



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **1** de **12**

PROCEDIMIENTO
GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página 2 de 12

CONTROL DE EMISIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
M.T.I. Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Lic. Laura Yizel Mateo Lechuga	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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página 3 de 12

CONTROL DE CAMBIOS

Número de versión	Fecha de actualización	Responsable del cambio	Descripción del cambio
0	12/05/2017	ARYG	Inicia su uso.
1	26/02/2018	ARYG	Se actualizo en pág. 10 el indicador de este proceso.
2	11/04/2018	ARYG	Se describe de manera más clara la información de la página 5, inciso a). Se agrega una nueva columna al control de cambios indicando el Responsable del Cambio.
3	18/02/2019	ARYG	Se elimina párrafo repetido en la pág. 4
4	03/06/2020	ARYG	Se realiza la revisión completa y se modifica la ruta de respaldo de la página 6 (Ruta de la NAS). Se valida la adecuación de la operación de acuerdo con los cambios administrativos, referentes a la incorporación del CAU a la Coordinación Técnica y el Nombre de CENAC y logo, también se adecuan los códigos de los formatos utilizados en este procedimiento.
5	24/05/2021	ARYG	Se actualiza el nombre del formato, debido a la baja del procedimiento CENAC-PO-02 "Respaldo de BD del CRM" y sus referencias
6	26/01/2022	ARYG	Se actualiza el nombre del nuevo Coordinador Técnico y se actualizan las nuevas gráficas requeridas por el Coordinador General.
7	18/03/2022	ARYG	Se llevó a cabo la actualización del logo del CENAC
8	07/07/2022	ARYG	Se actualiza el procedimiento, cambiando la forma de generar las gráficas y de enviar el reporte gerencial.
9	08/02/2023	ARYG	Se modifica el procedimiento, actualizando imágenes e información.
10	01/06/2023	ARYG	Se actualiza el indicador del mapa de procesos
11	30/05/2024	ARYG	Se integraron las actividades adicionales que se llevan a cabo en conjunto con el envío del reporte (Felicitaciones, Quejas o Sugerencias y Registros no conformes) Se actualiza la tabla de actividades
12	08/01/2025	ARYG	Se llevó a cabo la revisión y actualización del logo del CENAC Se elimina indicador por actualización de los mismos.



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página 4 de 12

PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Describir los procesos y subprocesos operativos para realizar los reportes gerenciales de ticket's de servicio. Generar información concentrada, sobre algunos de los datos que son registrados como parte del proceso de gestión de servicios requerido por los usuarios de la comunidad politécnica, con el propósito de informar sobre los problemas que se presentan con mayor frecuencia y tomar las acciones que permitirán mejorar el proceso de supervisión del Centro Nacional de Cálculo (CENAC).

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la actividad realizada por el Coordinador del Centro de Atención a Usuarios, para la extracción de información de la base de datos del CRM y generación de gráficos estadísticos dirigido al Coordinador Técnico, Director de Cómputo y Comunicaciones, Director de Sistemas Informáticos y Coordinador General del CENAC.

Registros

- CENAC-PO-02/01 Reportes Gerenciales.



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **5** de **12**

FUNCIONALIDAD Y CONDICIONES

El reporte Gerencial contiene los registros almacenados en la herramienta CRM que incluye las características específicas de supervisión a los ticket's de servicios requeridos por la comunidad politécnica y atendidas por el personal de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones y el CENAC.

Este procedimiento limita su funcionalidad sobre las siguientes condiciones:

- a) La generación de reportes gerenciales no está automatizada por acciones integradas a la herramienta CRM; por lo tanto, se involucra la combinación de actividades a desarrollar tanto en la herramienta CRM como el manejo y diseño de la información a través de software de propósito general.
- b) Al momento, su ejecución se basa sólo sobre un grupo de reportes dentro del universo potencialmente generable de consultas.
- c) Este procedimiento es aplicable a los operadores del Centro de Atención a Usuarios (CAU) que son encargados de monitorear las causas de los principales problemas que aquejan la atención de los servicios informáticos.
- d) Se establece que, para optimizar el proceso, es permisible la utilización de herramientas (software) que permitan clasificar, concentrar y formatear la información en un reporte tabular o gráfico.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La generación del Reporte Gerencial es una actividad calendarizada trimestralmente vía Outlook, por parte del Coordinador del Centro de Atención a Usuarios hacia el Coordinador Técnico, Director de Cómputo y Comunicaciones, Director de Sistemas Informáticos y Coordinador General.

Es importante mencionar que el Coordinador del Centro de Atención a Usuarios elabora el reporte gerencial de manera trimestral aun cuando no haya petición por parte de la Alta Dirección, 5 días hábiles laborales después de que termina el trimestre. En este caso al finalizar el reporte trimestral, el Coordinador del CAU lo envía al Coordinador Técnico mediante un link para que pueda ser visualizado el reporte para su revisión correspondiente y determine si es necesario realizar cambios o modificaciones antes de la entrega final.

Si no existieran cambios o errores, el Coordinador Técnico se lo compartirá al Coordinador General, con copia al Director de Cómputo y Comunicaciones y Director de Sistemas Informáticos y se proporcionará un acuse de entrega en el que debe recabar el nombre y firma del Coordinador Técnico y Coordinador General, quedando ambos de acuerdo con la entrega



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **6** de **12**

del Reporte Gerencial. Una vez aceptado, se realiza su publicación en la página web del centro de atención a usuarios estando disponible para su consulta.

Adicional a lo anterior el mismo reporte se les envía de manera individual a los Jefes de División con copia a los Jefes de Departamento lo siguiente:

- Un archivo el cual incluye las Felicitaciones, Quejas y/o Sugerencias dirigidos a los ingenieros de servicio
- Un archivo en Excel con los registros no conformes detectados (Soluciones que no corresponden con lo solicitado en el ticket) con la finalidad de poder evitar o disminuir estos registros.

Para poder instrumentar los objetivos, será necesario realizar las siguientes actividades:

- Generar la consulta sobre la información que dará respuesta al reporte requerido, con lo anterior se exportará en un archivo de nombre tickets.csv

Reporte CSV

Seleccione un departamento para reportar: DCyC

Seleccione un estado: Todos

Reporte del Período: 2022-10-01 A: 2022-12-31 : Generar

Hay 5427 registros en su consulta para Solicitud de servicio

 tickets.csv

- Clasificar, concentrar y formatear la información en un reporte tabular o gráfico.



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página 7 de 12

Reporte 1er Trimestre 2017 - Excel

Nodo							
A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nota	Apellido paterno	Apellido materno	Nombre	Correo electrónico - Institucional	ECU	Área
2	ZACATECO	TORON	SANCHEZ	DAVID	dtoron@ipn.mx	DIRECCION DE BIBLIOTECAS	REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO
3	ZACATECO	GOMEZ	RAVIA	KAREN MONSERRAT	karen_mon_ar@hotmail.com	ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
4	ZACATECO	DEHESA	LOZADA	FERNANDO ESTEBAN	fernando.d.lozada@gmail.com	ESCUELA SUPERIOR DE CÓMPUTO	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
5	UPIGISA	JIMENEZ	MARCHAL	PEDRO ROGELIO	pedro_727@outlook.com	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLÓGICOS 1	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
6	UPIGISA	FLORES	SANTOS	CARLOS	car_211@live.com	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLÓGICOS 3	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
7	ZACATECO	TAPIA	RAMIREZ	JUAN FRANCISCO	juanf_tapia@live.com.mx	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA U	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
8	UPIGISA	PEREZ	CALETTI	MARTHA ITZEL	itzeltha2719@gmail.com	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
9	S TOMAS	AMADOR	VILLAREAL	DAVID	dadamador@gmail.com	ESCUELA NACIONAL DE CIENCIAS BIOLÓGICAS	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
10	S TOMAS	GOMEZ	MONROY	NAVIELI	navieli_2309@hotmail.com	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
11		RODRIGUEZ	CORTES	JORGE LUIS	koka_rc23@hotmail.es	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
12	UPIGISA	HERNANDEZ	PEREZ	LUIS ALONDO	ltozocynra@gmail.com	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECT	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
13	UPIGISA	HIGUERA	OLIVO	GERMAN CUAUTEMOC	g@igamr@prodigy.net.mx	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECT	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
14	S TOMAS	MEJIA	MORENO	JESSICA	alexytkio@icloud.com	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLÓGICOS 6	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
15	ZACATECO	NAVA	ELENEZ	JUAN SALVADOR	salvador1nava@gmail.com	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
16	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
17	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
18	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
19	UPIGISA	CHAVEZ	VILLA	SERGIO	schavez@ipn.mx	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	SERVICIOS DE APOYO
20	UPIGISA	CHAVEZ	VILLA	SERGIO	schavez@ipn.mx	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	SERVICIOS DE APOYO
21	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
22	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
23	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
24	ZACATECO	SANDOVAL	REYES	ALEJANDRO	asandovalr@ipn.mx	DIRECCION DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES	SERVICIOS DE APOYO
25	UBIQUITA	PEREZ	PEREZ	PEREZ	perez_per@ipn.mx	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGEN	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES



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

CENAC
COORDINACIÓN
GENERAL DEL CENTRO
NACIONAL DE CÁLCULO

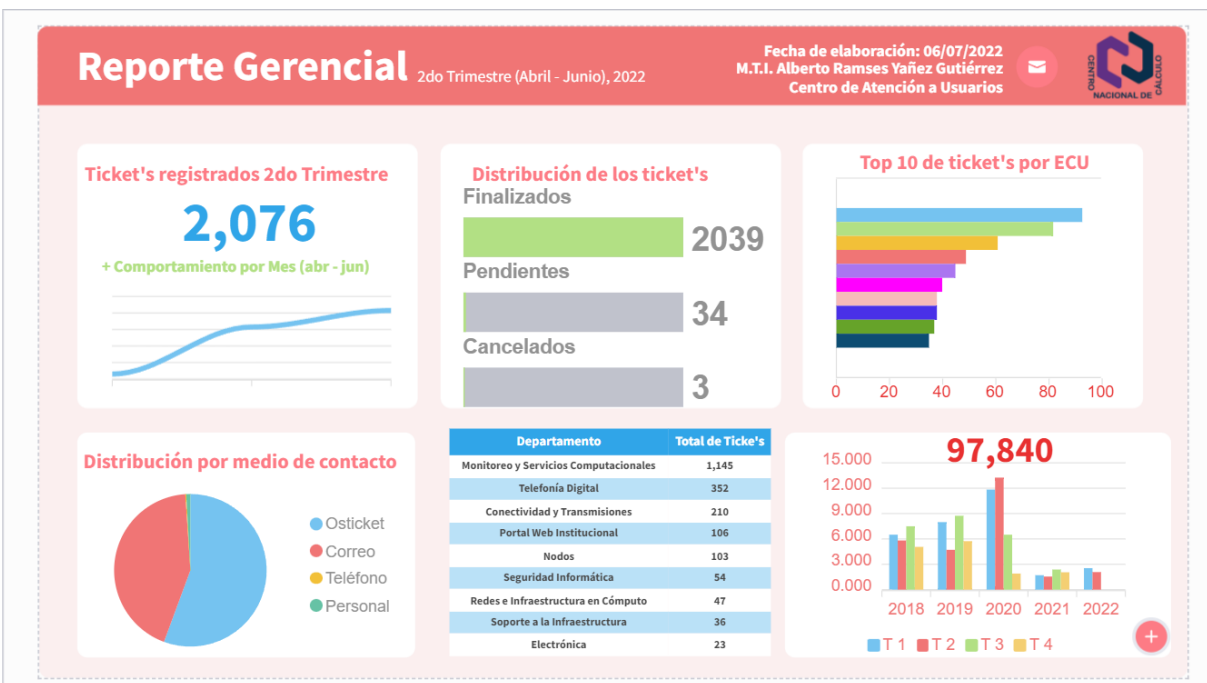
Clave del documento:
CENAC-PO-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página 8 de 12

- Preparar presentación de los gráficos generados.



Así mismo los cambios o modificaciones que se pueden realizar como criterio de aceptación del reporte final son los siguientes:

1. Cuando el ingeniero de servicio no corresponda al departamento donde labora.
2. Cuando el servicio no corresponde a la actividad realizada por el departamento especificado en el catálogo de servicios.
3. Cuando el reporte contenga faltas de ortografía o gramática
4. Algún caso desapercibido por la persona que realiza el reporte.

Cuando se realizan modificaciones o cambios se actualiza de manera secuencial el número de revisión del reporte anterior generado, además se recurre al formato CENAC-PC-02/01 "Registro de servicio no conforme", esto con el fin de identificar las versiones generadas y verificar que se entregue la última.

Nota: Con la finalidad de contribuir al ahorro de papel, el archivo digital del "Reporte Gerencial" será publicado en la página web del CAU (<https://www.ipn.mx/cenac/centro-de-atencion/gestion-de-cau.html>) y dado a conocer a él (la) titular o el (la) coordinador (a) técnico del CENAC, solo se imprimirá el acuse de recibo en el cual se recabarán las firmas que se requieran y será anexado al archivo del reporte.



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **9** de **12**

Únicamente se imprimirá el reporte completo cuando el (la) titular o el (la) coordinador (a) técnico del CENAC así lo requiera.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
Reportes Gerenciales		
1. Realizar una consulta en la herramienta CRM sobre la información que se integrara al reporte solicitado.	Coordinador del CAU	N/A
2. Exportar la información resultante de la consulta.	Coordinador del CAU	Archivo con extensión cvs
3. Clasificar, concentrar y dar formato a la información.	Coordinador del CAU	Archivo con extensión cvs
4. Revisar y modificar registros que no correspondan según su; Área, Servicio o Ingeniero de Servicio correspondientes a las solicitudes de servicio analizadas.	Coordinador del CAU	Archivo con extensión cvs
5. Guardar el archivo con formato .xls y almacenarlo en la NAS para tener un histórico de reportes generados.	Coordinador del CAU	Archivo con extensión xls
6. Generar las gráficas correspondientes a la información presentada cada trimestre o bien la información requerida por las áreas que brindan los servicios ofertados por el CENAC y DCyC: • Número total de ticket's registrados trimestre/mes • Ticket's por Estado de Atención • Top Ten de ticket's registrados por ECU's • Top Ten servicios más solicitados • Top Ten de las áreas más solicitadas para realizar servicios. • Comparación Trimestral por año ○ Número total de ticket's registrados por departamento, por estado de los ticket's, por ingeniero de servicio y tiempos de atención. • Gráfico de encuesta de satisfacción	Coordinador del CAU	Gráficos realizados vía web
7. Concentrar la información y graficas realizadas en el formato indicado para su entrega.	Coordinador del CAU	CENAC-PO-02/01 Reportes Gerenciales
8. Se comparte el link con la Coordinación Técnica para su visto bueno y difusión con la alta dirección	Coordinador del CAU	Correo electrónico / Link de reporte trimestral
9. Se comparte link del reporte trimestral de manera individual con la alta dirección de la DCyC, así como un	Coordinador del CAU	Correo electrónico /



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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **10** de **12**

archivo con las Felicitaciones, Quejas y/o Sugerencias y sus Registros No Conformes para su conocimiento y tratamiento.

Link de reporte
trimestral

10. Notificar al grupo de trabajo del CAU por correo electrónico, la entrega del reporte gerencial para su conocimiento y registro en la Lista Maestra de Documentos y Registros.

Coordinador del
CAU

Correo
electrónico



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-02

Fecha de emisión:
08-01-2025

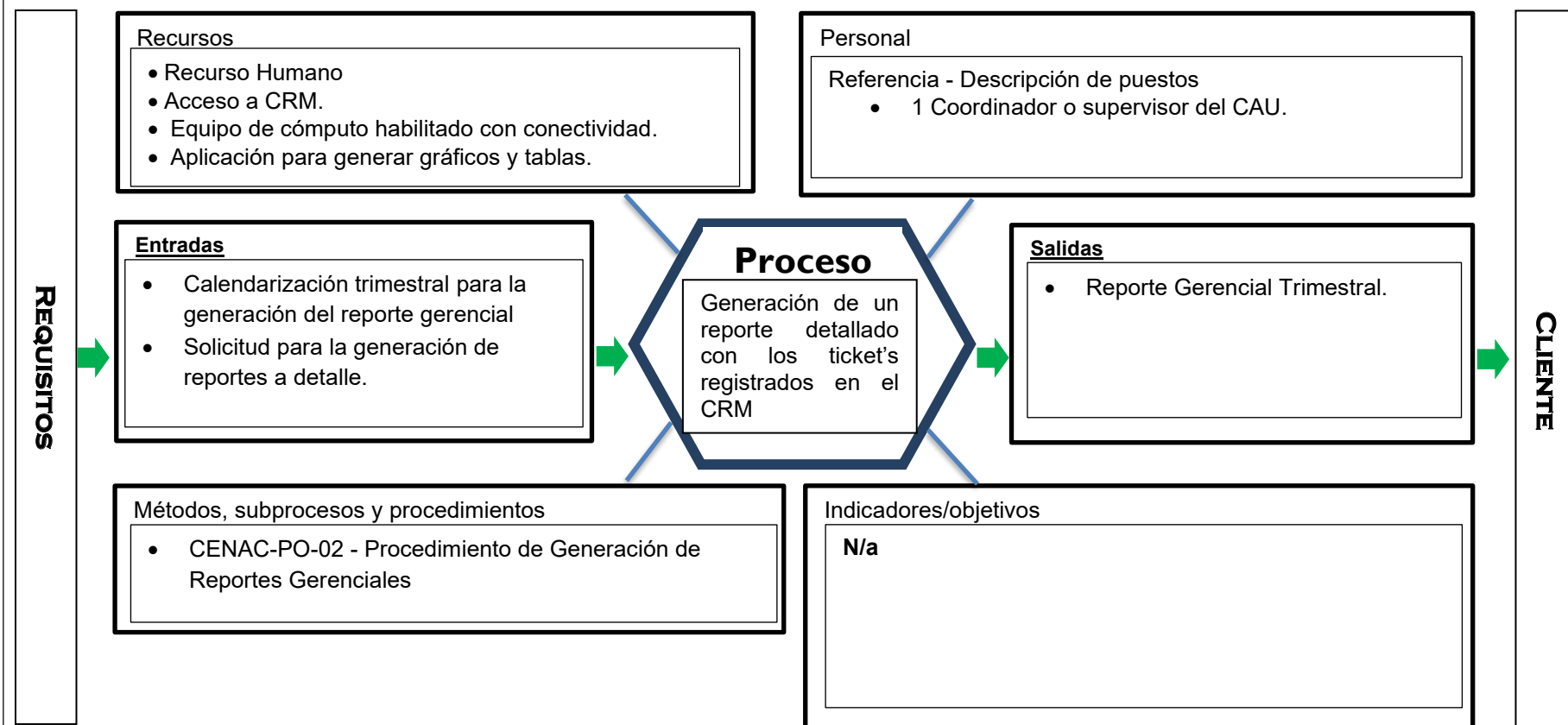
Versión:
12

Página 11 de 12

ANEXO I Mapa de Proceso

Dueño del proceso: Coordinador del CAU

Nombre del proceso: Generación de Reportes Gerenciales





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-02

Fecha de emisión:
08/01/2025

Versión:
12

Página **12** de **12**

ANEXO II Diagrama de flujo.

Reportes Gerenciales



Indicar los roles y actividades para garantizar la generación del reporte gerencial.

