

*“Trabajando en el objetivo de mejora continua del servicio al ciudadano.”*



#### PRINCIPALES DATOS

**Organización**  
Ayuntamiento de Madrid

#### Solución implantada

- Diseño del modelo de servicio
- Implantación y explotación del Centro de Soporte a la informática y comunicaciones (SICAM)
- Servicio gestionado del puesto de trabajo
- Formación al personal de soporte
- Implantación de metodología ITIL

#### Cifras de interés

- 17.000 usuarios
- 350 Incidencias al día
- 900 ubicaciones diferentes
- Cerca de 500 servidores

#### Beneficios

- Mejora del servicio al ciudadano
- Incremento de la productividad
- Incremento de la eficiencia
- Soporte simplificado
- Reducción de costes
- Mejora continua del servicio

#### El reto

El Ayuntamiento de Madrid, el mayor de España con más de 24.000 empleados, tiene como meta dar la mayor calidad en los servicios que ofrece a los ciudadanos.

Cumplir este objetivo requiere: la revisión continua de los procesos de gestión, la actualización de los servicios de soporte y de las herramientas de las que se dota el propio Ayuntamiento.

Consecuentemente, se consideró fundamental la modernización del servicio de soporte a la informática y a las comunicaciones por su impacto directo, tanto en la productividad de los empleados como en el servicio final prestado a los ciudadanos.

El Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid, IAM, tiene como cometido proporcionar los servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos. Por tanto, es responsable de la modernización y mejora continua de estos servicios.

Una ineficiencia en los sistemas informáticos se traduce en un impacto directo en los servicios que los ciudadanos reciben del Ayuntamiento. El hecho de que un sistema no esté operativo o el que un empleado público no tenga acceso a una herramienta de trabajo, puede traducirse en una cola de espera, que un ciudadano tenga que volver al día siguiente o la carencia de un servicio on-line.

Ante esta evidencia, el Ayuntamiento adjudicó a Fujitsu un concurso público para implantar y explotar el centro de soporte a la informática y las comunicaciones del Ayuntamiento de Madrid (SICAM).

#### La solución

Como situación de partida se disponía de diversos centros de atención a usuarios que daban soporte a las dependencias del Ayuntamiento. Estos centros gestionados de forma independiente no compartían la información entre ellos, de manera que aunque existiera un control sectorial, existía una carencia de organización y control global. Asimismo, algunos empleados no disponían de dicho servicio debido al gran número de sedes del Ayuntamiento.

La propuesta de Fujitsu se basó en la unificación de los centros de soporte al usuario. Este era el punto de partida para poder implantar una plataforma de gestión común, robusta y fiable, que integrase a su vez herramientas y procesos. Esta plataforma permite contrastar los niveles de servicio y aplicar la metodología 'Sense&Respond' de Fujitsu para la mejora continua.

Antes de iniciar el proyecto, Fujitsu e IAM, en colaboración, analizaron la situación existente acordándose un modelo de relación entre las partes.

La primera fase, y una de las más importantes, fue el diseño del modelo de servicio a ofrecer. Se establecieron los procesos y procedimientos de actuación basados en las mejores prácticas ITIL.

El diseño de los procesos utilizando como modelo ITIL permite aplicar las mejores prácticas de la industria a la gestión y explotación de los Sistemas de Información y de las Comunicaciones.

En esta fase de diseño, se estableció, como objetivo fundamental conseguir un servicio de **tolerancia cero** a cualquier situación que implique una interrupción en el trabajo de los usuarios.

Es importante destacar que el diseño contempló un servicio flexible capaz de evolucionar. A lo largo de su vida se implantará un conjunto de proyectos de transformación a través de los cuales se irá elevando el nivel de madurez del servicio, adaptándose a las nuevas necesidades y condiciones que vayan surgiendo.

Superada la fase de definición y diseño del servicio se implantó una plataforma de gestión de incidencias robusta y eficaz, basada en la suite de herramientas Remedy de BMC, siguiendo las mejores prácticas ITIL. En paralelo, se analizó y diseñó la función 'Servicedesk', la base de datos de configuraciones (CMDB) y los procesos de gestión del servicio: gestión de incidencias, gestión de peticiones, gestión de problemas, gestión de la configuración y gestión de los niveles de servicio. Al finalizar esta etapa, Fujitsu impartió formación a los usuarios para el uso de la nueva herramienta.

Con el centro de atención a usuarios unificado y la herramienta de gestión implantada se inicia el servicio de soporte a los usuarios estructurado en tres niveles de escalado.

Para que el nuevo servicio realmente supusiese una clara diferencia, se definió un único punto de contacto para la notificación de incidencias. El acceso a este punto de contacto es un número de teléfono unificado para todos los usuarios, a través del cual se canalizan todas las incidencias.

En la fase actual de explotación Fujitsu proporciona los procesos de mejora y evolución del servicio, la gestión del mismo, incluyendo el control de calidad, la gestión logística, y algunos servicios bajo demanda.

La gestión del servicio y la vigilancia continua de los niveles de servicio obtenidos se realizan de forma conjunta entre IAM y Fujitsu mediante el modelo de relación establecido.

Con este nuevo servicio de soporte a la informática y a las comunicaciones los empleados del Ayuntamiento de Madrid tienen un punto de entrada al que reportar las incidencias, reciben información sobre la situación de las mismas, y una vez resueltas reciben comunicación de este hecho cumpliendo así con los niveles de servicio acordados.

Gracias a ello se dispone de un conocimiento cada vez más preciso de las incidencias, lo que permite a IAM anticiparse en muchas ocasiones a los problemas.

### Nuestro enfoque

La manera de hacer de Fujitsu en los servicios TIC está basada en la adopción del pensamiento "Lean" formulado originalmente por Toyota hace 30 años para la industria del automóvil, y que actualmente, incorporado al mundo de los servicios permite que calidad, coste y plazo entren en un círculo virtuoso con realimentación positiva. Nuestra adaptación a los procesos "Lean" sitúan la mejora continua en el centro de nuestros métodos y prácticas.

La estrategia del Ayuntamiento de Madrid tiene como fin la mejora de la calidad en los servicios que ofrece a los ciudadanos. La forma en que Fujitsu enlaza con esta estrategia es mediante los servicios de mejora y evolución del servicio que, con la metodología 'Sense & Respond', buscan la mejora en procesos, administración, y evolución en las herramientas empleadas. Además, otro pilar importante de metodología es la formación continuada a los usuarios.

### Beneficios del cliente

- **Mejora del servicio al ciudadano.** Gracias a un mejor servicio de soporte a las tecnologías de la información y de las comunicaciones, la disponibilidad de los sistemas aumenta lo que permite que mejore la atención a los ciudadanos que acuden a las oficinas o al portal de Internet del Ayuntamiento, pudiendo realizar sus gestiones rápidamente.
- **Incremento de la productividad.** Los profesionales del Ayuntamiento sufren menos tiempos de espera y por tanto aumenta su productividad.
- **Incremento de la eficiencia.** Existe un mayor orden e información de todos los procesos de soporte lo que proporciona un mayor control y eficiencia en la resolución de incidencias, especialmente en las más comunes. El conocimiento que se acumula permite mejorar el soporte de forma continua.
- **Soporte simplificado.** Con un centro de atención a usuarios unificado y normalizado y una herramienta de gestión común.
- **Reducción de costes.** Gracias a la gestión del almacén, la logística de distribución, la gestión de inventarios de activos informáticos y, sobre todo, a la mayor productividad de los empleados municipales.
- **Mejora continua del servicio.** Se ha implantado una metodología que permite la mejora continua del servicio a los usuarios lo que redundará en la mejora del servicio al ciudadano.

### PREGUNTE A FUJITSU

Contáctenos en el +34 901 100 900 o  
[info@fujitsu.es](mailto:info@fujitsu.es) o [visite.es.fujitsu.com](http://visite.es.fujitsu.com)