



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 1 de 11

**PROCEDIMIENTO**  
**GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES**



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**

**cgsi**




Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 2 de 11

**CONTROL DE EMISIÓN**

Elaboró	Revisó	Aprobó
Lic. Alberto Ramses Yañez Gutierrez	Lic. Itzi Saraí Mateo Lechuga	C.P. Raquel Torres Frausto
		



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **3** de **11**

**CONTROL DE CAMBIOS**

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	12-05-2017	Inicia su uso



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 4 de 11

## **PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO**

Describir los procesos y subprocesos operativos para realizar los reportes gerenciales de solicitudes 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 gestión de la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI).

## **ALCANCE**

La generación del reporte gerencial es una actividad que puede ser solicitada por parte del representante de la dirección hacia el coordinador y/o supervisor vía correo electrónico o personal, el personal del CAU al finalizar la elaboración del reporte gerencial, se lo envía al coordinador del centro de atención a usuarios para su revisión correspondiente y determine si es necesario realizar cambios o modificaciones antes de la entrega final, posterior a esto cuando se tenga el reporte trimestral generado se proporciona un acuse de entrega en el que se debe recabar el nombre y firma del representante de la Alta dirección, quedando éste de acuerdo con la entrega del Reporte Gerencial. Una vez aceptado, se convierte a formato .pdf para su publicación en la página de soporte del centro de atención a usuarios estando disponible para su consulta.

Es importante mencionar que el Centro de Atención a Usuarios elabora el reporte gerencial de manera trimestral aun cuando no haya petición por parte de la dirección, 5 días hábiles laborales después de que termina el trimestre.

## **Registros**

- CGSI-PO-03/01 Reportes Gerenciales.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 5 de 11

## **FUNCIONALIDAD Y CONDICIONES**

El reporte Gerencial contiene los registros almacenados en la herramienta CRM que incluye las características específicas de gestión a las solicitudes de servicios requeridas por la comunidad politécnica y atendidas por el personal de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones y la Coordinación General de Servicios Informáticos.

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 por la manipulación 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 que puede ser solicitada por el representante de la alta dirección hacia el Coordinador del Centro de Atención a Usuarios vía correo electrónico o personal, cuando el coordinador finaliza la elaboración del reporte gerencial, lo envía a la persona que lo solicito.

Es importante mencionar que el 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 a la Coordinadora de Gestión para su revisión correspondiente y determine si es necesario realizar cambios o modificaciones antes de la entrega final.

Posterior a esto cuando se tenga el reporte trimestral generado se proporciona un acuse de entrega en el que debe recabar el nombre y firma del representante de la Alta dirección, quedando éste de acuerdo con la entrega del Reporte Gerencial. Una vez aceptado, se convierte a formato .pdf para su publicación en la página de soporte del centro de atención a usuarios estando disponible para su consulta.



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 6 de 11

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

- Generar la consulta sobre la información que dará respuesta al reporte requerido.

Mostrar Solicitud de servicio donde:

Fecha de  registro	Es posterior a	01/01/2017
Fecha de  registro	Es anterior a	01/04/2017
<Seleccionar campo>	Empieza por	
<Seleccionar campo>	Empieza por	

Realizar consulta mediante: **AND**

Mostrar Solicitud de servicio donde: Fecha de <br>registro Es posterior a 01/01/2017 AND Fecha de <br>registro Es anterior a

Hay 5427 registros en su consulta para Solicitud de servicio

- Exportar la información resultante de la consulta.

Columnas a exportar: ☒ Todo

☐ Columnas visibles

Formato de salida: ☒ Archivo de texto delimitado por tabulaciones

☐ Archivo de texto separado por comas

☐ HTML

☐ Archivo de texto con delimitador:

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

ID	Nombre	Apellido	Correo	Centro	Tiempo de atención	Nota
1	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
2	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
3	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
4	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
5	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
6	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
7	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
8	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
9	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
10	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
11	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
12	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
13	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
14	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
15	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
16	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
17	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
18	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
19	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
20	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
21	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
22	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
23	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
24	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
25	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES
26	DIAGNOSTICO	RODRIGUEZ	RODRIGUEZ	UNIDAD PROFESIONAL DE INGENIERIA EN SISTEMAS DE COMPUTADOR	De 1 a 3 días para su atención	MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 7 de 11

- Preparar presentación de los gráficos generados.



- Generar un resumen de aspectos críticos del reporte generado



México, D.F., a 05 de abril de 2017

**Resumen del Reporte Gerencial del Primer Trimestre de 2017**

El Centro de Atención a Usuarios mantiene como uno de sus procesos de trabajo la elaboración del "Reporte Gerencial", este informe se lleva a cabo de manera trimestral y tiene la finalidad de ser una herramienta que sirva de apoyo para la toma de decisiones a la alta Dirección. A continuación, se pone a su disposición el resumen listado en puntos importantes del Reporte Gerencial correspondiente al primer trimestre de 2017.

1. Se observó una variación de solicitudes por semana siendo la semana siete la más alta con 565 registros de solicitudes de servicio y/o reportes.
2. Durante el primer trimestre solicitaron y/o reportaron solicitudes de servicios 133 Escuelas, Centros y Unidades (ECU's), de las cuales, la Escuela Superior de Comercio y Administración, unidad Toluca (ESCA TEPEPAN), registró 565 solicitudes de servicio.





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 8 de 11

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.

Al momento de la generación del reporte gerencial, el supervisor y/o coordinador realiza un resumen de aspectos críticos de dicho reporte, para una mejor comprensión y visualización de las mismas, este es anexado al final del documento CGSI-PO-03/01 "Formato de Reportes Gerenciales", el cual contiene un campo de observación para que el representante de la dirección exponga dudas y/o comentarios o en su caso retroalimente esta actividad.

Cuando se realizan modificaciones o cambios se cambia de manera secuencial el número de revisión del reporte anterior generado, además se recurre al formato CGSI-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 ([www.sopORTE.ipn.mx](http://www.sopORTE.ipn.mx)) y dado a conocer a él (la) titular o el (la) coordinador (a) de gestión de la CGSI, solo se imprimirá el acuse de recibo en el cual se recabarán las firmas que se requieran y será anexado al archivo del reporte. Únicamente se imprimirá el reporte completo cuando el (la) titular o el (la) coordinador (a) de gestión de la CGSI así lo requiera.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Reportes Gerenciales</b>		
1. Realizar una consulta en la herramienta CRM sobre la información que se integrara al reporte solicitado.	Supervisor/ Coordinador del CAU	N/A
2. Exportar la información resultante de la consulta.	Supervisor/ Coordinador del CAU	Archivo con extensión xls
3. Clasificar, concentrar y dar formato a la información.	Supervisor/ Coordinador del CAU	Archivo con extensión xls
4. Revisar y modificar registros que no correspondan según su; Área, Servicio o Ingeniero de Servicio correspondientes a las solicitudes de servicio analizadas.	Supervisor/ Coordinador del CAU	Archivo con extensión xls





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página **9** de **11**

5. Generar las gráficas correspondientes a la información presentada cada trimestre o bien la información requerida por las áreas que brindan los servicios ofertados por la CGSI y DCyC:

- Número total de servicios registrados por semana.
- Servicios registrados por ECU's.
- Top Ten de las áreas más solicitadas para realizar servicios.
- Tiempo de atención para las solicitudes registradas.
- Total de servicios registrados por distinta fuente.
- Fecha de cierre de solicitudes de servicio por parte del CAU.
- Número total de servicios registrados por departamento, ingeniero de servicio, tiempos de atención.
- Top ten de los ingenieros más solicitados.

Supervisor/  
Coordinador del  
CAU

Gráficos  
realizados

6. Concentrar la información y graficas realizadas en el formato indicado para su entrega.

Supervisor/  
Coordinador del  
CAU

CGSI-PO-  
03/01  
Reportes  
Gerenciales

7. Generar un resumen de aspectos críticos del reporte generado.

Coordinador del  
CAU

Documento  
resumen del  
reporte



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

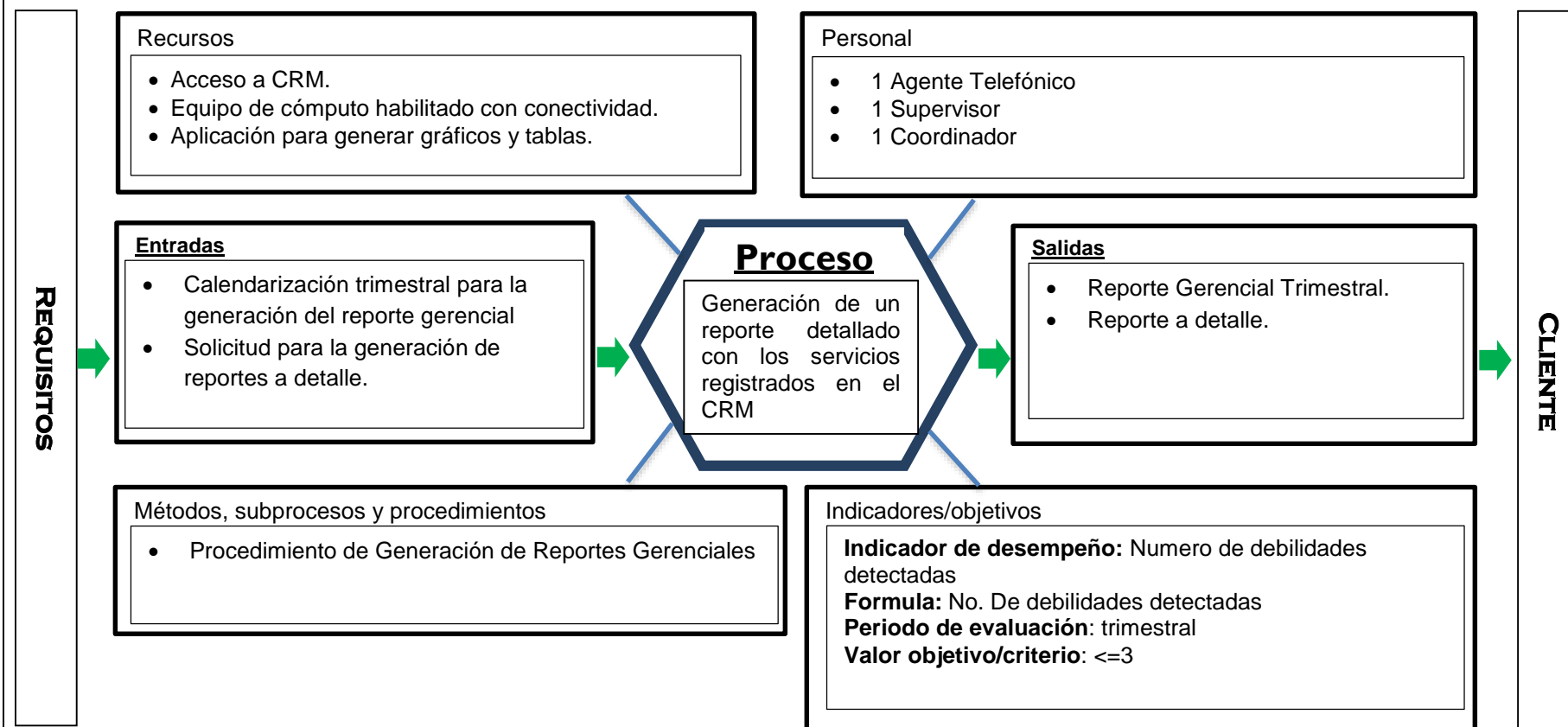
Versión:  
0

Página 10 de 11

## ANEXO I Mapa de Proceso

Dueño del proceso: Supervisor

Nombre del proceso: Generación de Reportes Gerenciales





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS**



Clave del documento:  
CGSI-PO-03

Fecha de emisión:  
12-05-2017

Versión:  
0

Página 11 de 11

**ANEXO II Diagrama de flujo.**

**Reportes Gerenciales**



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

