



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro de Atención a Usuarios

Informe Gerencial - FO-CAU-05-01
1er. Trimestre (Enero-Marzo), 2015
Fecha de elaboración: 13/04/2015

**Coordinación General de Servicios Informáticos - Dirección
de Cómputo y Comunicaciones**

Alberto Ramses Yáñez Gutierrez
Grupo de Trabajo

Elaboró



Raquel Torres Frausto
Coordinadora de Gestión

Revisó



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS

José Martín Haro Martínez
Coordinador General de Servicios
Informáticos

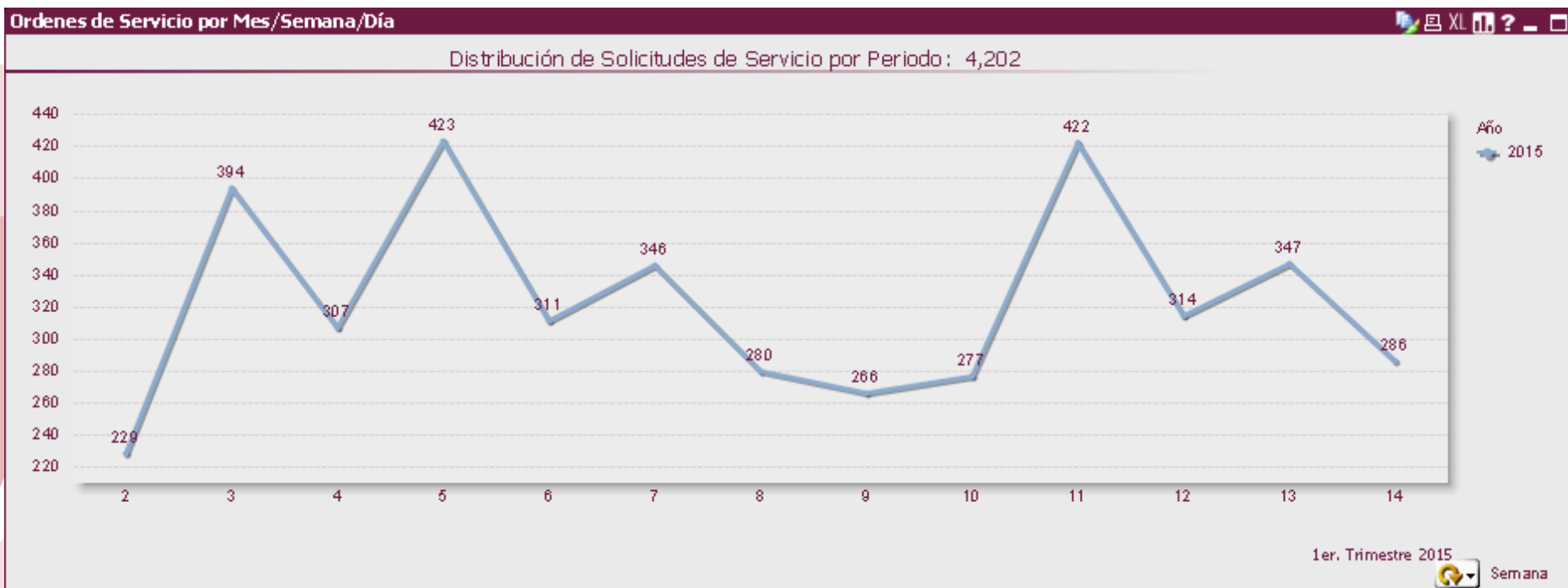
Autorizó

“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

Revisión:
QLIKVIEW * ARYG



Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)

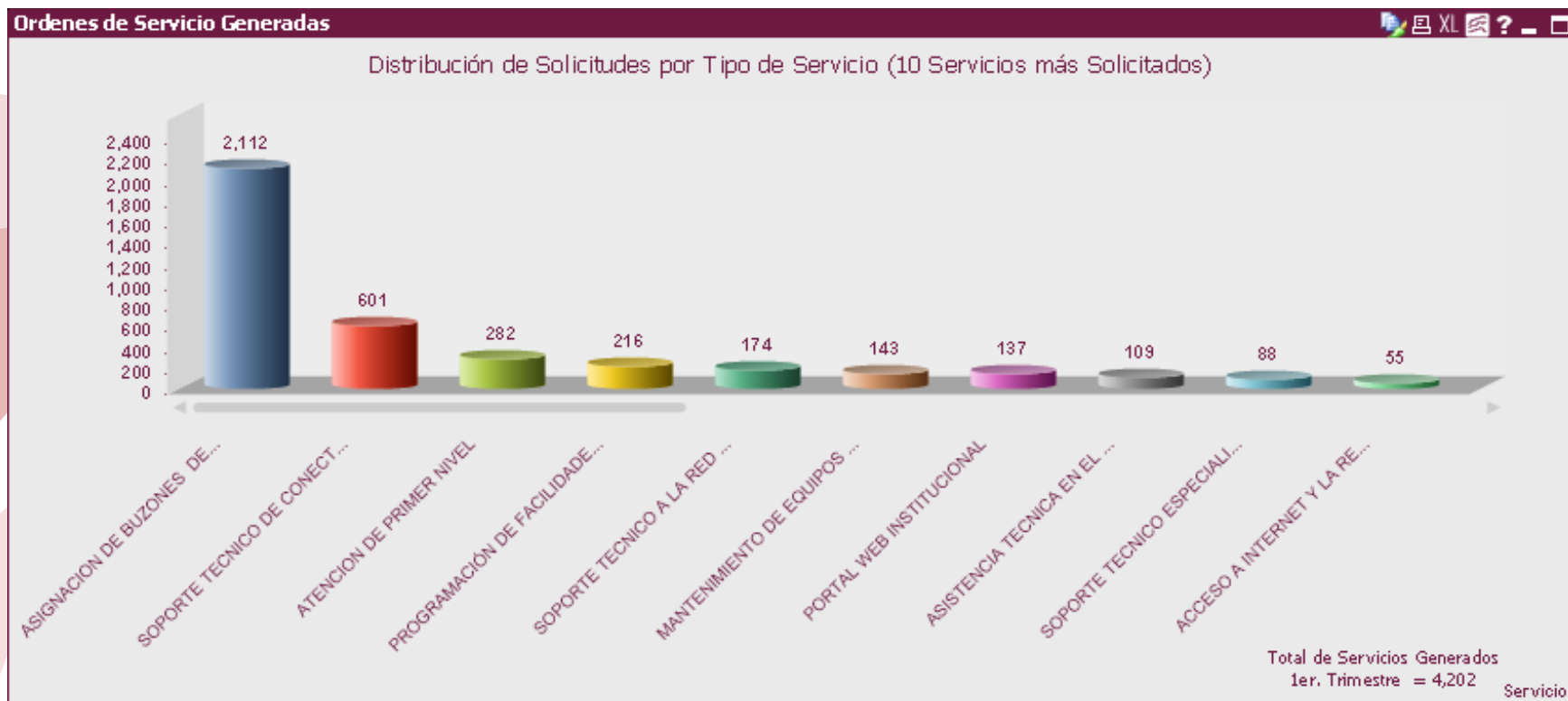


“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”



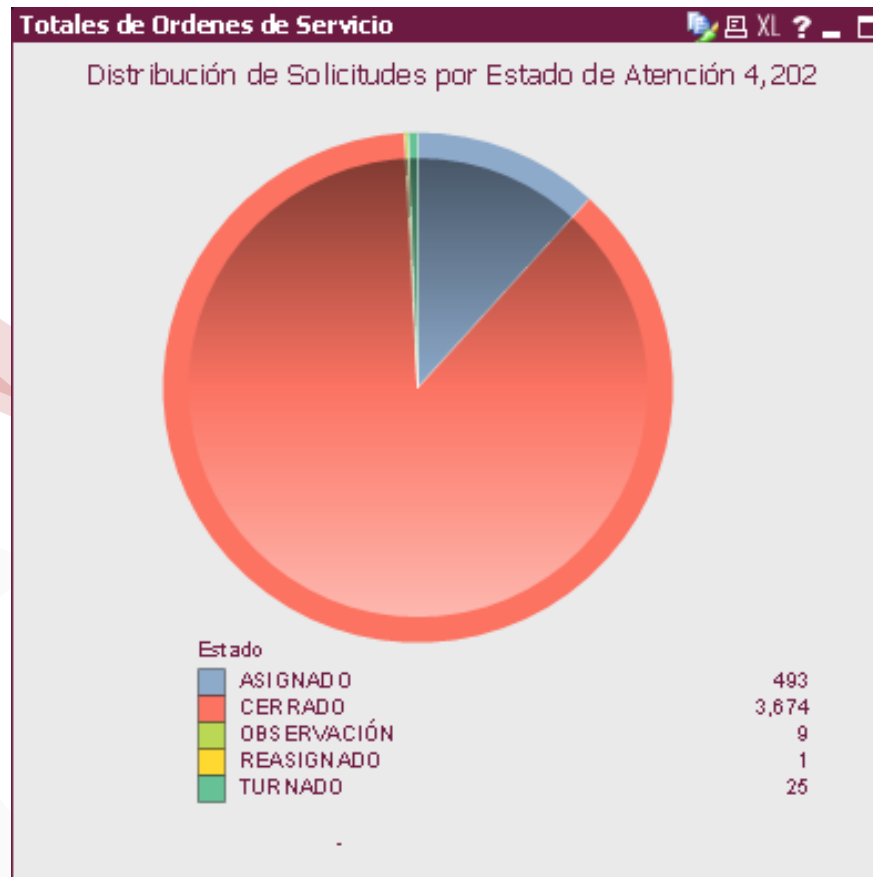


Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio (10 Servicios más Solicitados)



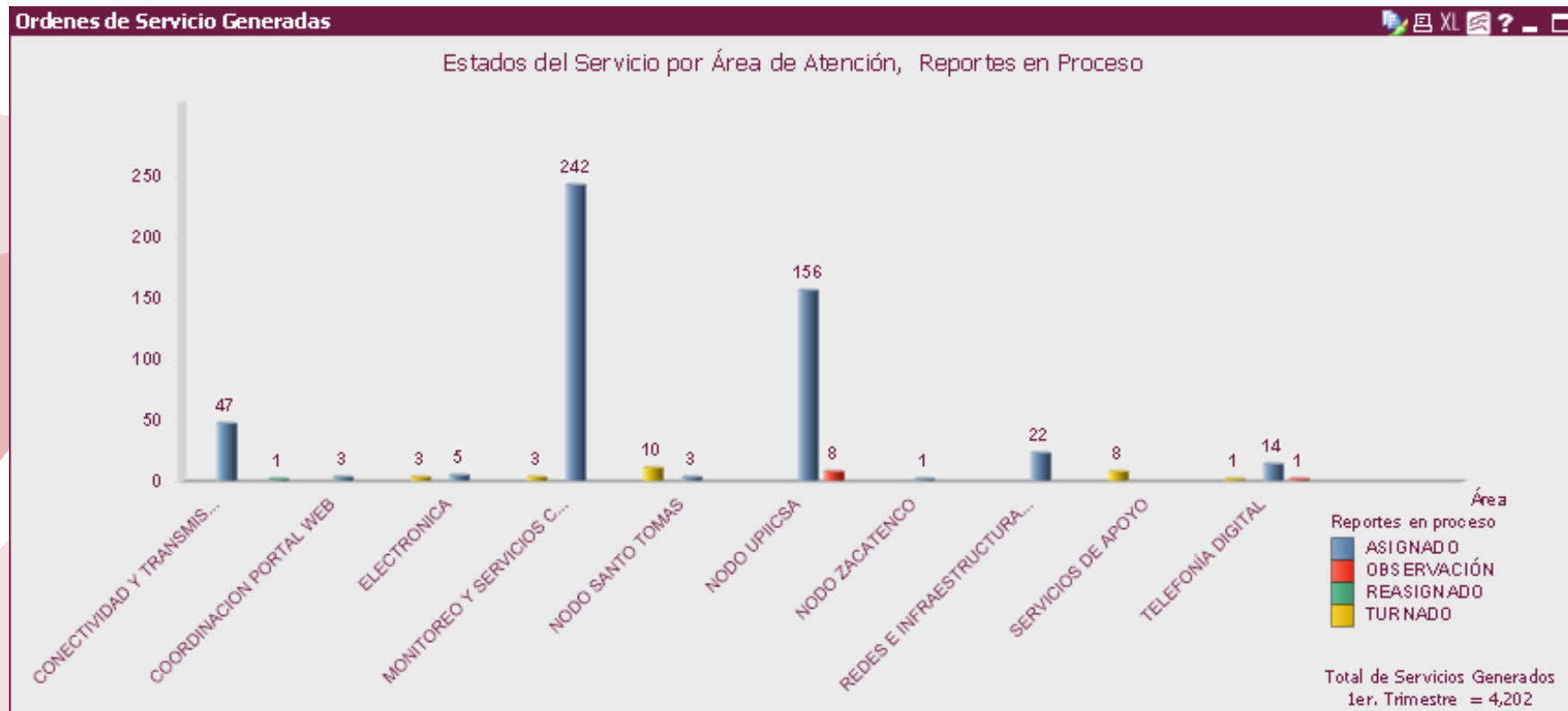


Distribución de Solicitudes por Estados de Atención





Estados del Servicio por Área de Atención (Reportes en Proceso)



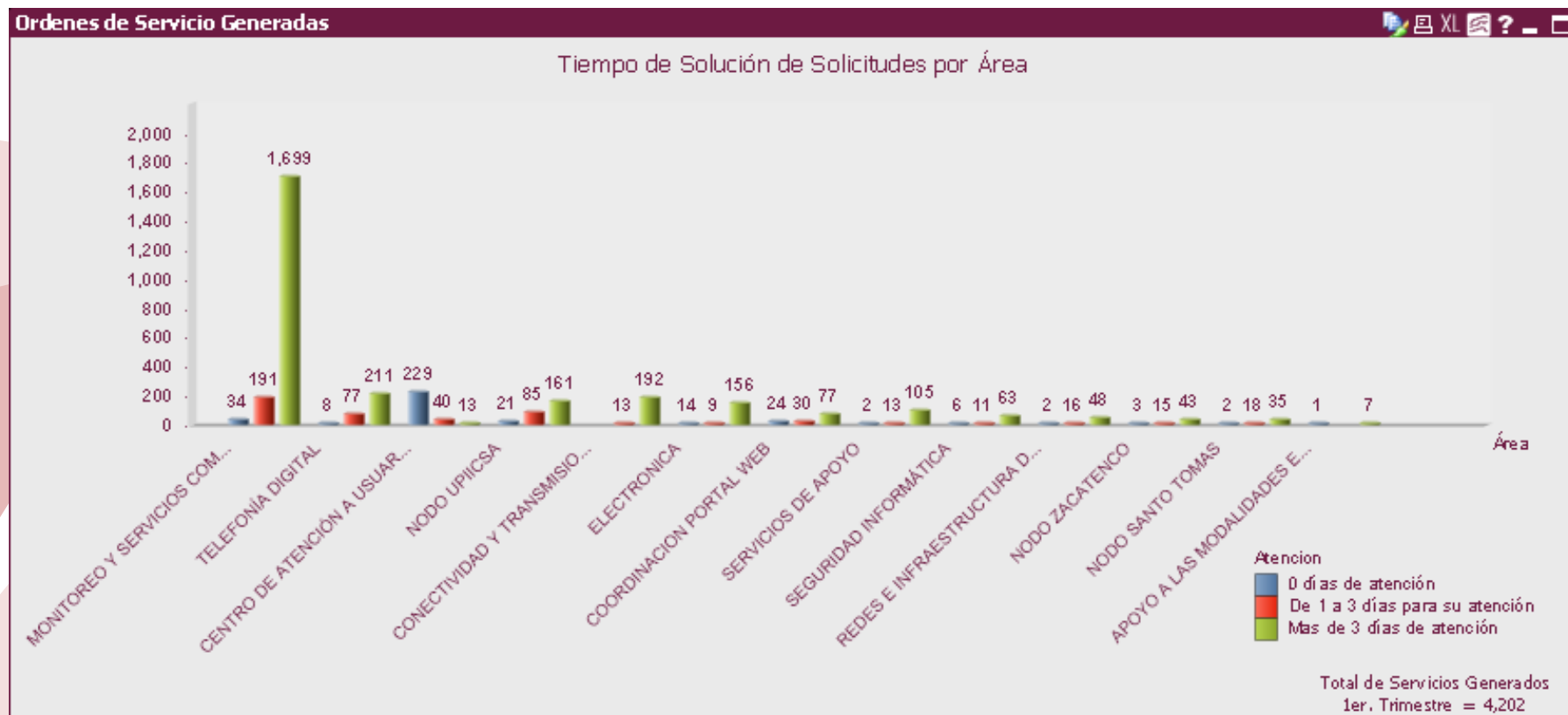


Estados del Servicio por Área de Atención (Reportes Concluidos)



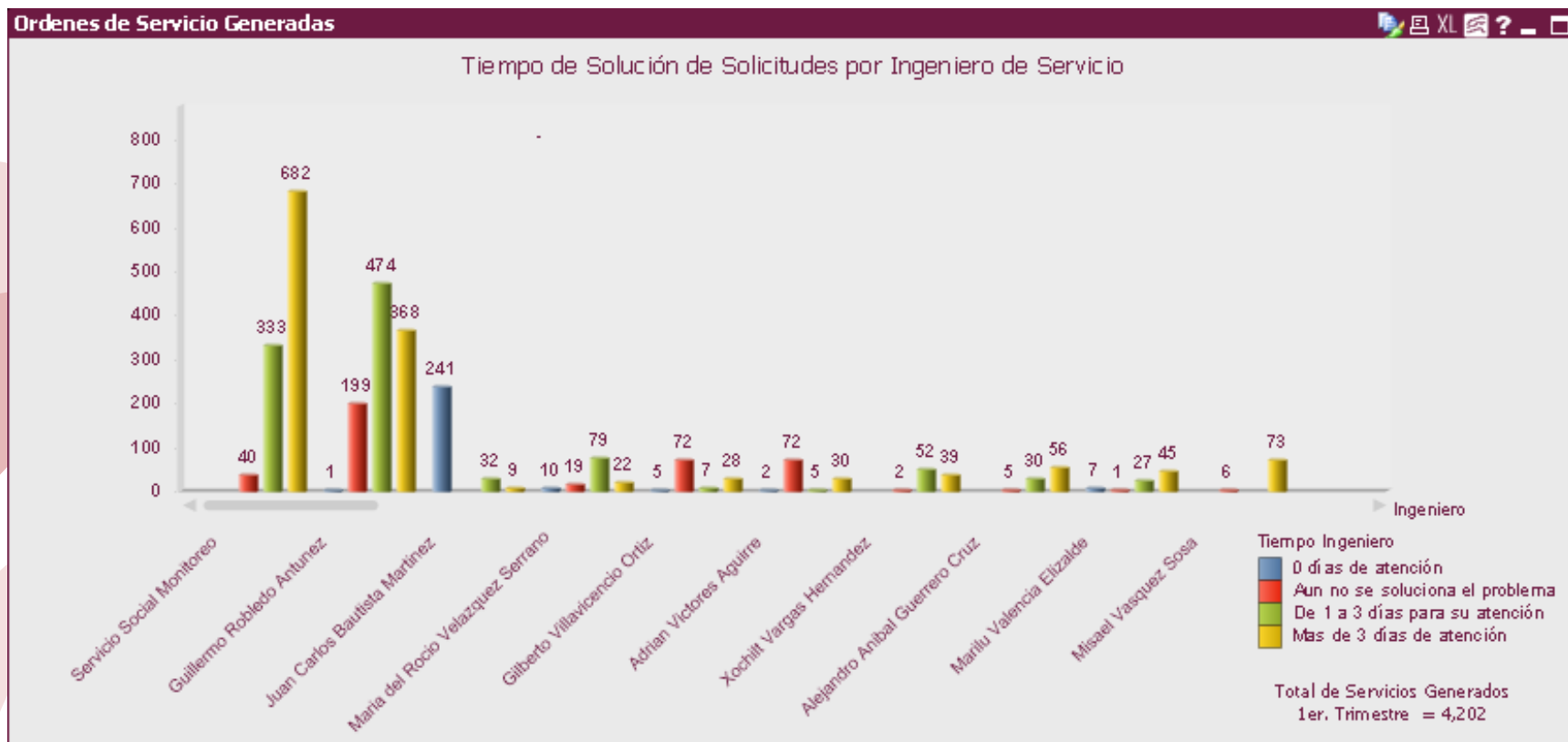


Tiempo de Solución de Solicitudes por Área



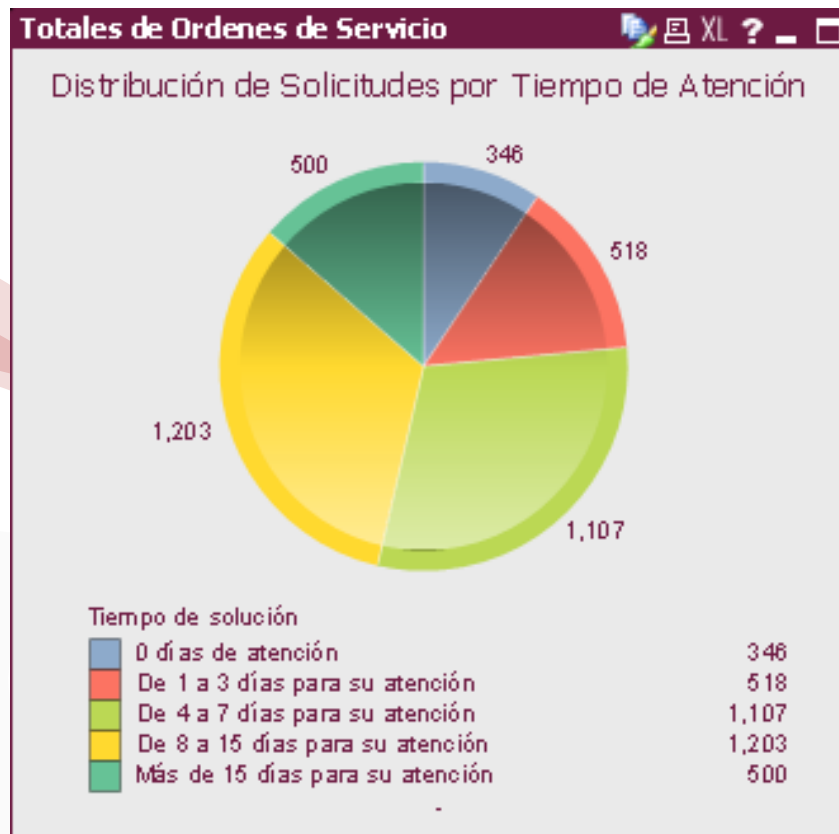


Tiempo de Solución de Solicitudes por Ingeniero de Servicio





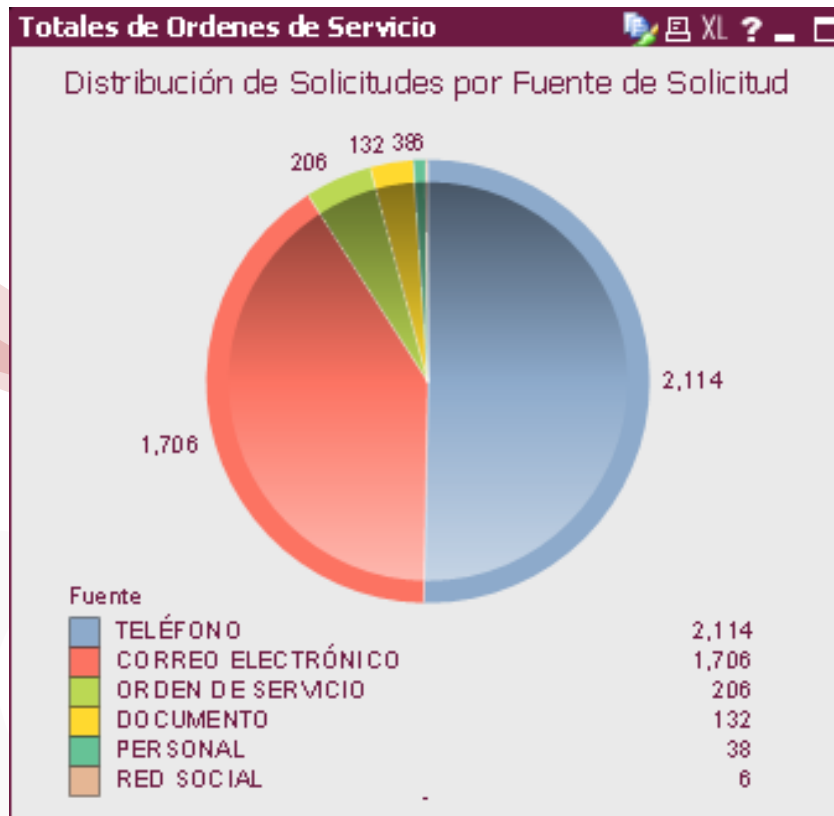
Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”



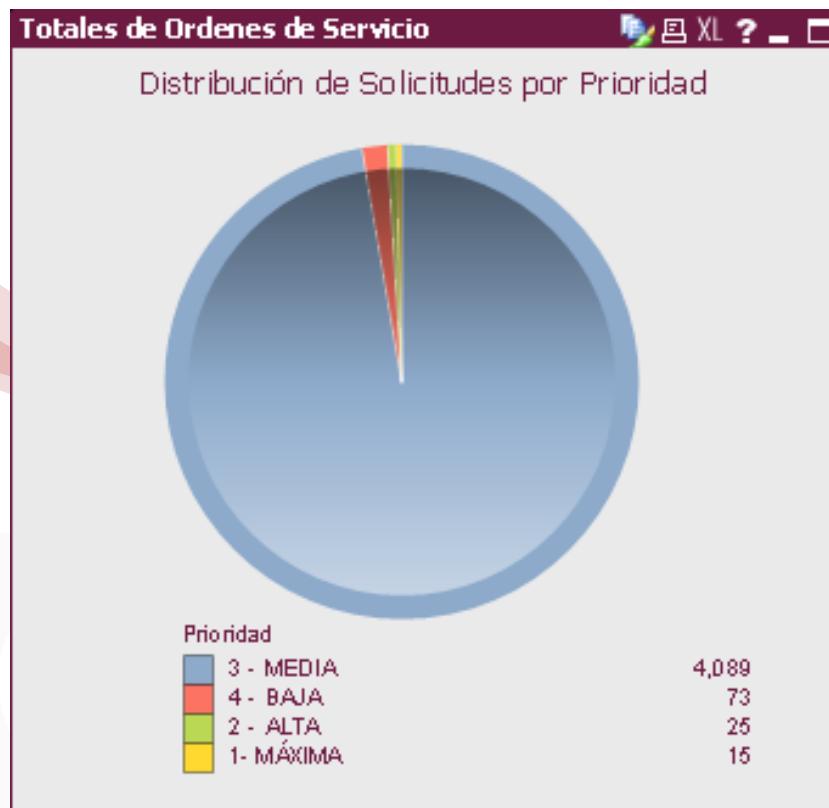
Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

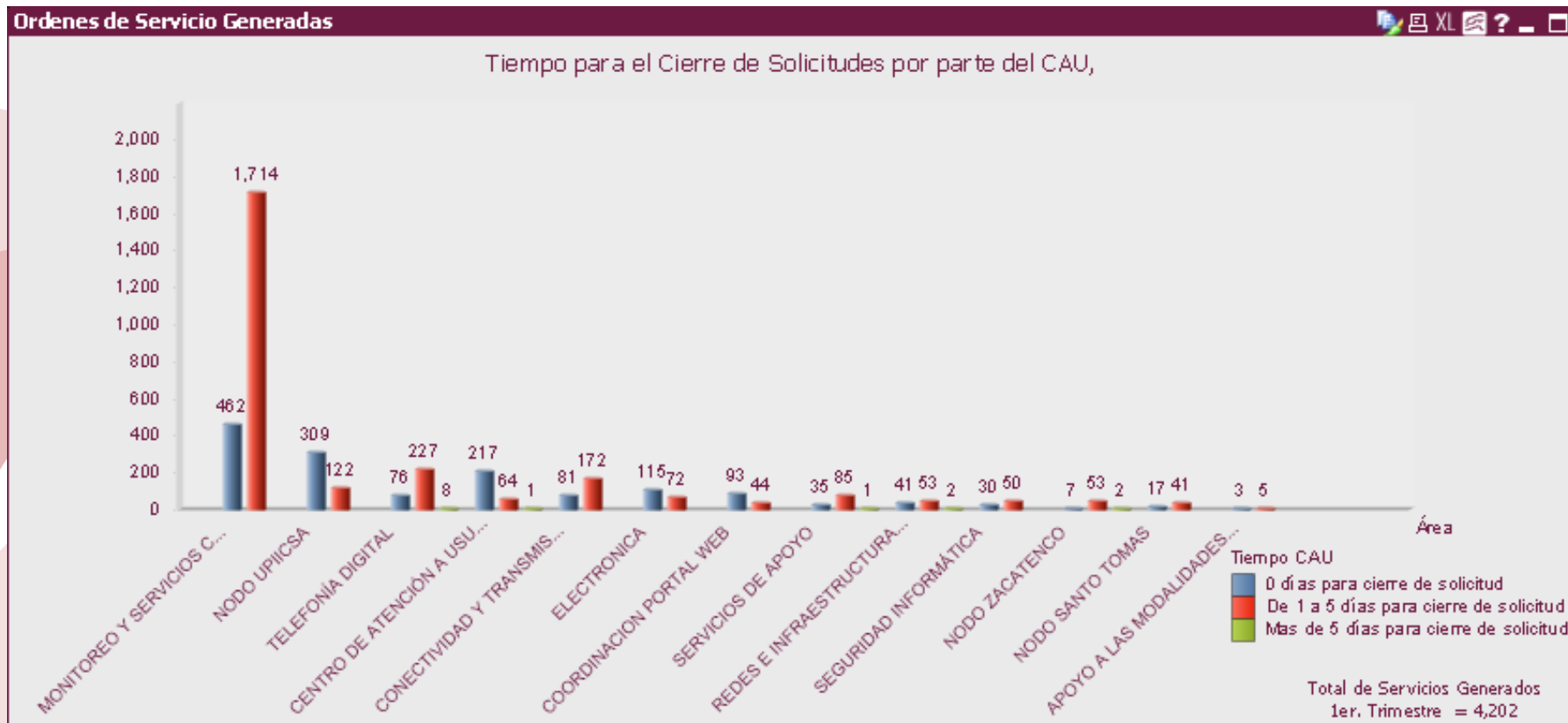


Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud



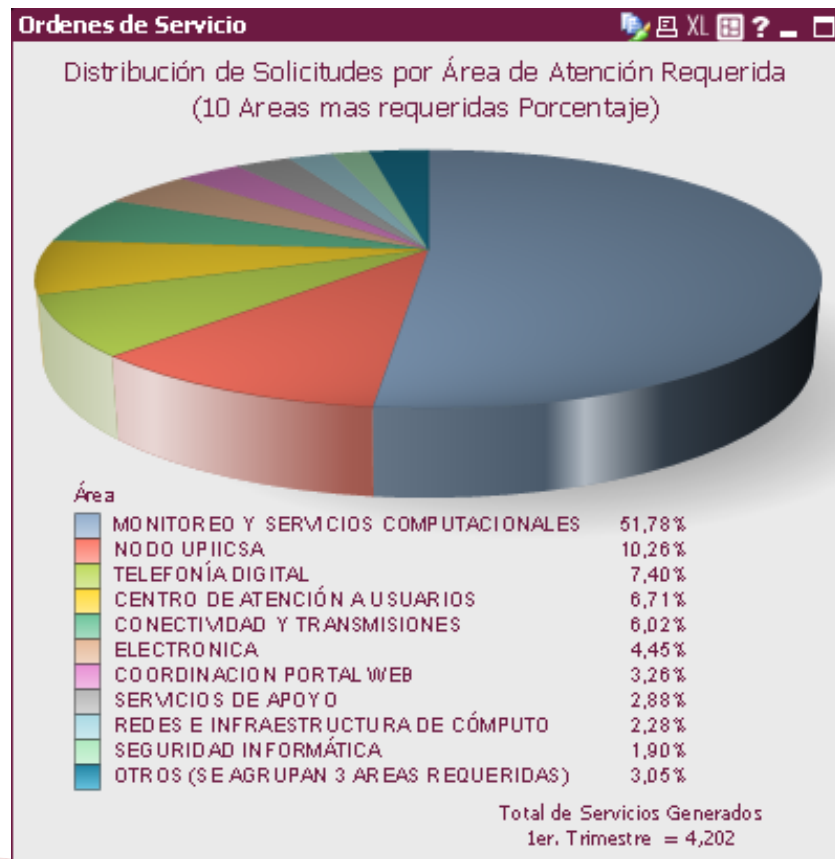
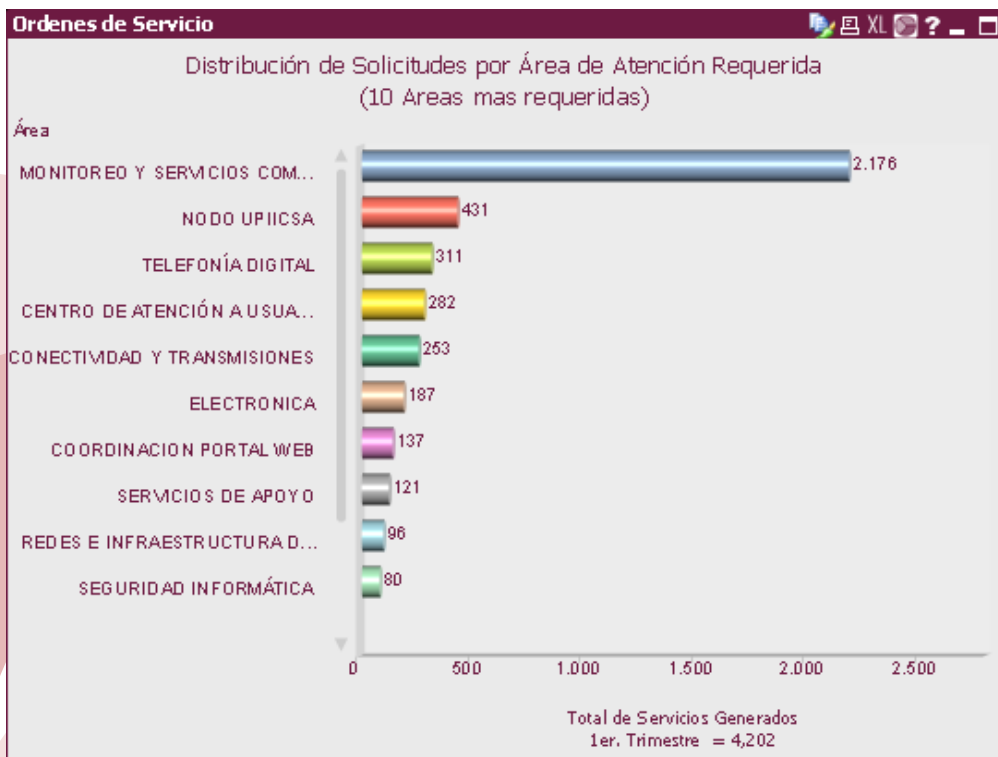


Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU





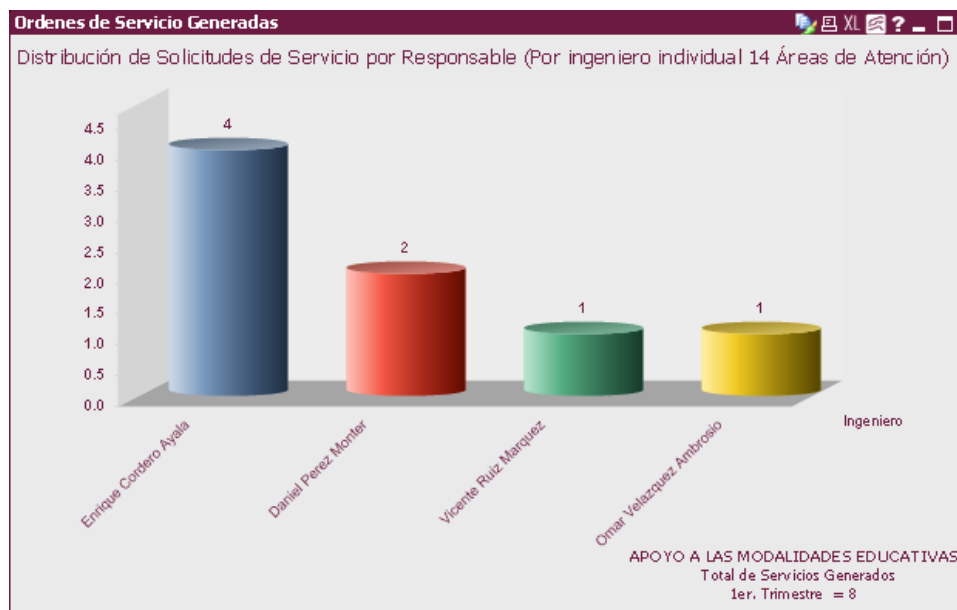
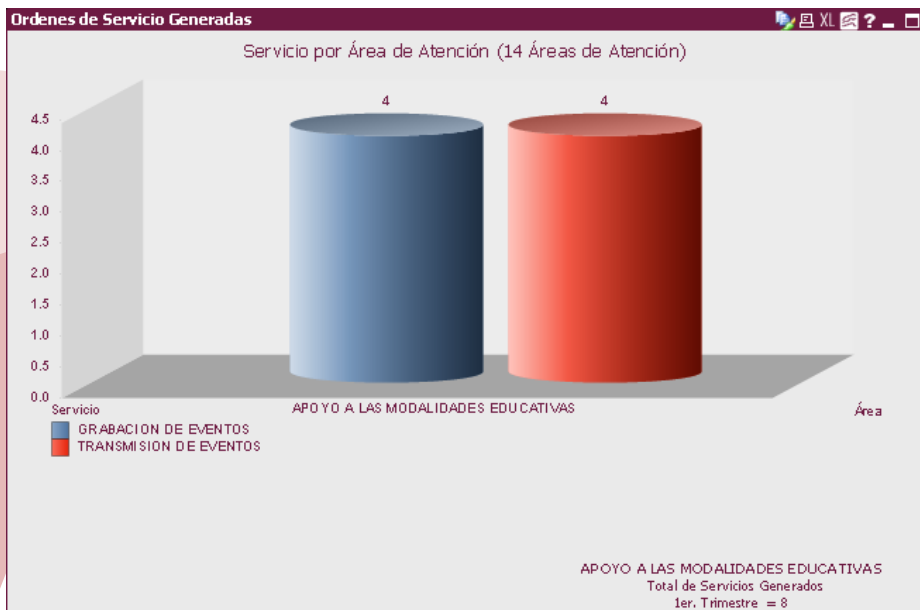
Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

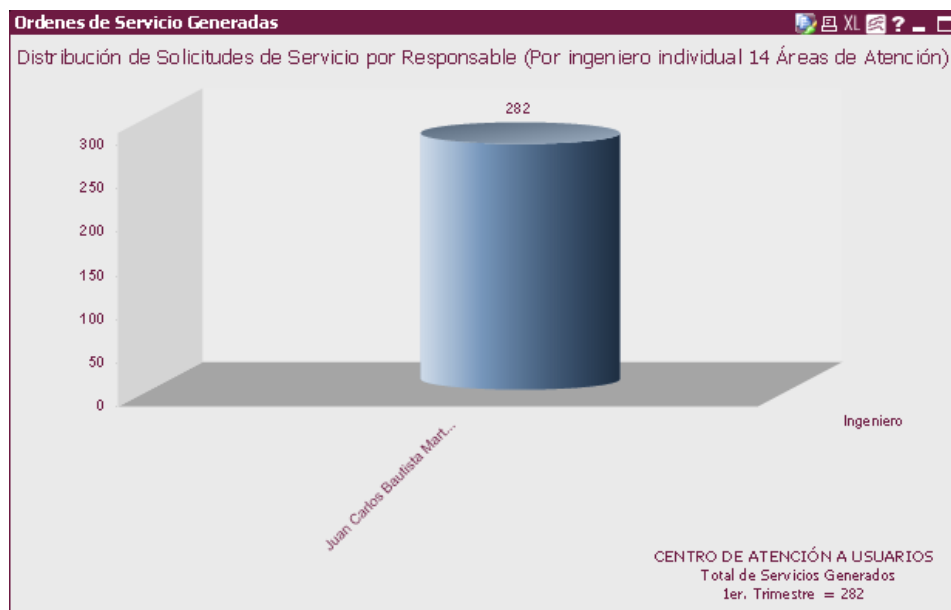
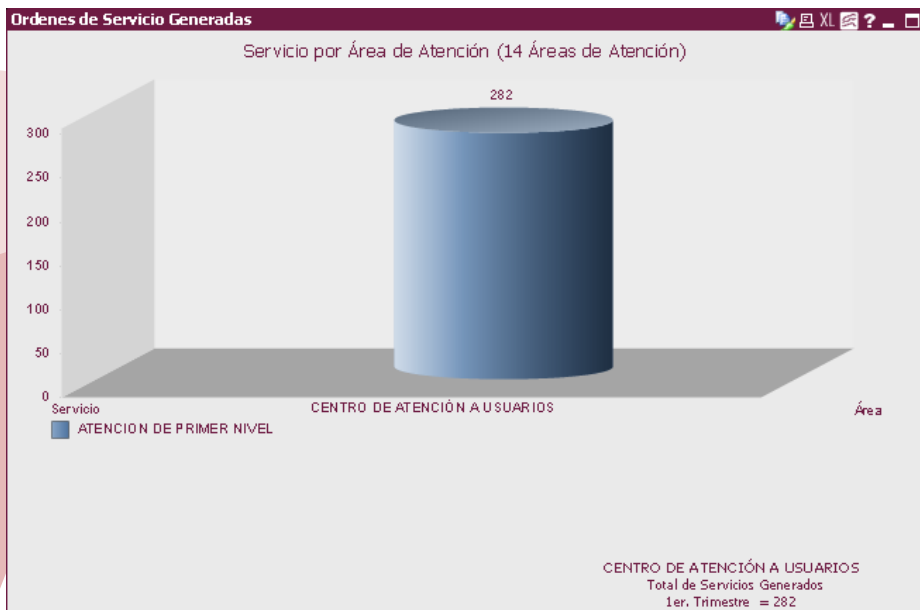


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



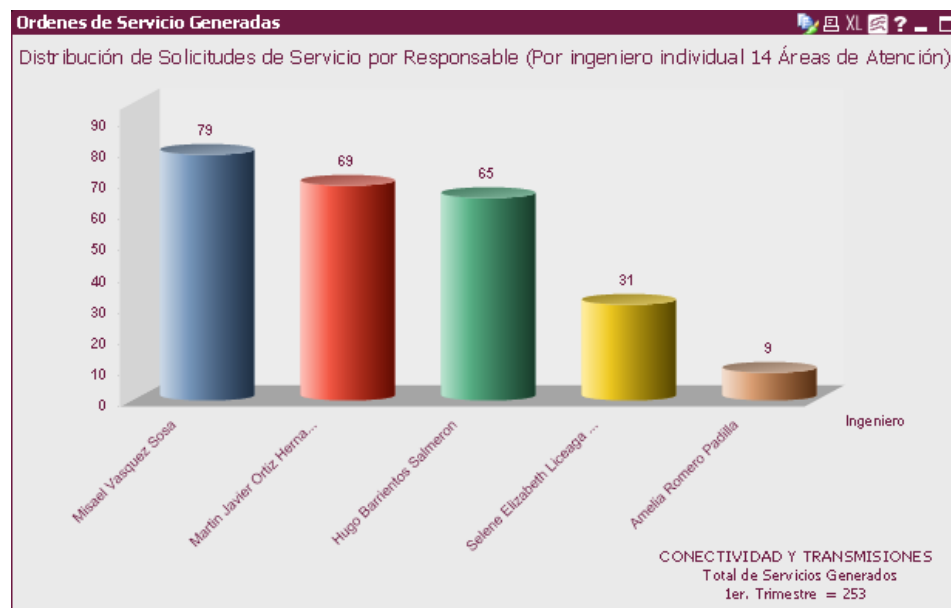
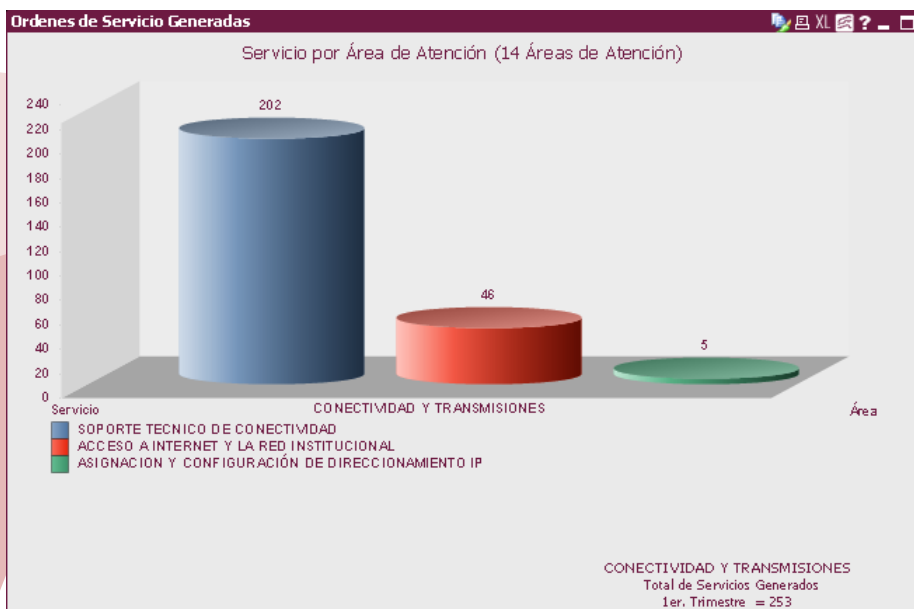


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





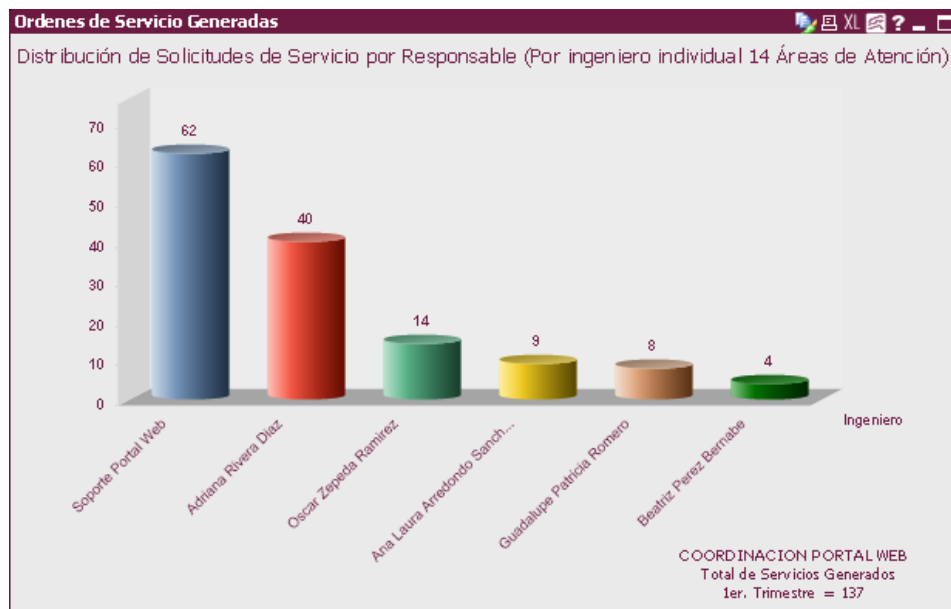
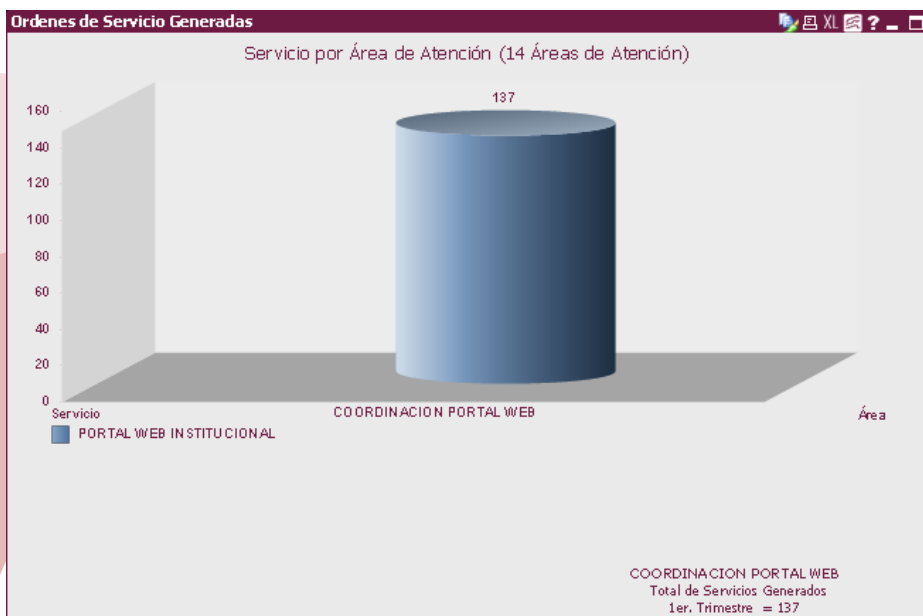
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

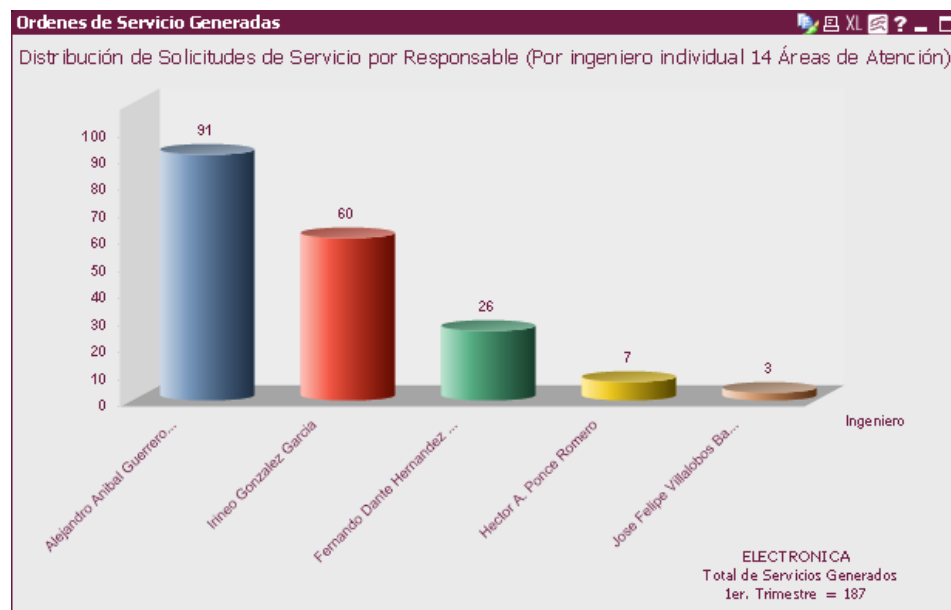
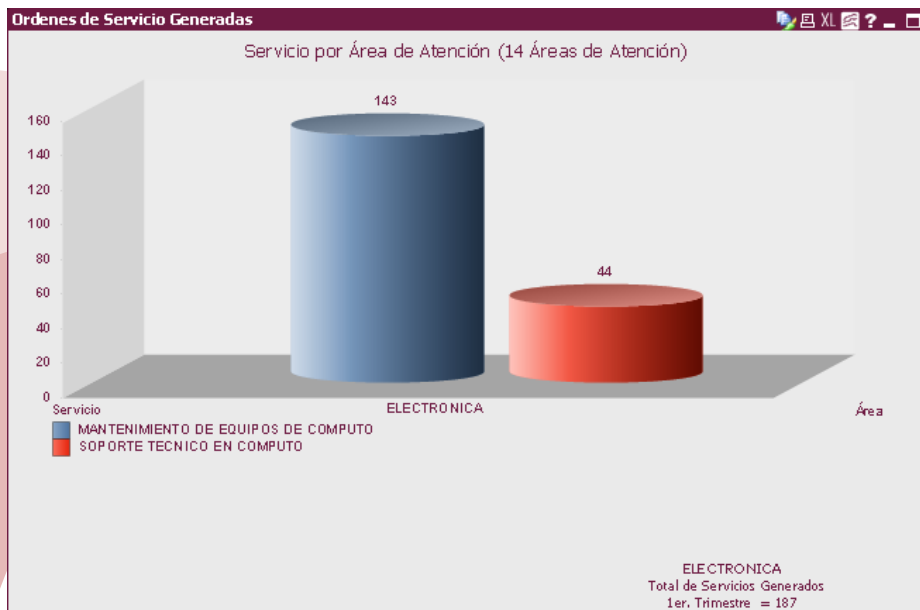


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



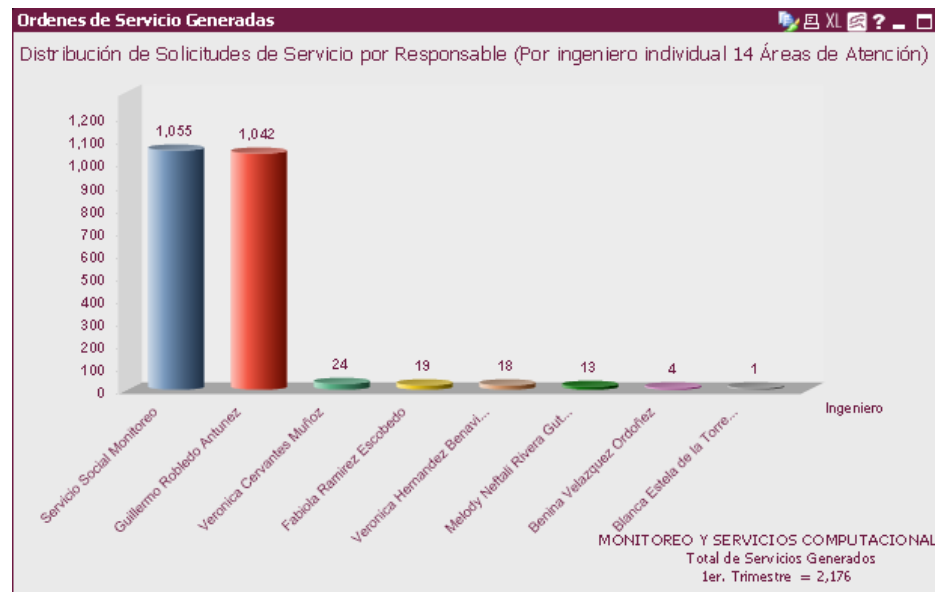
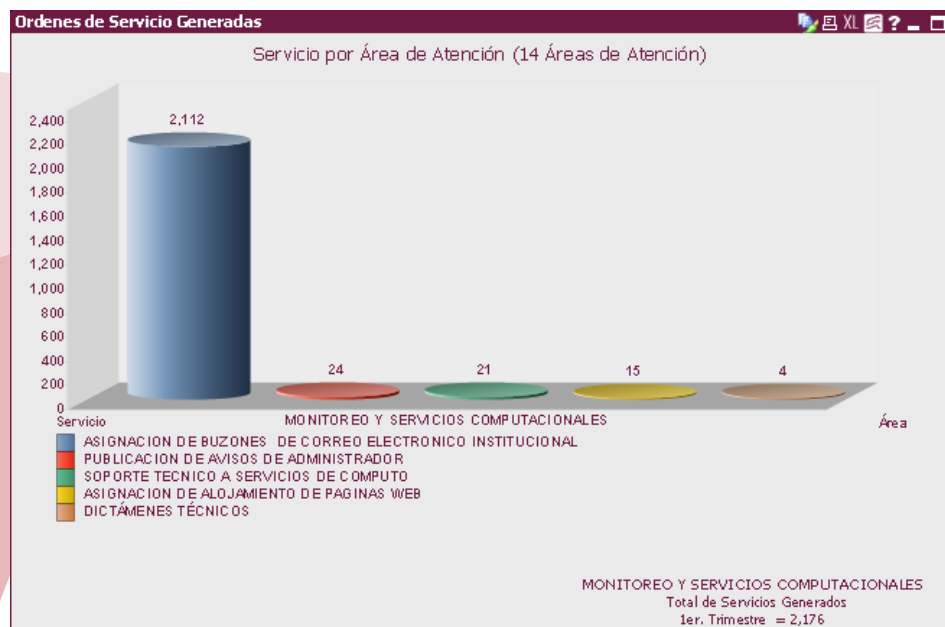


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica





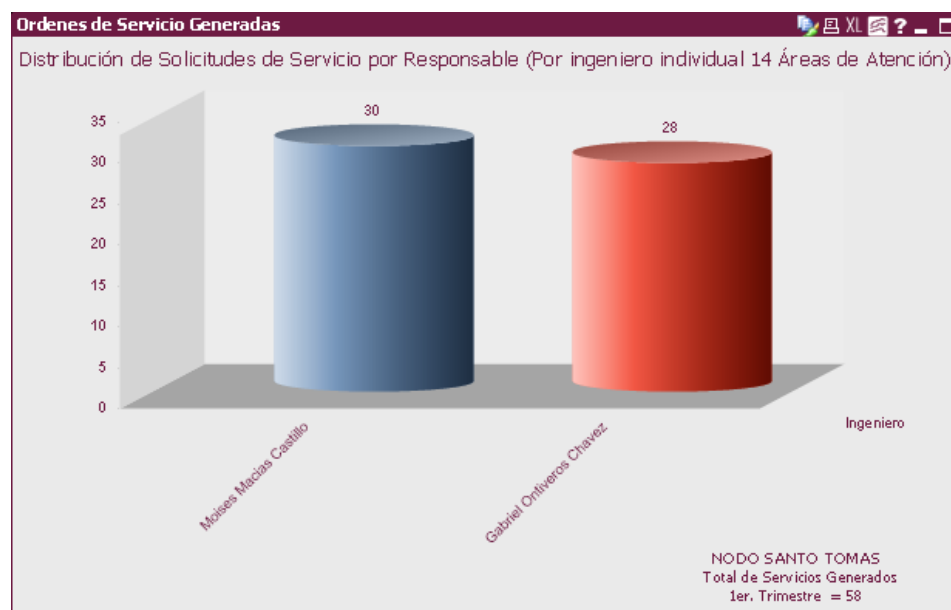
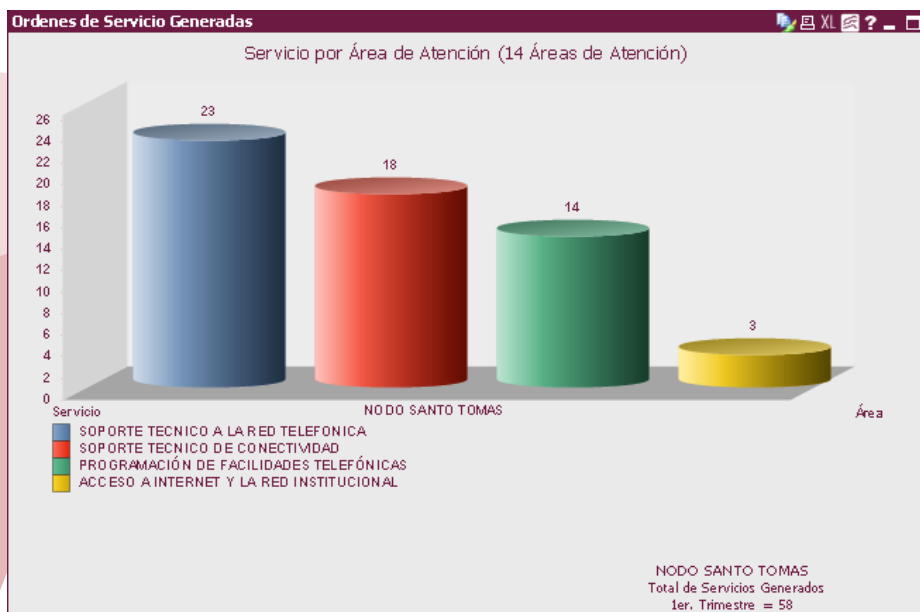
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

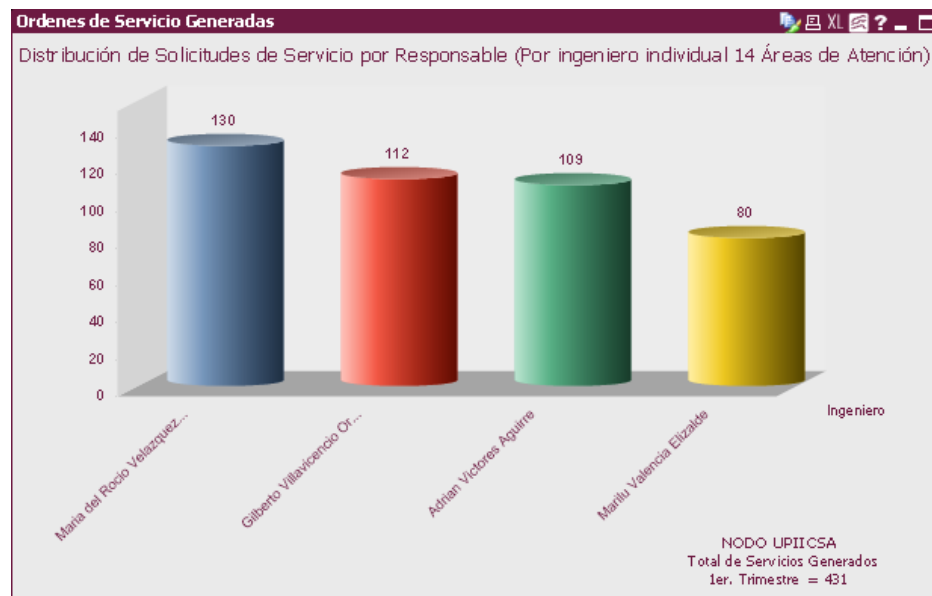
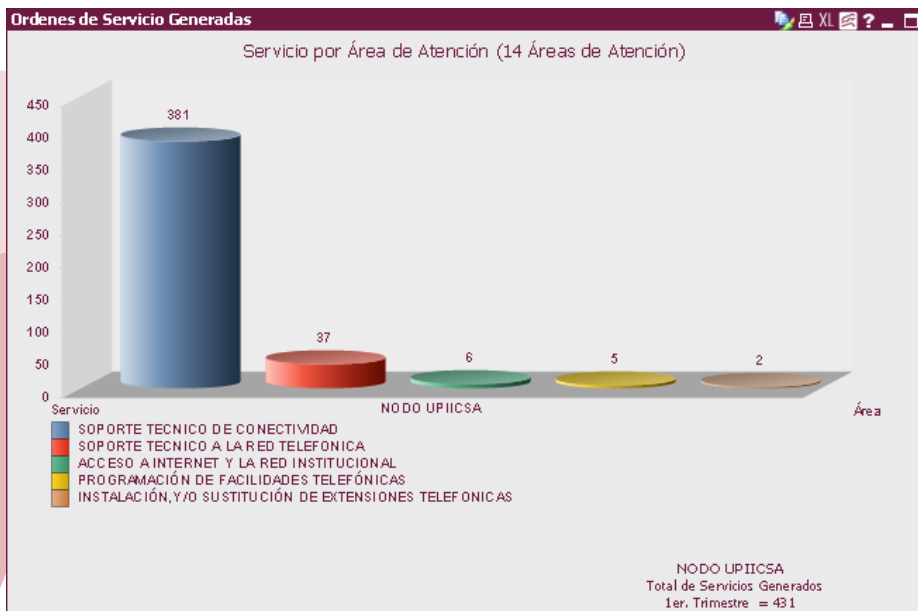


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



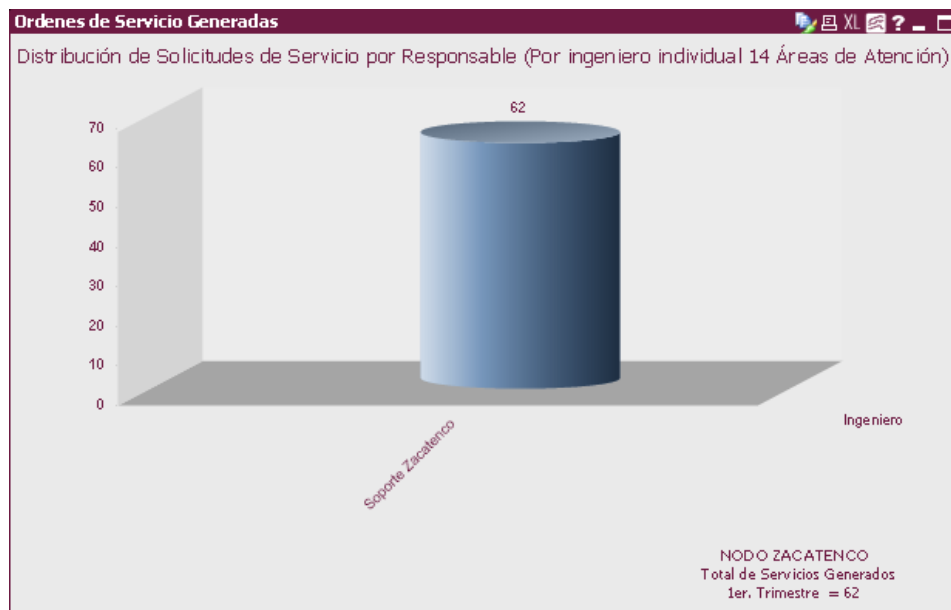
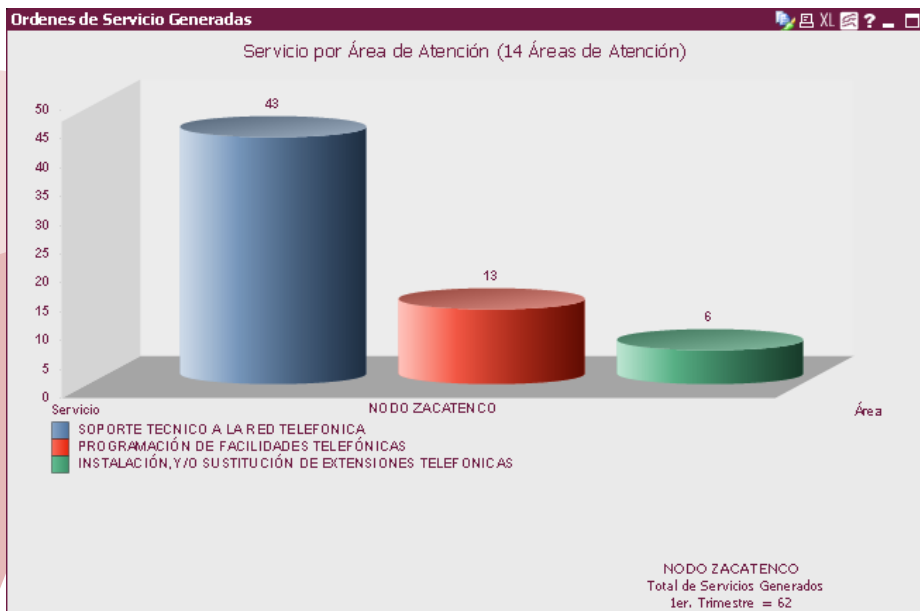


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



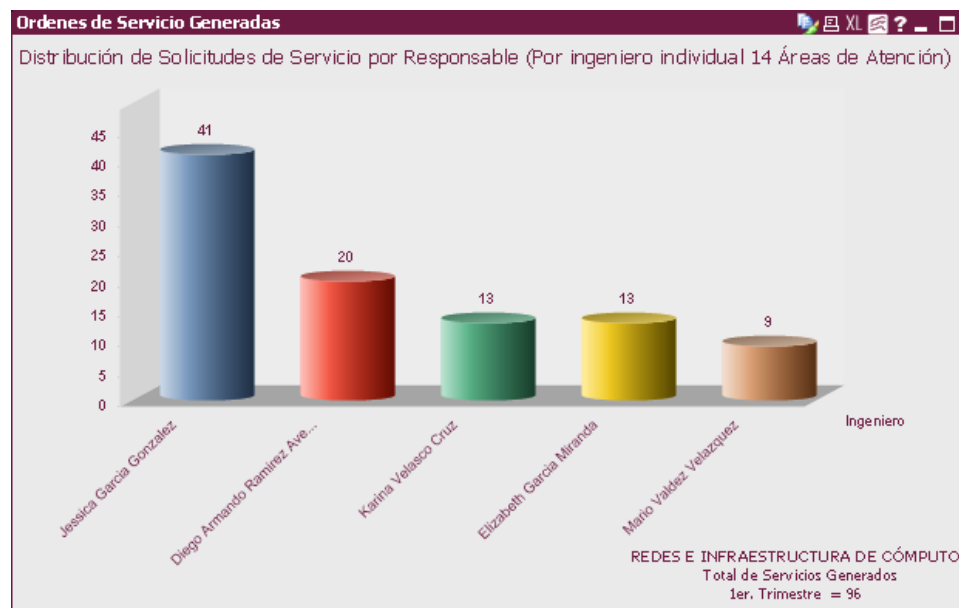
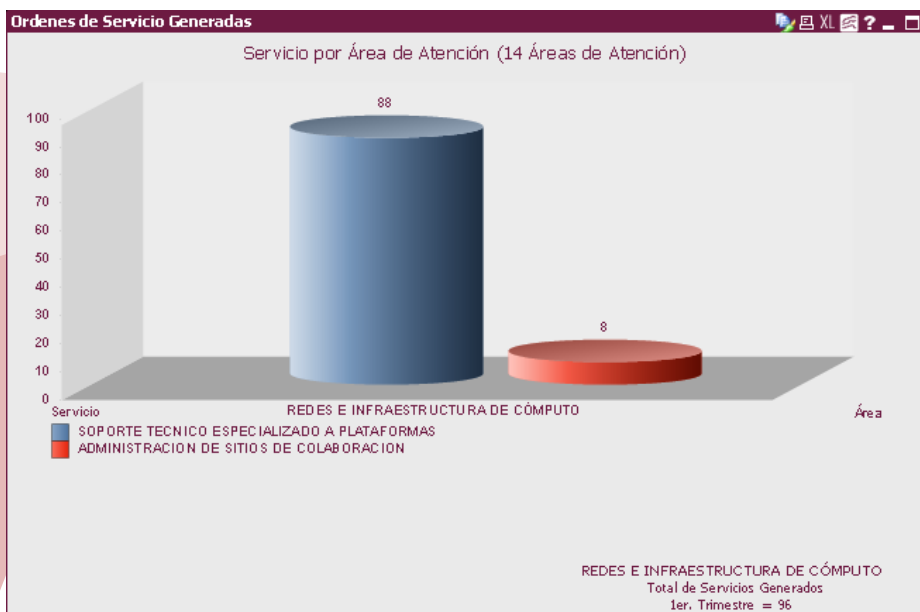


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





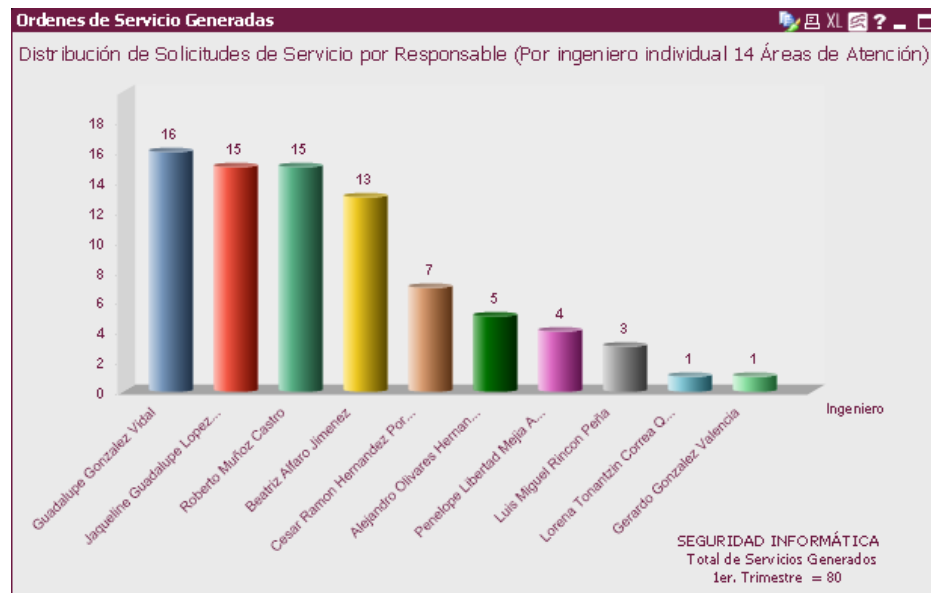
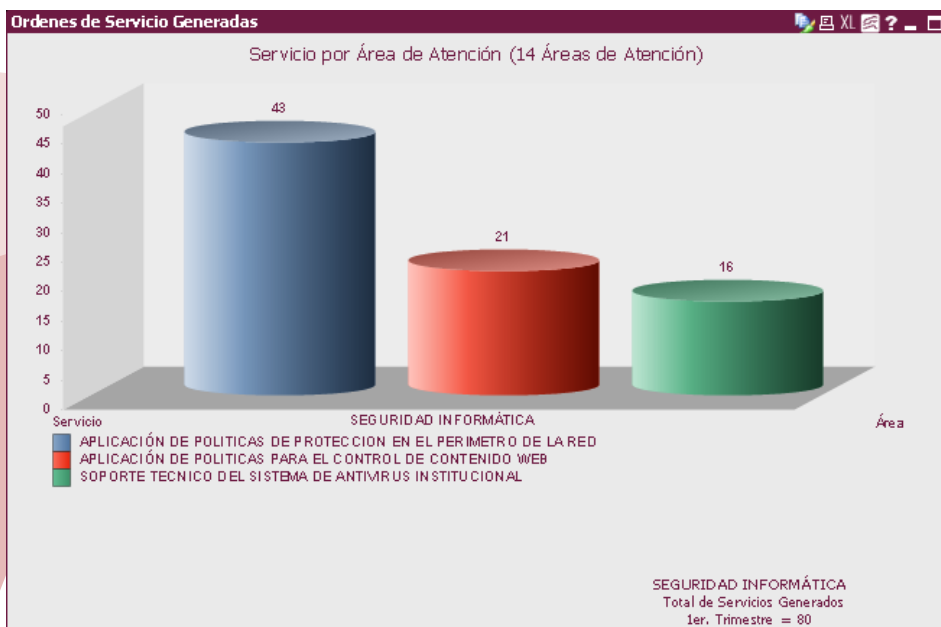
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”



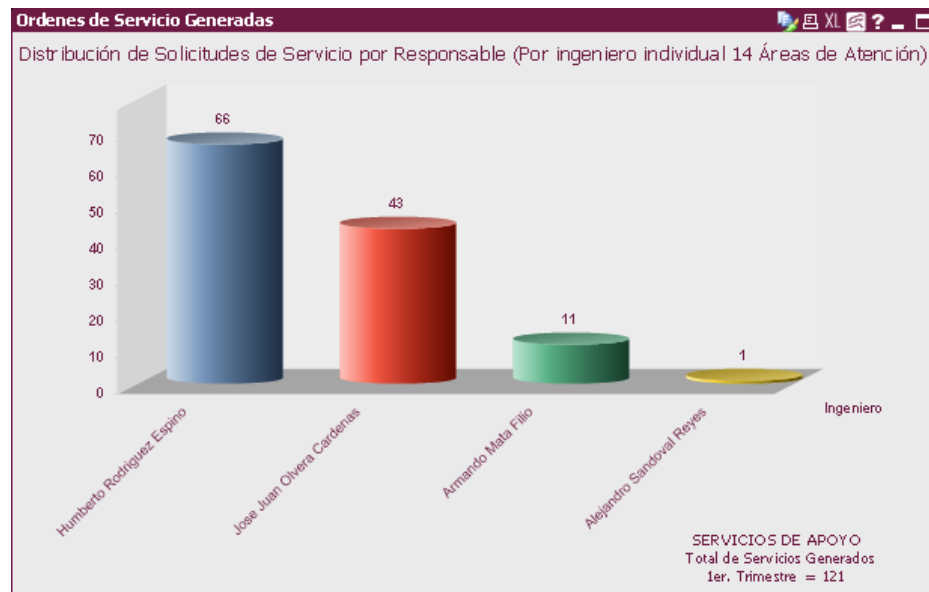
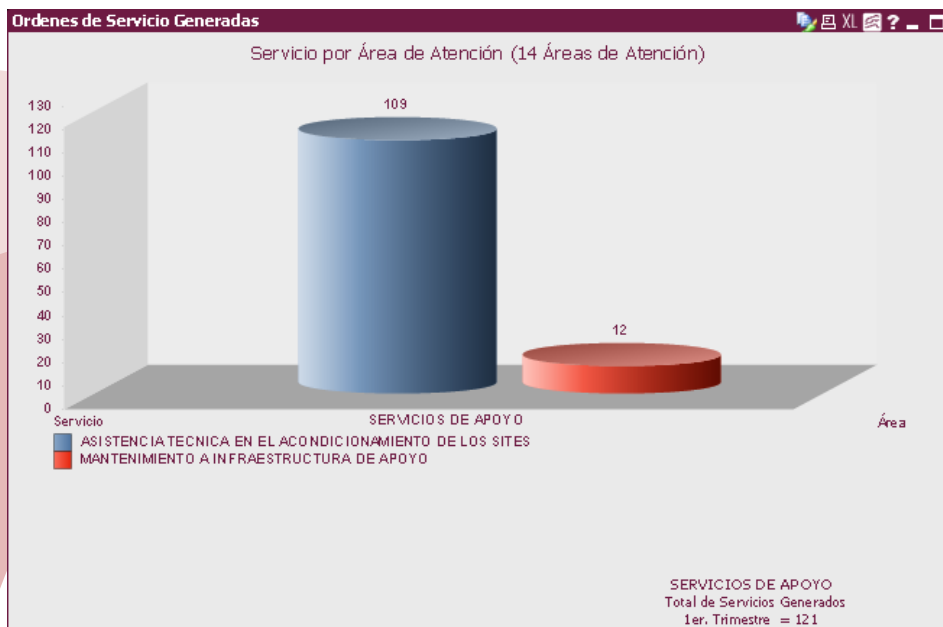
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”



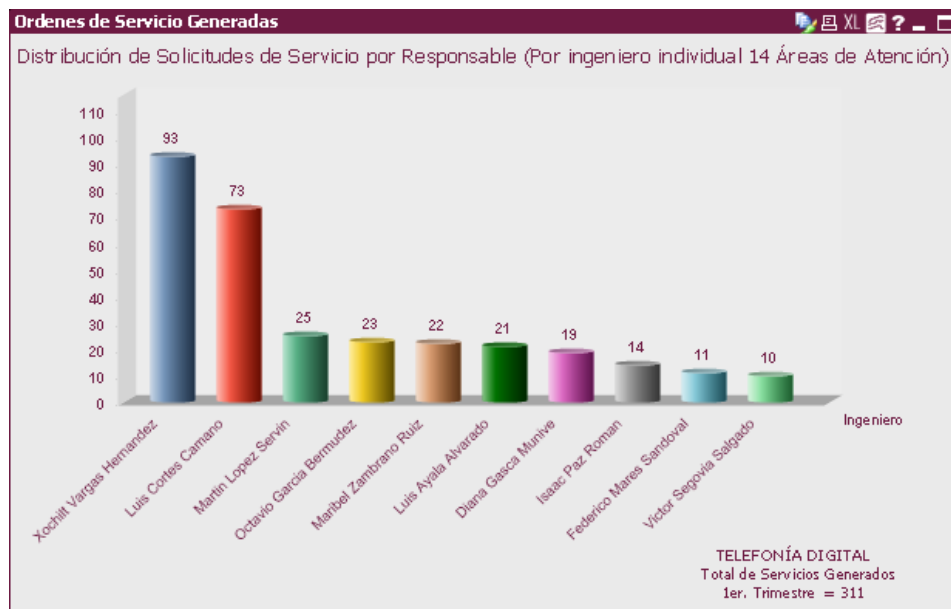
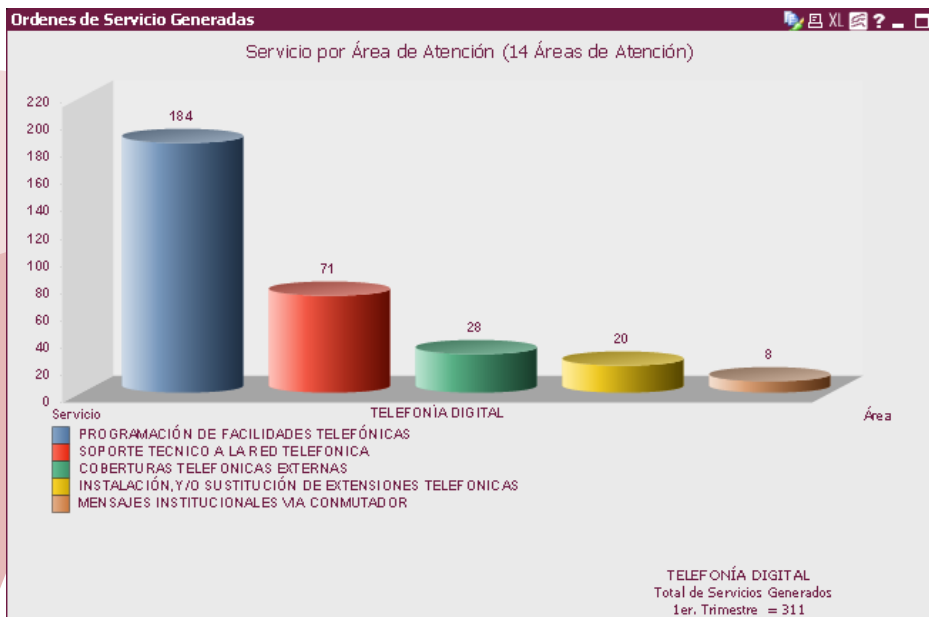
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

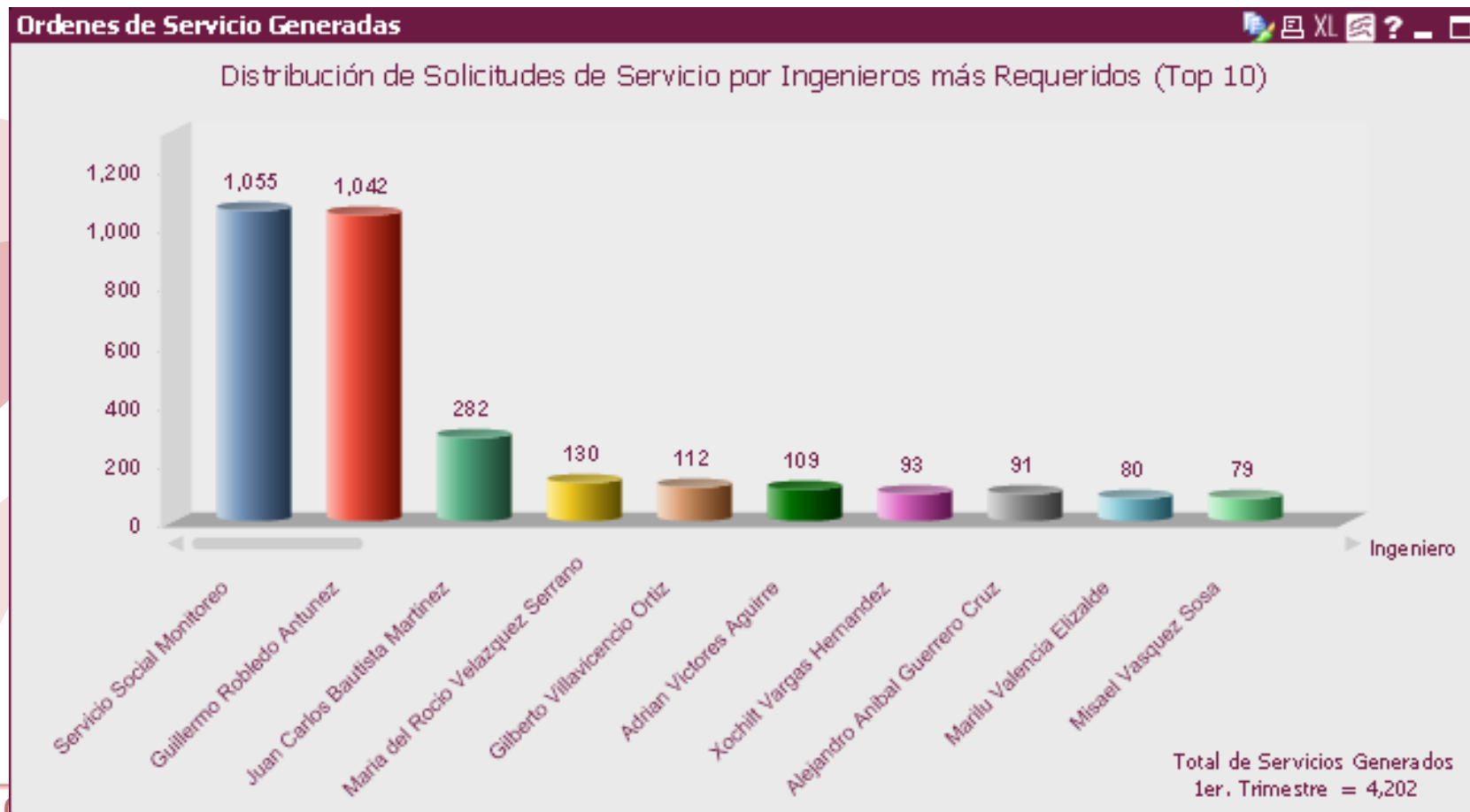


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros más Requeridos (Top 10)





Distribución de Solicitudes de Servicio por Trimestre

