
	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS MATRIZ DE CONTROL DE PROCESOS						
Clave del documento: CGSI-MC-01 /10		Fecha de Emisión: 25-05-2017		Version: 0		Página: 1 de 1	
Fecha de elaboración: 07 de julio 2017					Periodo: Junio 2017		
PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA	% VALOR OBJETIVO /CRITERIO	% ALCANZADO	RESPONSABLE	PERIODO DE LA EVALUACIÓN
GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de desviación en atención a solicitudes del catálogo de servicio de la CGSI.	Total de solicitudes informativas registradas *100 / Total de solicitudes atendidas en el periodo.	<=10	0.1	Agentes de soporte	Mensual
	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Atender las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de solicitudes de servicio solucionada de manera inmediata.	Número de solicitudes solucionadas de manera inmediata por el CAU / Número de solicitudes atendidas en el periodo * 100	>=3	1.9	Agentes de soporte	Mensual
	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Registrar las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de solicitudes de servicio registradas de forma correcta.	Total de solicitudes de servicio registradas - NC por falla en el registro/total solicitudes de servicio registradas * 100	>=99	99.7	Agentes de soporte	Mensual
	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para Registrar las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de solicitudes de servicio mal turnadas.	Total de solicitudes mal turnadas / Total solicitudes de servicio registradas * 100	<=1	0.0	Agentes de soporte	Mensual
	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de solicitudes de servicio atendidas después de la notificación	Número de solicitudes de servicio atendidas después de ser notificadas *100 / número de solicitudes de servicio que permanecen en estado TURNADO, ASIGNADO, REASIGNADAS después de 2 semanas.	>=40	56.1	Agentes de soporte	Mensual
	Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio de TIC's a través del CRM Institucional.	% de solicitudes de servicio sin descripción de la actividad realizada	Total de solicitudes de servicio sin descripción de actividad realizada / Total solicitudes registradas * 100	<=1	0.5	Agentes de soporte	Mensual
GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES	Generar información concentrada, sobre datos que registrados como parte del proceso de gestión de servicios, para informar y tomar acciones de mejora que ayuden a la gestión de la CGSI.	Numero de debilidades detectadas	No. De debilidades detectadas	<=3	N/A	Coordinador del CAU	Trimestral
RESPALDO DE LA BD DE CRM	Llevar a cabo las actividades necesarias que garanticen la creación del respaldo de Base de datos e Imágenes de Sistema de manera eficaz, en los tiempos establecidos al igual que el resguardo de los mismos en las unidades correspondientes.	% de almacenamiento máximo de la BD.	Tamaño total de la BD * 100 / Capacidad total de almacenamiento.	<80	15.50	Supervisor del CAU	Mensual
MANTENIMIENTO A INF. DEL CAU	Realizar el mantenimiento de infraestructura del CAU, con el fin de mantenerla en óptimas condiciones y garantizar su uso para realizar las actividades operativas	% de infraestructura y ambiente de trabajo adecuadas.	Cumplimiento de cada elemento de infraestructura y ambiente de trabajo / número de los elementos de infraestructura y ambiente de trabajo * 100	>=60	N/A	Agentes de soporte	Anual
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Tomar acciones necesarias para garantizar la satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente	Promedio de porcentajes de preguntas del grado de Satisfacción del Cliente	>=95	95.55	Coordinador del CAU	Trimestral
EVALUACIÓN DE COMPETENCIA	Garantizar el nivel de competencia adecuado para el personal del CAU	Promedio de competencia empleado	Suma de la calificación de la evaluación de desempeño por empleado / Número de empleados	>=9	N/A	Coordinadora de Gestion	Anual
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Llevar a cabo las actividades establecidas en la matriz PTAR vigente, para minimizar los riesgos en la operación del CAU	% de cumplimiento de estrategias y acciones para administrar riesgos	Estrategias cumplidas / Total de estrategias *100	>=85	N/A	Coordinador del CAU	Anual
ELABORÓ OSVALDO HURTADO CHÁVEZ Grupo de trabajo				REVISÓ ALBERTO RAMSES YÁÑEZ GUTIÉRREZ COORDINADOR DEL CAU			