



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página 1 de 17

**SUPERVISIÓN DE TICKET'S DE SERVICIO**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO



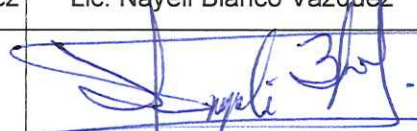
Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página 2 de 17

**CONTROL DE EMISIÓN**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Laura Yizel Mateo Lechuga	M.T.I. Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Lic. Nayeli Blanco Vázquez
		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **3** de **17**

**CONTROL DE CAMBIOS**

Número de versión	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Descripción del cambio
0	12/05/2017	LYML	Inicia su uso
1	15/02/2018	OHC	Página 5, se agrega formulario en página web como medio dinámico para el levantamiento de solicitudes de servicio referente a correos electrónicos. Páginas 11 a 13, se modifican los indicadores en base al análisis de datos vigente.
2	11/04/2018	ARYG	Se agrega una nueva columna al control de cambios indicando el Responsable del Cambio.
3	18/02/2019	LYML	En la página 5 (punto 8) se indica que el formato es digital. En la página 5 (punto 9) refiere como se realiza la encuesta de calidad a través de la herramienta CRM. En la página 6 (punto 13) se especifica en qué circunstancias se puede reabrir un ticket de servicio.
4	23/08/2019	LYML	Se quita el indicador de ATENCIÓN: “% de desviación en atención a solicitudes de servicio”, debido a que se ha analizado y se llegó a la conclusión, de que los resultados obtenidos cada mes, no alcanzaban el objetivo del mismo, por cuestiones ajenas al CAU.
5	03/06/2020	ARYG	Se actualizan los documentos con nuevos responsables y nuevo nombre de la coordinación.
6	20/11/2020	LYML	En la página 5 (punto 1) - Se actualiza la nueva forma de trabajo del CAU para la recepción de solicitudes, (punto 2) se integra WhatsApp como medio de contacto. En la página 6 (punto 1) se integran datos requeridos para el registro de nuevos jefes de UDI o Encargados En las páginas 10 y 11 (puntos 15,16 y 20) se integran responsables En la página 12 se integra el indicador para el proceso de atención y en la página 14 se deja solo 1 indicador para el proceso de seguimiento.
7	24/05/2021	LYML	Revisión y actualización de referencias de formatos que se dieron de baja. Se agregó procedimiento para registrar nuevos jefes de UDI dentro del CRM, así como el envío de un script de bienvenida.
8	22/10/2021	LYML	Se actualiza el Mapa de Proceso de la pag. 11 respecto a los objetivos e indicadores
9	26/01/2022	LYML	Se revisa y actualiza la información y tabla de la pag. 8
10	18/03/2022	LYML	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
11	10/08/2022	LYML	Se revisa y actualiza la información del nuevo coordinador técnico.
12	08/02/2023	LYML	Se actualiza el manual con base al Nuevo CRM
13	01/06/2023	LYML	Se actualiza contenido y mapas de proceso



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **4** de **17**

14	16/02/2024	LYML	Se actualiza el punto 15 del apartado “Políticas de Operación”
15	30/05/2024	LYML	Se actualiza el punto 4. Políticas de operación, apartado Requisitos para hacer uso de la herramienta. Se agrega el apartado acciones programadas de seguimiento con las Partes Interesadas
16	08/01/2025	LYML	Se actualiza el logo del CENAC en el encabezado del documento
17	06/02/2025	LYML	Se indica el tratamiento y seguimiento para ticket's cancelados, actualización del Mapa de Proceso y los indicadores.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **5** de **17**

## **CONTENIDO**

1. Propósito del procedimiento
2. Alcance
3. Documentos de referencia y normas de operación
4. Políticas de operación.
5. Descripción de actividades



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **6** de **17**

## **1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer, aplicar y garantizar los lineamientos para dar seguimiento a los ticket's de TIC's que la comunidad politécnica solicite a través de los Jefes de UDI, quienes registran de manera eficaz mediante un portal de autoservicio.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a las actividades que realiza el personal del Centro de Atención a Usuarios, para la supervisión de solicitudes de servicio de TIC's realizadas por sus partes interesadas, respecto a los servicios ofertados en el Catálogo de Servicios del Centro Nacional de Cálculo y sus áreas dependientes.

## **3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMAS DE OPERACIÓN**

- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Catálogo de servicios.
- Cédulas de servicio.

### **Registros**

- CENAC-PO-01/01 Script de atención.
- CENAC-PC-03/01 Acción correctiva y de mejora
- CENAC-PC-02 Tratamiento de No Conformidades



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página 7 de 17

#### 4. POLITICAS DE OPERACIÓN

El Centro de Atención a Usuarios (CAU), es el único punto de contacto para los usuarios y partes interesadas del Instituto Politécnico Nacional, encargado de la supervisión de los ticket's de servicio en las áreas de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's), basado en su Sistema de Gestión de la Calidad y haciendo uso de una herramienta de autoservicio, se establecen los siguientes lineamientos de operación.

##### Medios de comunicación e información sobre el CAU:

1. El CAU es quien supervisa las solicitudes e incidentes referentes a los registros realizados por los Jefes de UDI con base en el catálogo de servicios del CENAC, por lo que los medios de comunicación hacia el CAU son los siguientes:
  - a. Correo electrónico: [crm@ipn.mx](mailto:crm@ipn.mx)
  - b. Teléfono: 57296000 ext. 29832.
  - c. Oficios.
  - d. Redes sociales: Facebook, Twitter, TEAMS y Grupos de WhatsApp.
  - e. Personalmente.
  - f. Plataforma CRM: Notas y comentarios
2. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
3. En fines de semana y días festivos, la recepción de ticket's de servicio se lleva a cabo mediante el portal de autoservicio por lo que la atención y supervisión de estas; serán en los horarios antes mencionados o en días hábiles (guardias) durante periodos vacacionales.
4. El CAU publica en la página <https://www.ipn.mx/cenac/centro-de-atencion/conocenos.html> el aviso de privacidad, informando que los datos personales recibidos por la comunidad del Instituto Politécnico Nacional, están protegidos y serán incorporados y tratados en el portal de autoservicio, con fundamento en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

##### Requisitos y políticas aplicables para los tickets de servicio:

1. Todo ticket de servicio o incidente de soporte de los servicios tecnológicos deberán ser registrados en el portal de autoservicio **EXCLUSIVAMENTE** por el jefe de UDI (o **personal de apoyo si aplica\***) para su monitoreo, control y seguimiento de su solución.
2. La herramienta CRM proporciona al Jefe de UDI el número de ticket asignado (único y aleatorio) en el portal de autoservicio y las especificaciones para la atención y seguimiento de su solicitud.
3. Cuando el CRM no se encuentre disponible, será necesario que el Jefe de UDI envíe la solicitud a través del correo electrónico a la cuenta de correo [crm@ipn.mx](mailto:crm@ipn.mx) para su atención, el CAU llevara a cabo el reenvío de las peticiones realizadas por correo al



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **8** de **17**

departamento que corresponda. Una vez restablecida la herramienta, será necesario que el CAU informe al Jefe de UDI mediante correo electrónico el restablecimiento de la herramienta CRM para que se registre el ticket con el fin de que exista evidencia del servicio brindado.

4. Una vez resuelto el ticket de servicio por parte del área de atención, la herramienta CRM enviará de manera automática la encuesta de calidad al usuario y el personal del CAU validará la retroalimentación de la misma, en caso de que la solución no sea la adecuada, el personal del CAU contactará al responsable del servicio brindado para que se resuelva la brevedad.
5. El CAU evalúa la información de las quejas o sugerencias registradas en el formato "CENAC-MC-01 13 - Control de Quejas" para su tratamiento y posible solución con el fin de mejorar la calidad del servicio.
6. EL CAU mediante el análisis de datos, evalúa la información y si es requerido, se proponen mejoras en el servicio para elevar la satisfacción del usuario registrando estas propuestas en el formato CENAC-PC-03/01 Acción correctiva y de mejora.
7. El CAU medirá trimestralmente las evaluaciones del grado de satisfacción del usuario a través de encuestas de calidad.
8. En caso que durante el proceso de supervisión de los ticket's en cualquier estado, se detecte que haya desviaciones se deberá realizar el tratamiento con base en el documento CENAC-PC-02 "Tratamiento de No Conformidades"

**Estado de los ticket's dentro de la herramienta CRM:**

- **Abierto:** Indica que el ticket acaba de ser generado o creado y ha sido turnado al departamento correspondiente para su atención.
- **Observación:** Indica que el Ingeniero de Servicio se encuentra a la espera de información o retroalimentación por parte de la UDI o está revisando el caso a fondo para poder brindar la solución del mismo.
- **Resuelto:** Indica que se ha solucionado el caso por parte del Ingeniero de Servicio (en este estado la herramienta envía de manera automática la encuesta de calidad al usuario).
- **Cerrado.** Indica que está en proceso de finalización (en este estado es posible reabrirlo por parte del usuario, en caso de que no haya obtenido una solución correcta).
- **Finalizado:** Indica que el ciclo de vida del ticket ha terminado, ya no es posible reabrir el ticket, si se requiere el caso, será necesario generar un nuevo ticket.





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **9** de **17**

**Cancelación de tickets de servicio:**

Para los ticket's que se determine deban CANCELARSE, es necesario, transferirlos al CAU, integrar la nota correspondiente y seguir el flujo de vida del ticket.

**Motivos de cancelación:**

- No es Jefe de UDI
- No es un servicio dentro del Catálogo de Servicios
- Sin retroalimentación por parte del Jefe de UDI
- Ticket Duplicado
- No se realizaron acciones porque ya se contaba con el servicio
- La solicitud debe de realizarse mediante oficio
- Se requiere traer el hardware para su revisión
- El servicio es realizado por otra área que no depende del CENAC
- No se puede realizar el servicio debido a que no se cuenta con el recurso
- A petición del Jefe de UDI
- Se solicita por medio de otra UDI que no es la responsable

**Requisitos para hacer uso de la herramienta CRM:**

- **Alta de Jefe de UDI**

Para alta de un nuevo usuario en el portal de autoservicio, deberá enviar a la cuenta [crm@ipn.mx](mailto:crm@ipn.mx) el OFICIO de designación de Jefe de UDI por parte de su Director, Coordinador, o Secretario dirigido al director de la DCyC.

El nuevo usuario debe de contar con una cuenta de correo institucional activa o una cuenta administrativa, a la cual se le enviará un correo de activación; de lo contrario deberá gestionar su cuenta de correo directamente con el responsable del departamento de Monitoreo y Servicios Computacionales.

Para el caso de NUEVOS JEFES DE UDI una vez que nos proporcionen su oficio de designación (y/o acuse), se les enviará por correo electrónico la BIENVENIDA junto con el **Acuerdo de Compromiso**, los cuales se encuentran disponibles en la NAS.

- **Usuarios de la herramienta (Personal CENAC, DCyC y DSI)**

Para el alta de nuevos usuarios, el Jefe de División o de Departamento deberá solicitarlo mediante un correo electrónico al Coordinador del CAU.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **10** de **17**

- **Baja de Usuarios (Inhabilitar)**

Para Jefe de UDI, cuando se registra uno nuevo, se realiza el bloqueo administrativo del anterior Jefe de UDI dentro de la herramienta, para mantener actualizada la información por parte del Coordinador del CAU.

Para el caso de ingenieros de servicio, se realiza el bloqueo administrativo en la herramienta, a petición del Jefe de División o de Departamento a través de un correo electrónico al Coordinador del CAU.

**Notas:**

- Los requisitos específicos de cada servicio se encuentran descritos en las cédulas de servicio y cada una de las áreas finales de atención establecen las condiciones para proporcionar el servicio y los tiempos de atención así mismo son responsables de su actualización y de notificar al CAU de cualquier cambio.
- Las cédulas de servicio pueden ser actualizadas cuando se requiera por lo que cualquier cambio tendrá que solicitarlo al Coordinador del CAU por medio de correo electrónico o de manera personal.

**Restricciones:**

1. No se dará seguimiento a un ticket de servicio registrado en la herramienta si no es el encargado de la unidad de informática y se procederá con la cancelación del mismo.
2. La gestión de ticket's de servicio están acotadas al Catálogo de Servicios de TIC's vigente en la plataforma CRM; por lo que si se recibe una petición que no es acorde al catálogo mencionado se procederá a transferirlo (al CAU) y finalizarlo indicando este motivo.
3. En caso de que la petición no corresponda a los servicios integrados en el catálogo de servicios, personal del CAU apoyará al usuario redireccionándolo a la unidad o área politécnica correcta, para estos casos No se registrará ticket.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **11** de **17**

### **Revisión de los requisitos para el servicio:**

Esta revisión se lleva a cabo antes de incluir servicios dentro de la plataforma, asegurándose de que:

1. Los requisitos del servicio se definen correctamente en las cédulas de servicio, pertenecientes al catálogo de servicios, mismo que es configurado en la herramienta de CRM.
2. Cuando el Jefe de UDI no proporciona algún requisito en un ticket, el CAU o el mismo ingeniero asignado le solicitará esta información dentro de la misma herramienta para poder dar seguimiento y así poder concluir con la resolución del ticket.
3. Cualquier cambio que se realice para algún servicio que se brinda en el CENAC, deberán actualizarse y verse reflejado para los siguientes casos:
  - a. Catálogo de Servicios
  - b. Cedula de Servicios
  - c. En los procedimientos operativos que lo ameriten

### **Acciones programadas de seguimiento con las Partes Interesadas**

#### **Alta Dirección de la DCyC**

Cada fin de mes se envían notificaciones vía correo electrónico por parte del Coordinador del CAU a los responsables o jefes de cada departamento de la DCyC para informarles de los ticket's de servicio que han excedido el tiempo de atención, con la intención de darles el seguimiento y tratamiento a la brevedad.

#### **Jefes de UDI**

Cada bimestre se envían notificaciones vía correo electrónico por parte del Coordinador del CAU a los jefes de UDI de cada Dependencia Politécnica para hacer de su conocimiento los registros no conformes detectados (ticket's con desviaciones) con la finalidad de poder evitar o disminuir estos registros, lo anterior debido a que se encuentra relacionado con un indicador de calidad.



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO  
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **12** de **17**

## 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Atención de una solicitud.</b>		
1. Atender e identificar las peticiones recibidas por correo electrónico, teléfono, personal y/o redes sociales.	Agente de Soporte	CENAC-PO-01/01 Script de atención
2. Analizar si las peticiones recibidas corresponden con los requisitos de los servicios ofertados en el catálogo de servicios.	Agente de Soporte	Catálogo de Servicios
3. Si corresponde a los servicios ofertados, se indica al usuario que la petición debe realizarse a través de su JEFE DE UDI. (Teniendo como máximo 1 hora para retroalimentar a la UDI)	Agente de Soporte	N/A
4. En caso de que la petición no corresponda a los servicios ofertados en el Catálogo de Servicio, se canalizará en medida de lo posible al área correspondiente.	Agente de Soporte	N/A
<b>Registro de una solicitud (solo para JEFE DE UDI del CENAC)</b>		
5. Cuando una petición corresponda a los servicios ofertados, será necesario registrar en el portal de autoservicio la petición	Jefe de UDI	No. De ticket
6. Elegir el servicio y la variante correspondiente de acuerdo al catálogo registrado en la herramienta para la asignación del ticket al área correspondiente.	Jefe de UDI	No. De ticket
7. Integrar toda la información requerida, así como adjuntar los formatos u oficios señalados en el formulario para que se asigne en automático al área correspondiente.	Jefe de UDI	No. De ticket
<b>Seguimiento de una solicitud.</b>		
8. Consultar el estado de los tickets's de servicio a petición de un jefe de UDI o por actividades propias del CAU, así como validar que el usuario que registro un ticket sea Jefe de UDI	Agente de Soporte/Grupo de trabajo del CAU	No. De ticket
9. Verificar que el servicio y la variante elegida sea la correcta, de lo contrario realizar la acción pertinente según sea el caso como lo indica el procedimiento CENAC-PC-02 Tratamiento de No Conformidades.	Agente de Soporte/Grupo de trabajo del CAU	No. De ticket



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **13** de **17**

10. Consultar y verificar que se hayan adjuntado los registros correspondientes según la variante que así lo requiera	Agente de Soporte/Grupo de trabajo del CAU	No. De ticket / Nota en la herramienta
11. Integrar en la herramienta la nota para los casos en los que se requiera de información adicional, si se requiere adjuntar algún formato, si el servicio o variante elegida no son los correctos. (Transfiriéndolo al CAU en espera de retroalimentación por parte del Jefe de UDI)	Agente de Soporte	No. De ticket / Nota en la herramienta
12. Revisar constantemente los ticket's asignados al CAU, para verificar si existe retroalimentación y en caso afirmativo returnarlo al departamento correspondiente para su atención.	Agente de Soporte	No. De ticket / Nota en la herramienta
13. Para los ticket's que no exista retroalimentación y estos excedan los 3 días hábiles, se procederá con el cierre de los mismos integrando la nota correspondiente para conocimiento.	Agente de Soporte	No. De ticket / Nota en la herramienta
14. Notificar a los responsables asignados y a los jefes de departamento, los servicios que se encuentran pendientes de dar atención o solución ESTADOS: ABIERTO u OBSERVACIÓN)	Coordinador del CAU / Supervisor del CAU	Correo electrónico
15. Verificar que la solución descrita por el ingeniero de servicio que atendió la petición, sea la adecuada con respecto al servicio brindado	Agente de Soporte/Grupo de trabajo del CAU	Estado de la solicitud
16. Contactar al responsable del servicio de no cumplirse el punto anterior, o de ser necesario para garantizar una solución adecuada por parte del CENAC.	Agente de Soporte/Grupo de trabajo del CAU	Correo electrónico /TEAMS /Nota en la herramienta
17. Cierre de solicitud cuando esta se encuentre en estado RESUELTO	Coordinador del CAU / Supervisor del CAU	Registros en el CRM
18. Finalizar la solicitud cuando esta se encuentre en estado CERRADO	Coordinador del CAU / Supervisor del CAU	Registros en el CRM



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

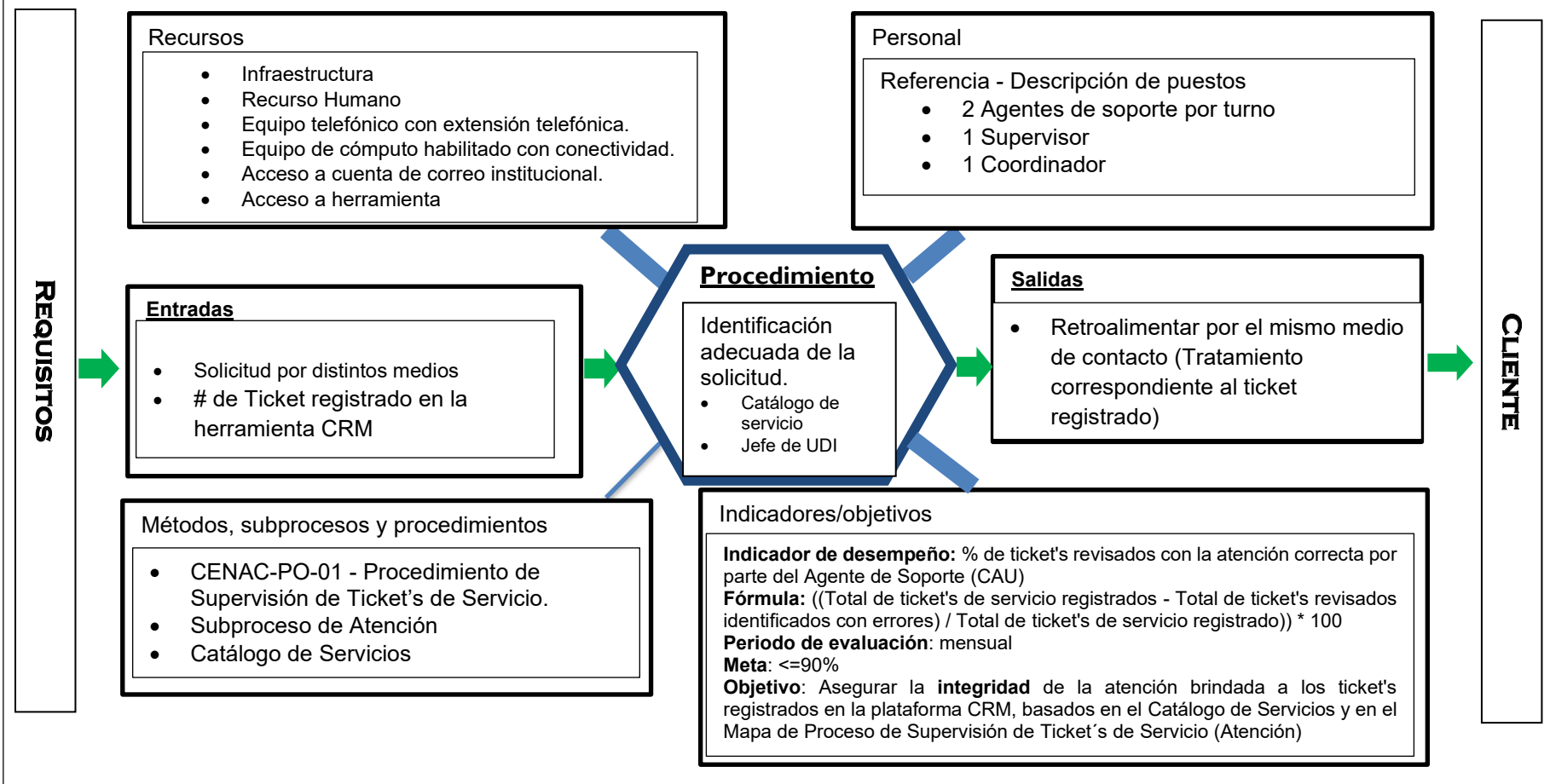
Versión:  
17

Página **14** de **17**

## ANEXO I Mapa de Proceso

Dueño del proceso: Agente de Soporte

Nombre del proceso: Atención





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

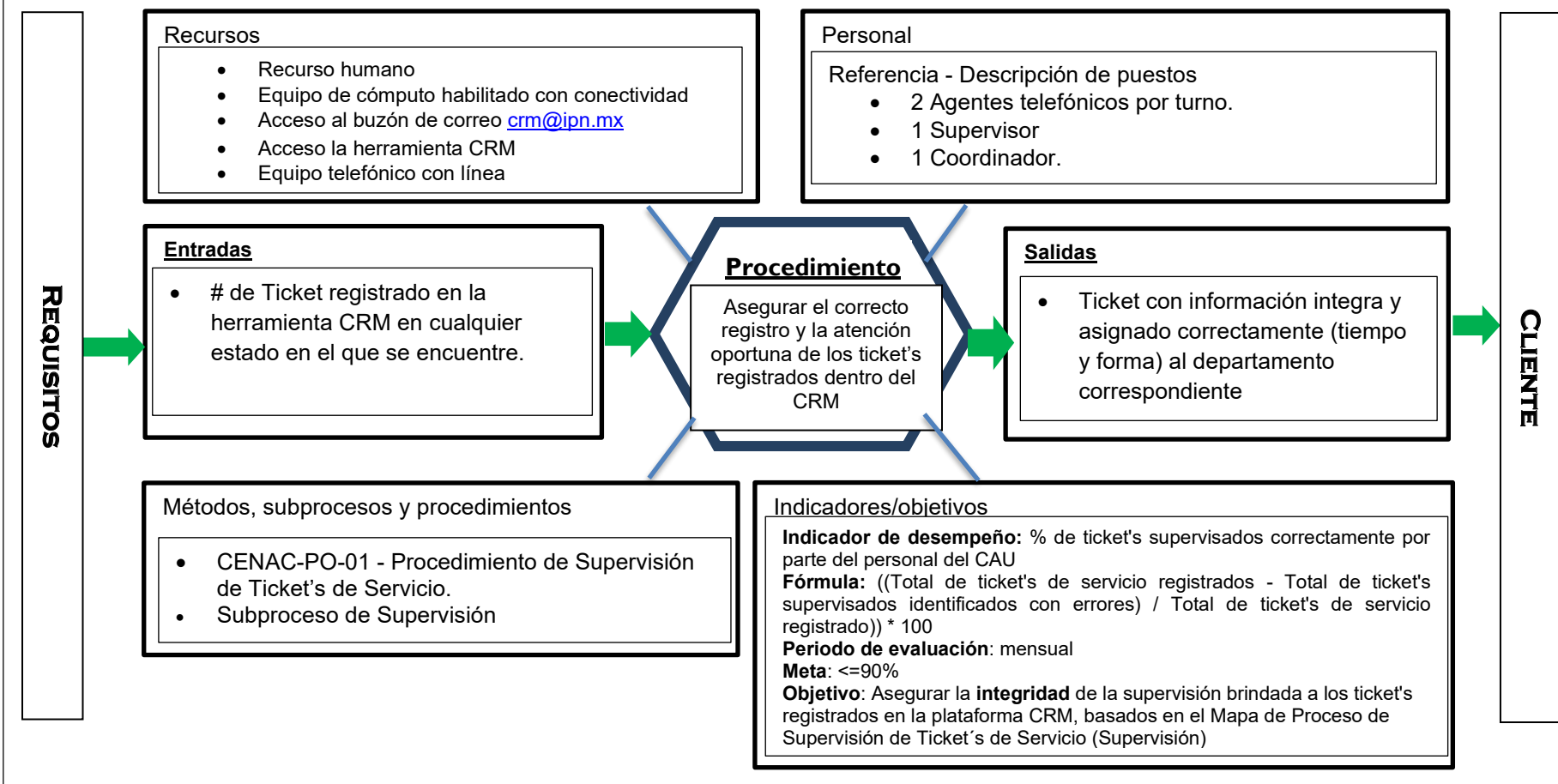
Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

Página **15** de **17**

Dueño del proceso: Agente de Soporte

Nombre del proceso: Supervisión







**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**CENTRO NACIONAL DE CÁLCULO**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

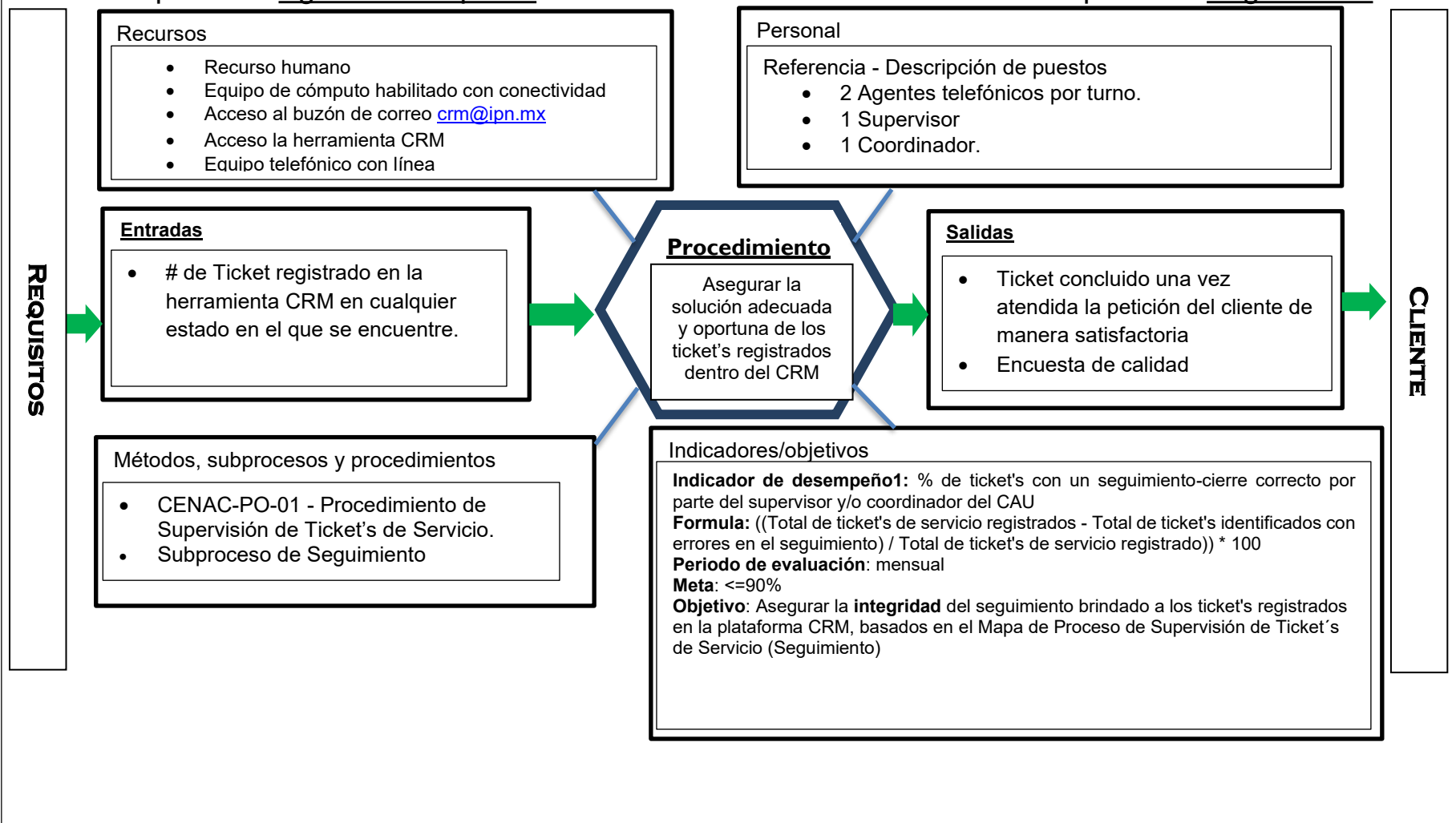
Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
17

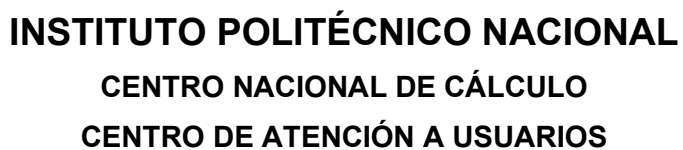
Página **16** de **17**

Dueño del proceso: Agente de Soporte

Nombre del proceso: Seguimiento







**CENAC**  
COORDINACIÓN  
GENERAL DEL CENTRO  
NACIONAL DE CÁLCULO

Clave del documento:  
CENAC-PO-01

Fecha de emisión:  
06/02/2025

Versión:  
 17

Página 17 de 17

## ANEXO II Diagrama de flujo.

