

	INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	MC-DGL-01
	MATRIZ DE CONTROL DE PROCESOS	VERSIÓN:04

Fecha de elaboración: 08 de Febrero 2017

Periodo: Enero 2017

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO	FORMULA	% VALOR OBJETIVO /CRITERIO	% ALCANZADO	RESPONSABLE	PERIODO DE LA EVALUACIÓN
ATENCIÓN DE SOLICITUDES	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS 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 TODOS LOS MEDIOS	No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS - TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIO NO REGISTRADAS POR FALTA DE DATOS O ENTREGADAS FUERA DE TIEMPO*100 / No. DE SOLICITUDES ATENDIDAS POR TODOS LOS MEDIOS	95%	99.9	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS 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.	% ORDENES DE SERVICIO QUE NO CUMPLEN CON REQUISITOS PARA REGISTRO	NO. DE ORDENES DE SERVICIO SIN REGISTRAR EN SAI/TOTAL DE ORDENES DE SERVICIO RECIBIDAS*100	10%	7.7	AGENTE TELEFONICO	MENSUAL
	ATENDER A LA COMUNIDAD POLITÉCNICA RESPECTO A PROBLEMATICAS 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.	% DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR ORDEN DE SERVICIO	NO. DE SOLICITUDES RECIBIDAS VÍA ORDEN DE SERVICIO/TOTAL DE SOLICITUDES*100	<2%	0.8	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 - NC POR FALLA EN EL REGISTRO / TOTAL SOLICITUDES DE SERVICIO REGISTRADAS * 100	99%	99.8	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 SOLICITUDES DE SERVICIO ATENDIDAS DESPUÉS DE LA NOTIFICACIÓN	NO. DE SS ATENDIDAS DESPUÉS DE SER NOTIFICADOS *100 / NO. DE SS QUE PERMANECEN EN ESTADO ASIGNADO, TURNADO O REASIGNADO DESPUÉS DE 2 SEMANAS	40%	74.0	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	2.5%	4.4	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 MAL TURNADAS	TOTAL DE SOLICITUDES MAL TURNADAS/TOTAL DE SOLICITUDES REGISTRADAS *100	< 1	0.10	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 USUARIOS QUE CALIFICAN LA ATENCIÓN DEL CAU EN NIVEL ALTO	NO. DE ENCUESTAS EN NIVEL ALTO*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS	98%	96.00	SUPERVISOR OPERATIVO	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 USUARIOS QUE CALIFICAN LA ACTITUD DEL AGENTE TELEFÓNICO COMO PROFESIONAL	NO. DE ENCUESTAS QUE CALIFICAN CON PROFESIONAL*100/NO. TOTAL DE ENCUESTAS CONTESTADAS	98%	100.00	SUPERVISOR OPERATIVO	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 SEGUIMIENTO DE QUEJAS RECIBIDAS	NO. DE SEGUIMIENTO A QUEJAS ATENDIDAS POR EL CAU*100/TOTAL DE QUEJAS REGISTRADAS	98%	100	SUPERVISOR OPERATIVO	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 CRECIMIENTO MENSUAL DE LA BD	TAMAÑO DE LA BD MENSUAL - TAMAÑO DE LA BD DEL MES ANTERIOR	<= 500MB	1292	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 COMUNICACIONESINDICANDO EL RESULTADO DE SUS ACTIVIDADES DE ATENCIÓN ANTE LA SOLICITUD DE SERVICIOS O LA CORRECCIÓN DE FALLAS EN EL SERVICIO.	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 GERENCIALES ENTREGADOS.	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 POR EMPLEADO	SUMA DE LA CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR EMPLEADO / EL NÚMERO DE EMPLEADOS	>9	N/A	SUPERVISOR OPERATIVO	ANUAL
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%	N/A	SUPERVISOR DE SEGUIMIENTO	SEMESTRAL

ELABORÓ

REVISÓ

OSVALDO HURTADO CHÁVEZ

ALBERTO RAMSES YÁÑEZ GUTIÉRREZ

Grupo de trabajo

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN