



Instituto Politécnico Nacional  
Coordinación General de Servicios Informáticos  
Centro de Atención a Usuarios

FO-CAL-01-01

LISTA MAESTRA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

FECHA DE ELABORACIÓN: 30/11/2015

CÓDIGO	NOMBRE	TIPO		CONTENIDO		FORMATO		RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	OBSERVACIONES	PERSONAL QUE CUENTA CON EL DOCUMENTO			
		P	E	No. REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN	No. REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN						
MANUAL DE CALIDAD													
MA-CAL-01	MANUAL DE CALIDAD		X	7	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN													
PR-CAL-01	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS		X	5	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAL-02	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS		X	4	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAL-03	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		X	4	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAL-04	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		X	4	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAL-05	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS		X	3	03/11/2015	1	27/03/2014	RD	NA	RD			
PR-CAL-06	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS		X	3	03/11/2015	1	27/03/2014	RD	NA	RD			
PROCEDIMIENTOS Y MANUALES OPERATIVOS													
PR-CAU-01	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO		X	5	03/11/2015	1	10/04/2014	RD	NA	RD			
PR-CAU-02	PROCEDIMIENTO REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO		X	5	03/11/2015	1	10/04/2014	RD	NA	RD			
PR-CAU-03	PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO		X	4	03/11/2015	1	11/04/2014	RD	NA	RD			
PR-CAU-04	PROCEDIMIENTO DE RESPALDO		X	6	03/11/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAU-05	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE INFORMES GERENCIALES		X	5	20/03/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
PR-CAU-06	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA		X	0	30/03/2015	0	30/03/2015	RD	NA	RD			
INSTRUCTIVOS													
INS-CAU-04-01	INSTRUCTIVO DE CONFIGURACION DEL PLAN DE MANTENIMIENTO		X	1	03/11/2015	1	03/11/2015	RD	NA	RD			
MAPAS DE PROCESO													
MP-CAU-01	MAPA DE PROCESO DE ATENCION DE SOLICITUDES DE SERVICIO		X	4	26/10/2015	1	31/03/2014	RD	NA	RD			
MP-CAU-02	MAPA DE PROCESO DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE SERVICIO		X	4	26/10/2015	1	31/03/2014	RD	NA	RD			
MP-CAU-03	MAPA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO A ATENCION DE SOLICITUDES		X	4	26/10/2015	1	31/03/2014	RD	NA	RD			
MP-CAU-04	MAPA DE PROCESO DE RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		X	5	26/10/2015	1	07/04/2014	RD	NA	RD			
MP-CAU-05	MAPA DE PROCESO DE GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES		X	3	09/01/2015	1	24/04/2014	RD	NA	RD			
MP-CAU-06	MAPA DE PROCESO DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA		X	0	30/03/2015	0	30/03/2015	RD	NA	RD			
DESCRIPCIONES DE PUESTOS													
DP-DGL-01	COORDINADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	2	30/03/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-02	SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	2	30/03/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-03	SUPERVISOR DE OPERACIÓN DEL CRM DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	2	30/03/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-04	AGENTE TELEFÓNICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	1	16/01/2015	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-05	AGENTE TELEFÓNICO "A" DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	0	16/05/2011	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-06	RECEPCIONISTA DEL CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS		X	0	16/05/2011	0	16/05/2011	RD	NA	RD			
DP-DGL-07	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DEL SGC "RD"		X	0	19/08/2013	0	19/08/2013	RD	NA	RD			
DOCUMENTOS EXTERNOS													
NA	SOLICITUDES DE SERVICIO POR CORREO U OFICIO	X	X	NA	NA	NA	NA	RD	NA	RD	BAMJ		
NA	RELACIÓN DE LLAMADAS	X		NA	NA	NA	NA	RD	NA	RD	BAMJ		
NA	SOLICITUDES DE REPORTES GERENCIALES POR CORREO U OFICIO	X	X	NA	NA	NA	NA	RD	NA	RD			
NA	MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		X	0.6	09/02/2011	NA	NA	RD	NA	RD			
NA	MANUAL DE REGISTRO SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS		X	0.4	10/02/2011	NA	NA	RD	NA	RD			
NA	CATALOGO DE SERVICIOS MAAGTIC		X	0.1	2012	NA	NA	RD	NA	RD			
NA	CEDULAS DE SERVICIO		X	0.1	2012	NA	NA	RD	NA	RD			
NA	MANUAL DE VPN		X	0.1	feb-13	NA	NA	RD	NA	RD			

ELABORÓ

LIC. ALBERTO RAMSES YAÑEZ GUTIERREZ  
RESPONSABLE DE LA DOCUMENTACION

REVISÓ

LIC. ITZI SARAI MATEO LECHUGA  
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

NOTA: Nomenclatura de campo "Tipo"

P: Papel

E: Electronico

\* La revisión es llenada por el responsable de la documentación

\* Cuando no aplica algún rubro del formato, éste se inhabilita con una línea diagonal o la leyenda N/A, o no debe presentar tachaduras ni enmendaduras.