

	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS			CENAC <small>COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO</small>
Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 1 de 6

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de servicio		
INDICADOR:	% de ticket's revisados con la atención correcta por parte del Agente de Soporte (CAU)	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la integridad de la atención brindada a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Catalogo de Servicios y en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Atención)		
FORMULA:	(((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's revisados identificados con errores) / Total de ticket's de servicio registrado)) * 100		

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	8,351
	Total de RNC del proceso de Atención por agente de soporte (CAU)	0	44	38	0	2	0	0	0	0	0	0	84
RESULTADO		0.0	98.4	98.6	100.0	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.0

OBSERVACIONES:	Para este mes se registraron 2 registros no conformes en el subproceso de ATENCIÓN: Un ticket al no validar que el usuario no era JEFE de UDI y en el otro, el servicio no correspondía a los brindados en el "Catálogo de Servicios".
ACCIONES A TOMAR:	N/a

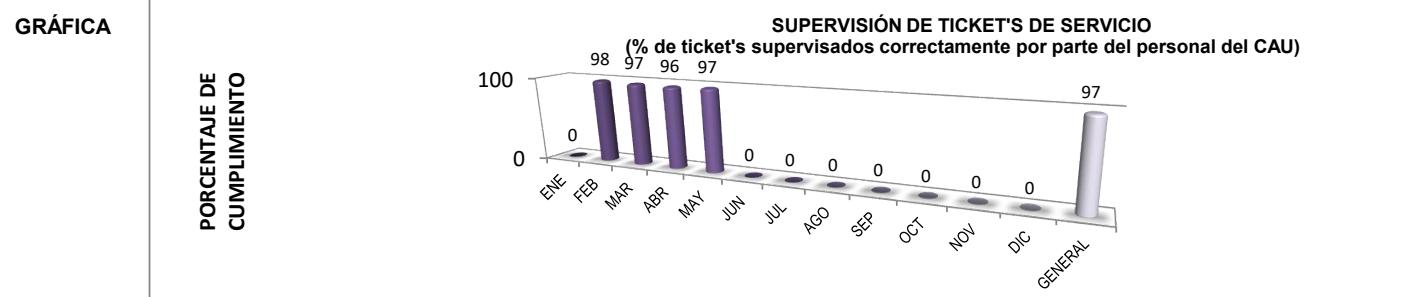


	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS				CENAC <small>COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO</small>
Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6	

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's supervisados correctamente por parte del personal del CAU	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la integridad de la supervisión brindada a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Supervisión)		
FORMULA:	(((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's supervisados identificados con errores) / Total de ticket's de servicio registrado) * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	0	8,351
	Total de RNC del proceso de Supervisión por personal del CAU	0	48	85	57	38	0	0	0	0	0	0	0	228
RESULTADO		0.0	98.2	96.8	96.3	97.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	97.3

OBSERVACIONES:	Para este mes, se registraron 38 registros no conformes para el subproceso de SUPERVISIÓN, disminuyeron los servicios, pero respecto los ticket's registrados se puede visualizar que disminuyeron en % (2.5%, respecto al 3.6% del mes anterior), por lo anterior se continuará en medida de lo posible de disminuir los registros no conformes
ACCIONES A TOMAR:	N/a





**Instituto Politécnico Nacional
Centro Nacional de Cálculo
Centro de Atención a Usuarios
ANÁLISIS DE DATOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6
-------------------	--	---------------------------------	---------------	---------------

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's con un seguimiento-cierre correcto por parte del Supervisor y/o Coordinador del CAU	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar la integridad del seguimiento brindado a los ticket's registrados en la plataforma CRM, basados en el Mapa de Proceso de Supervisión de Ticket's de Servicio (Seguimiento)		
FORMULA:	$((\text{Total de ticket's de servicio registrados} - \text{Total de ticket's identificados con errores en el seguimiento}) / \text{Total de ticket's de servicio registrado}) * 100$		

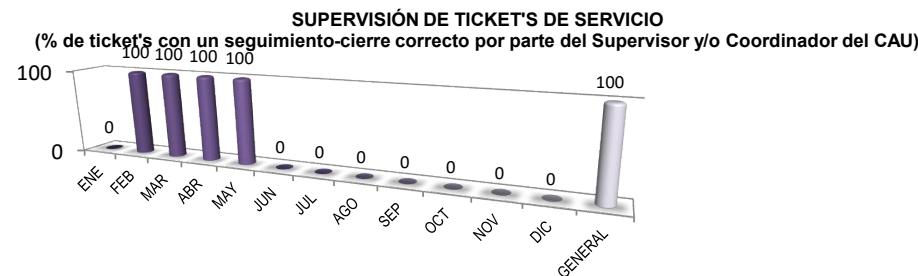
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	0	8,351
	Total de RNC del proceso de seguimiento por parte del CAU	0	5	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	14
RESULTADO		0.0	99.8	99.8	99.8	99.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.8

OBSERVACIONES: Para este mes, se registraron 2 registros no conformes para el subproceso de SEGUIMIENTO, se recomienda continuar en la misma linea.

ACCIONES A TOMAR: N/a

GRÁFICA

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO





**Instituto Politécnico Nacional
Centro Nacional de Cálculo
Centro de Atención a Usuarios
ANÁLISIS DE DATOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

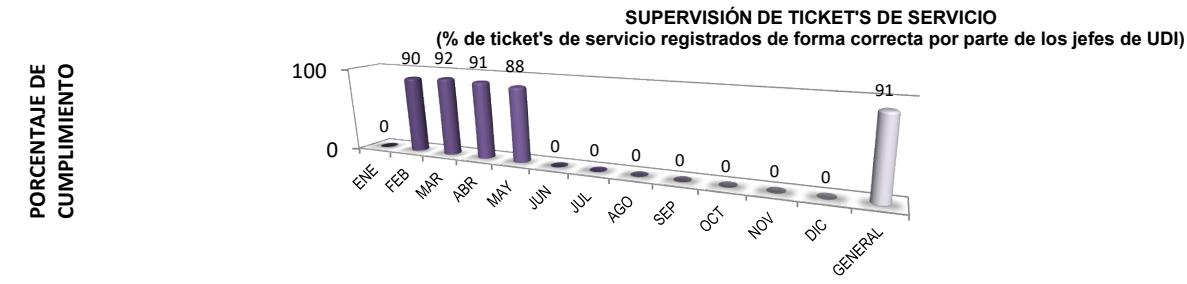
Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 2 de 6
-------------------	--	---------------------------------	---------------	---------------

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's de servicio registrados de forma correcta por parte de los jefes de UDI	META :	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Garantizar la integridad de la información registrada en el CRM con la finalidad de disminuir el porcentaje de ticket's registrados con errores por los Jefes de UDI		
FORMULA:	$((\text{Total de ticket's de servicio registrados} - \text{Total de ticket's registrados identificados con errores}) / \text{Total de ticket's de servicio registrados}) * 100$		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Total de ticket's de servicio registrados	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	0	8,351
	Total de RNC del proceso de registro por parte de Jefes de UDI	0	260	204	138	171	0	0	0	0	0	0	0	773
RESULTADO		0.0	90.3	92.3	91.1	88.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.7

OBSERVACIONES:	Se visualiza un incremento en estos registros respecto a los ticket's registrados, por lo anterior se llevarán a cabo acciones, sin embargo considerando que es informativo, se seguirá manteniendo en observación.
ACCIONES A TOMAR:	Enviar a los Jefes de UDI sus registros no conformes, esperando concientizarlos para evitar en medida de lo posible el aumento de los mismos.

GRÁFICA

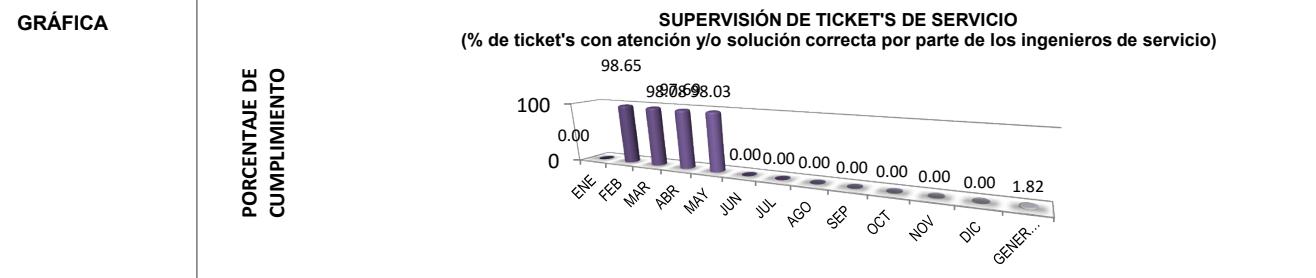


	Instituto Politécnico Nacional Centro Nacional de Cálculo Centro de Atención a Usuarios ANÁLISIS DE DATOS				CENAC COORDINACIÓN GENERAL DEL CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO
Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 3 de 6	

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's con atención y/o solución correcta por parte de los ingenieros de servicio	META :	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Garantizar la correcta atención y solución al ticket de servicio con la finalidad de aumentar la satisfacción del Jefe de UDI		
FORMULA:	((Total de ticket's de servicio registrados - Total de ticket's con solución incorrecta) / Total de ticket's de servicio		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Número de ticket's de servicio registrados en el mes	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	0	8,351
	Total de RNC del proceso de solución por parte de los Ingenieros de Servicio	0	36	51	36	29	0	0	0	0	0	0	0	152
RESULTADO		0.0	98.7	98.1	97.7	98.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8

OBSERVACIONES:	Para este mes disminuyeron los registros no conformes por parte de los Ingenieros de Servicio, se continuará monitoreando este indicador, con la finalidad de que exista una reducción, considerando que es informativo
ACCIONES A TOMAR:	N/a





**Instituto Politécnico Nacional
Centro Nacional de Cálculo
Centro de Atención a Usuarios
ANÁLISIS DE DATOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

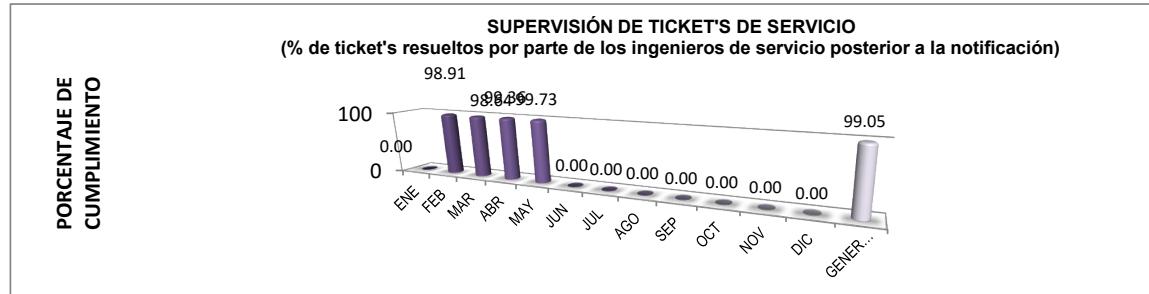
Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 3 de 6
-------------------	--	---------------------------------	---------------	---------------

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERIODO:	MAYO
PROCESO:	Supervisión de Ticket's de Servicio		
INDICADOR:	% de ticket's resueltos por parte de los ingenieros de servicio posterior a la notificación mensual	META :	>=90%
OBJETIVO:	Asegurar una eficacia mayor a 90% en la solución a solicitudes por parte de los ingenieros de servicio (con apoyo de correos de notificaciones a las áreas)		
FORMULA:	(No. De ticket's resueltos después de ser notificados / No. De ticket's que se registraron en el periodo) * 100		

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Número de ticket's de servicio registrados en el mes	0	2,671	2,652	1,557	1,471	0	0	0	0	0	0	0	8,351
	Número de ticket's solucionados por parte de los ingenieros	0	2,642	2,616	1,547	1,467	0	0	0	0	0	0	0	8,272
RESULTADO		0.0	98.9	98.6	99.4	99.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	99.1

OBSERVACIONES:	Se visualiza una disminución considerable de los ticket's en estado pendiente, gracias a la actividad de seguimiento por parte del Coordinador del CAU, enviando la notificación correspondiente a Jefes de División / Jefes de Departamento de la DCyC el día lunes 26 de mayo del año en curso.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA





**Instituto Politécnico Nacional
Centro Nacional de Cálculo
Centro de Atención a Usuarios
ANÁLISIS DE DATOS**

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

Consecutivo: 0	Clave del documento: CENAC-MC-01/09	Fecha de emisión: 06/02/2025	Versión: 8	Página 5 de 6
-------------------	--	---------------------------------	---------------	---------------

FECHA DE ELABORACIÓN:	4 de junio de 2025	PERÍODO:	MAYO
PROCESO:	Respaldo de Base de Datos (Proceso de Apoyo)		
INDICADOR:	% de registros no conformes detectados en el proceso de apoyo (Respaldos realizados cada viernes a la B.D. del CRM)	META :	INFORMATIVO
OBJETIVO:	Verificar la generación e integración en la Carpeta compartida NAS de los Respaldos de Base de Datos del CRM realizados por parte de la DSI con la finalidad de mantener el cumplimiento de los entregables		
FORMULA:	((No. de registros no conformes en los procesos de apoyo) / Total de entregables mensualmente) * 100		

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	GENERAL
DATOS	Suma de entregables respaldos B.D. (mes)	0	4	4	4	5	0	0	0	0	0	0	17
	Total de RNC en el proceso de Respaldo de B.D.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

OBSERVACIONES:	Se visualiza el cumplimiento del indicador, asegurando la generación de los respaldos de la Base de Datos del CRM.
ACCIONES A TOMAR:	N/a

GRÁFICA

