

	<p>INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS</p>	<p>MC-DGL-01</p>
	<p>MATRIZ DE CONTROL DE PROCESOS</p>	

Fecha de elaboración: 20.03.2015

Periodo: FEBRERO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA	% VALOR OBJETIVO /CRITERIO	% CUMPLIMIENTO DE INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODO DE LA EVALUACIÓN
ATENCIÓN DE SOLICITUDES	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMÁTICAS DE TICS QUE OFERTA LA DCYC.	ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIO RELACIONADAS A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), QUE REQUIERE LA COMUNIDAD POLITÉCNICA, A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO; Y GARANTIZAR EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS MISMAS.	% SOLICITUDES ATENDIDAS POR REDES SOCIALES Y CORREO.	No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR REDES SOCIALES Y CORREO ELECTRONICO/TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS*100	14	37.5	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
REGISTRO DE SOLICITUDES	REGISTRAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO DEL USUARIO, DE FORMA EFICIENTE.	ATENDER LAS SOLICITUDES DE SERVICIO RELACIONADAS A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), QUE REQUIERE LA COMUNIDAD POLITÉCNICA, A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE CONTACTO; Y GARANTIZAR EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS MISMAS.	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS DE FORMA CORRECTA.	TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS - NO POR FALLA EN EL REGISTRO / TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS * 100	98	99.7	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
SEGUIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DANDO SEGUIMIENTO EFICIENTE A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS.	% DE CUMPLIMIENTO EN LAS NOTIFICACIONES AUTOMÁTICAS DEL SISTEMA A LAS ÁREAS RESPONSABLES SOBRE LAS SOLICITUDES QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, REASIGNADO Y OBSERVACIÓN POR MÁS DÍAS DE LOS ESTABLECIDOS DE ACUERDO A SU NIVEL DE PRIORIDAD (3,6,9 Y 12)	NO. DE NOTIFICACIONES REALIZADAS POR MES/ NO. DE NOTIFICACIONES PROGRAMADAS PARA ESE PERIODO.*100	95	100.0	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DANDO SEGUIMIENTO EFICIENTE A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS.	% DE SOLICITUDES DE SERVICIO SOLUCIONADAS DE FORMA INMEDIATA	NO SS SOLUCIONADAS POR EL CAU/ NO SS ATENDIDAS POR EL CAU*100	1.5	6.06	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DANDO SEGUIMIENTO EFICIENTE A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS.	%DE SOLICITUDES DE SOLICITUDES DE MAL TURNADAS	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS/TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS *100	< 1	0.33	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DANDO SEGUIMIENTO EFICIENTE A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS.	% DE QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU	QUEJAS del CAU /QUEJAS ATENDIDAS Y/O COMENTARIOS NEGATIVOS RESPECTO AL CAU*100	100	100	SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO	MENSUAL
	ASEGURAR LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS POR EL USUARIO.	SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS DANDO SEGUIMIENTO EFICIENTE A LAS SOLICITUDES DE SERVICIO REQUERIDAS.	% DE SOLICITUDES CERRADAS A PARTIR DE SU SOLUCIÓN EN 5 DÍAS	NO. DE SOLICITUDES CERRADAS EN 7 DÍAS/ NO.DE SOLICITUDES SOLUCIONADAS EN EL MES*100	95	99.91	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
RESPALDO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE INCIDENCIAS	CONFIGURAR LA TAREA DE RESPALDO DE INFORMACIÓN DEL SAI DE MANERA EFICAZ Y RESGUARDAR EL RESPALDO SEMANAL, MENSUAL O ANUAL SEGÚN LO REGISTRADO EN LA BITACORA DE RESPALDOS.	CONTAR CON LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS.	% DE RESPALDOS REALIZADOS CORRECTAMENTE LOS VIERNES DE CADA MES Y RESGUARDADOS EN REPOSITORIO DEL CAU.	NO. DE RESPALDOS ALMACENADOS EN REPOSITORIO/ NO. DE RESPALDOS REALIZADOS PROGRAMADOS LOS VIERNES DE CADA MES *100	100	100	SUPERVISOR OPERATIVO	MENSUAL
GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES	GENERACIÓN DE REPORTES ESTADÍSTICOS DE LOS SERVICIOS REGISTRADOS EN EL SAI COMO APOYO A LA TOMA DE DECISIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, Y DE LA PROPIA COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, SOBRE LA FORMA EN QUE ESTÁN DESARROLLANDO SUS SERVICIOS.	APOYAR, A TRAVÉS DE LA GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES, LA TOMA DE DECISIONES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DIRECCIÓN DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, Y DE LA PROPIA COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, SOBRE LA FORMA EN QUE ESTÁN DESARROLLANDO SUS SERVICIOS.	CANTIDAD DE REPORTES ADICIONALES SOLICITADOS RESPECTO A LA DIFUSIÓN DEL REPORTE GERENCIAL.	NO. DE REPORTES ADICIONALES - NO. DE REPORTE GERENCIAL	1	N/A	SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO	TRIMESTRAL
COMPETENCIA	GARANTIZAR EL NIVEL DE COMPETENCIA ADECUADO PARA EL PERSONAL DEL C AU	CONTAR CON PERSONAL COMPETENTE EN LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA OFRECER UN SERVICIO DE PRIMER NIVEL.	PROMEDIO DE COMPETENCIA EMPLEADO	SUMA DE LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR EMPLEADO / EL NÚMERO DE EMPLEADOS	> 9	9.8	SUPERVISOR OPERATIVO	ANUAL

*REVISIÓN: 2

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación



INSTITUTO POLITECNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

MC-DGL-01

MATRIZ DE CONTROL DE PROCESOS

Fecha de elaboración: 20.03.2015

Periodo: FEBRERO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA	% VALOR OBJETIVO /CRITERIO	% CUMPLIMIENTO DE INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODO DE LA EVALUACIÓN
INFRAESTRUCTURA	PROPORCIONAR Y MANTENER LA INFRAESTRUCTURA Y EL AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADO PARA LA OPERACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	CONTAR CON LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS.	% DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO ADECUADAS.	% DE CUMPLIMIENTO DE CADA ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO/ NÚMERO DE ELEMENTOS DE INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO *100	90	100	SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO	SEMESTRAL

ELABORÓ

OSVALDO HURTADO CHAVEZ

GRUPO DE TRABAJO

REVISÓ

ITZI SARAI MATEO LECHUGA

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

*REVISIÓN: 2

* La revisión es llenada por el responsable de la documentación