




INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro de Atención a Usuarios

Informe Gerencial - FO-CAU-05-01
2do. Trimestre (Abril - Junio), 2016
Fecha de elaboración: 05/07/2016

Coordinación General de Servicios Informáticos - Dirección
de Cómputo y Comunicaciones


Rocio Palacios Solano
Alberto Ramses Yáñez Gutiérrez
Grupo de Trabajo

Elaboró


Raquel Torres Graust
Coordinadora de Gestión

Revisó




Jose Martin Haro Martinez
Coordinador General de Servicios
Informáticos

Autorizó

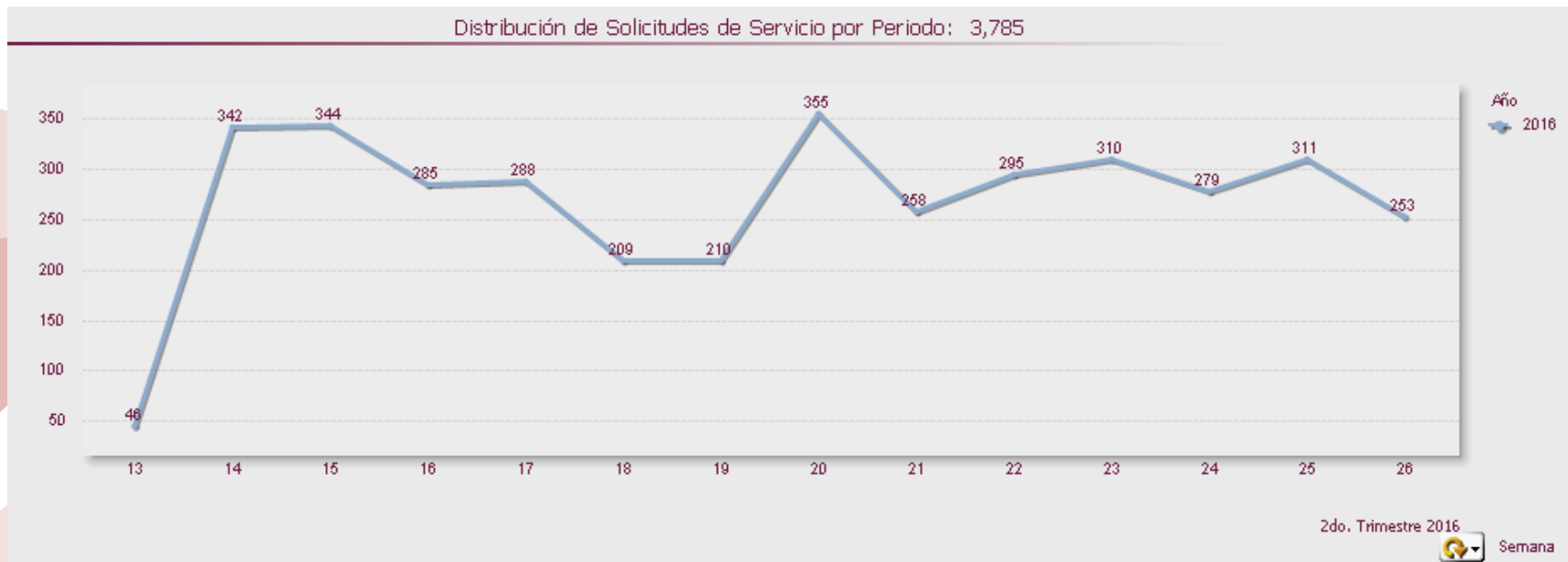
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS



"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: 1
QLIKVIEW • ARYG

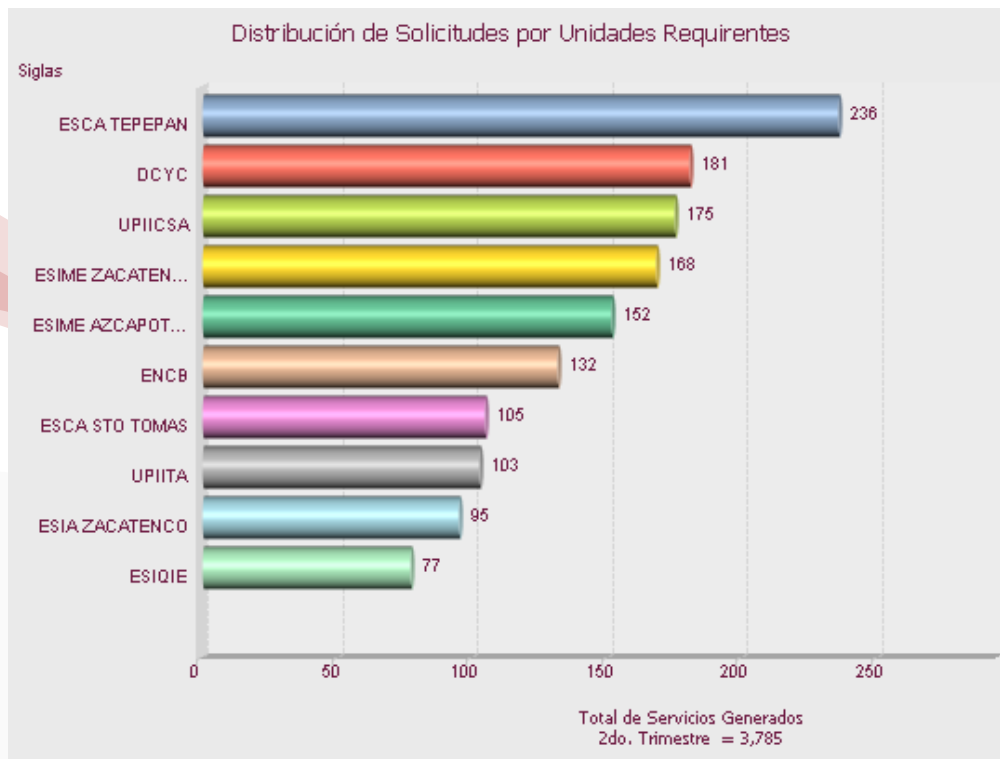


Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)





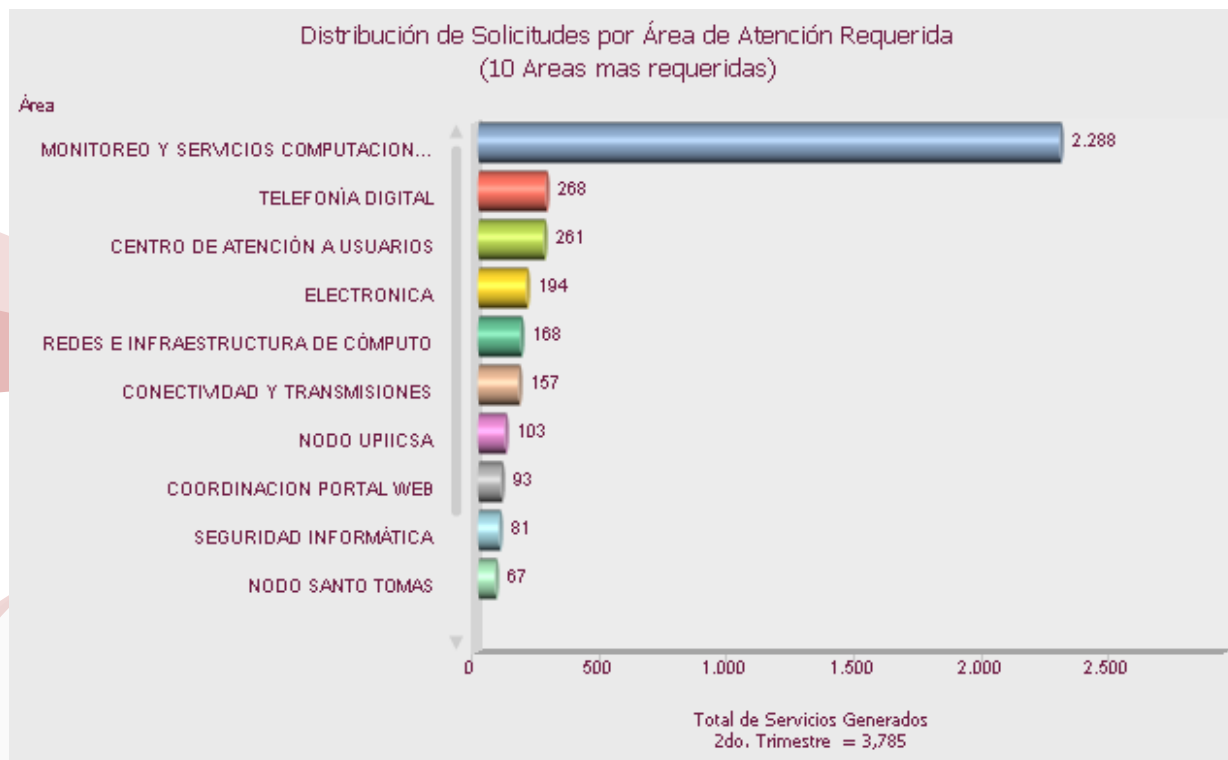
Distribución de Solicitudes por Unidades Requirentes



“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.”

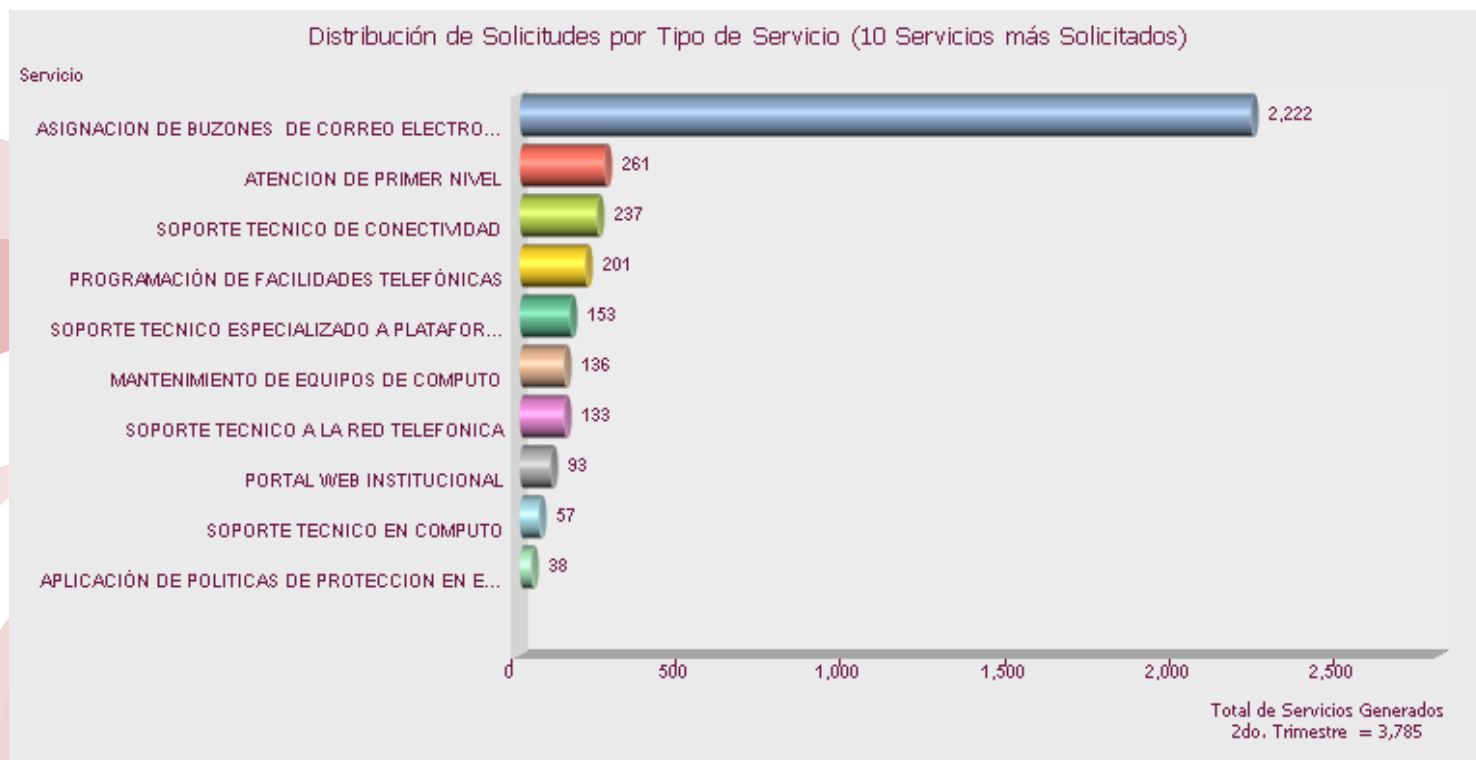


Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida





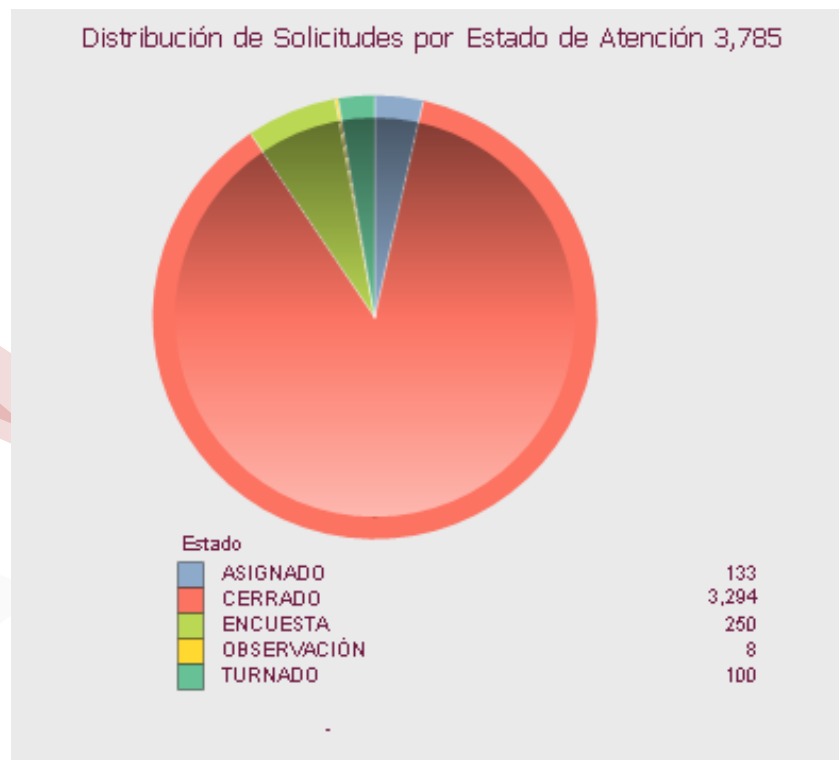
Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio (10 Servicios más Solicitados)



“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.”

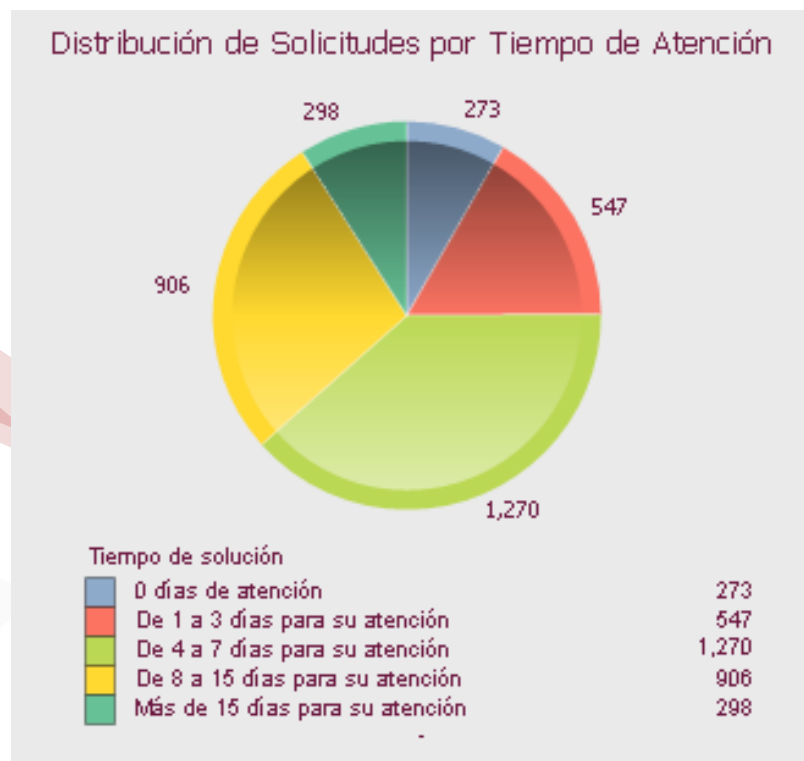


Distribución de Solicitudes por Estados de Atención





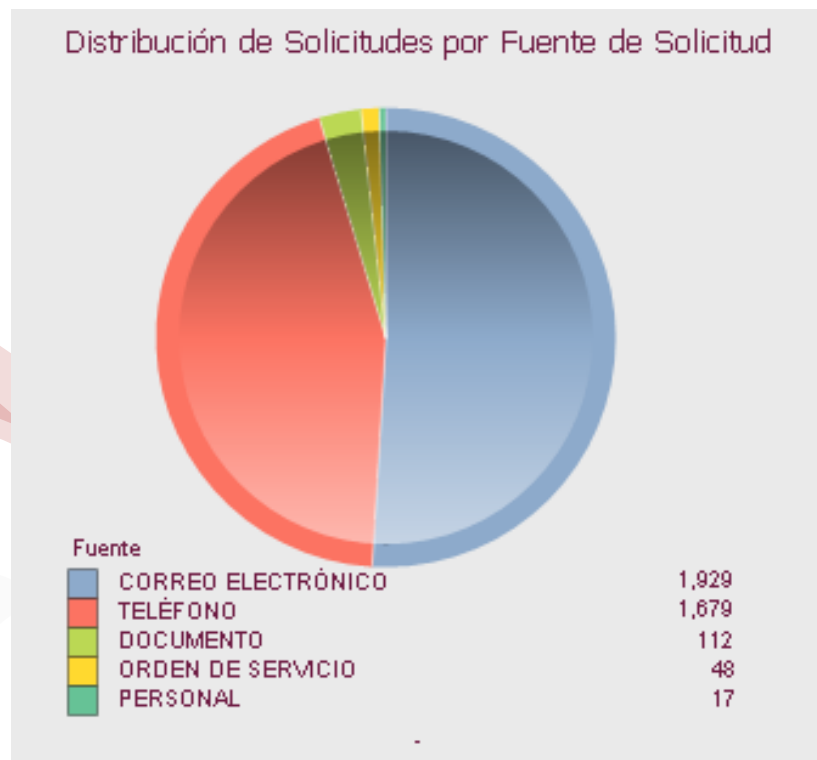
Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



“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.”

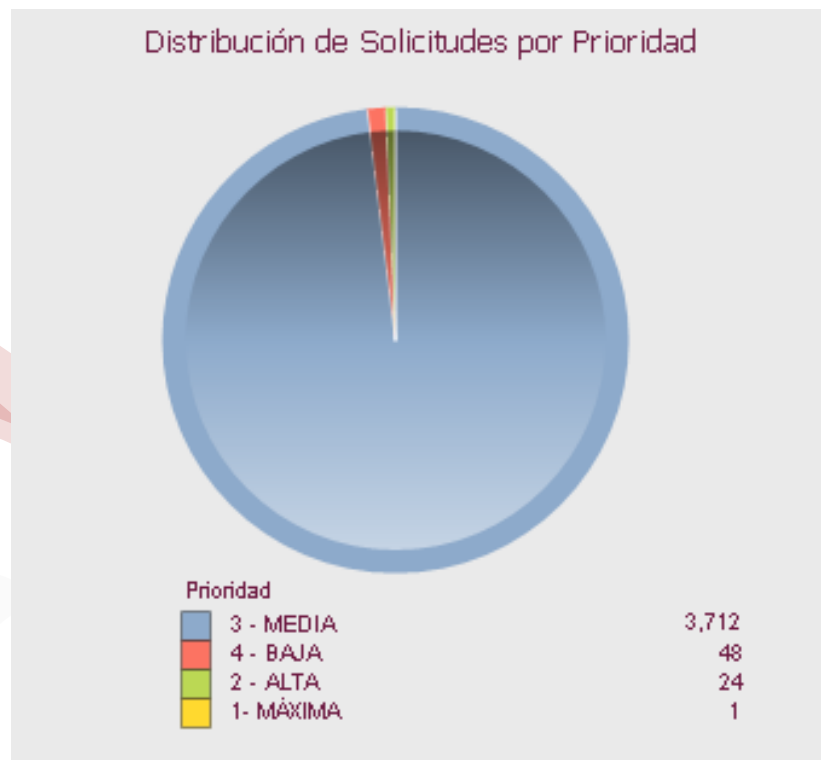


Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud





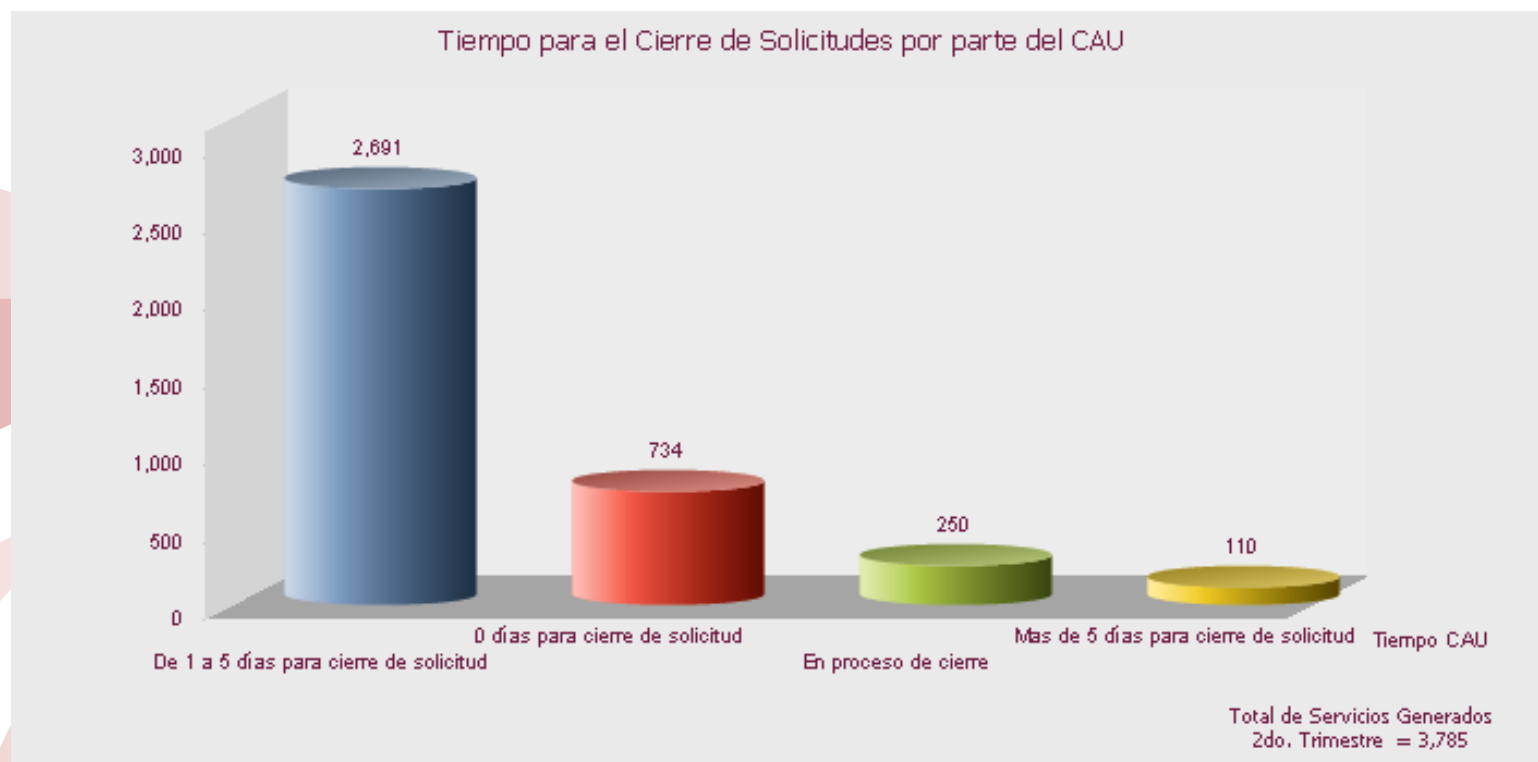
Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud



“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.”

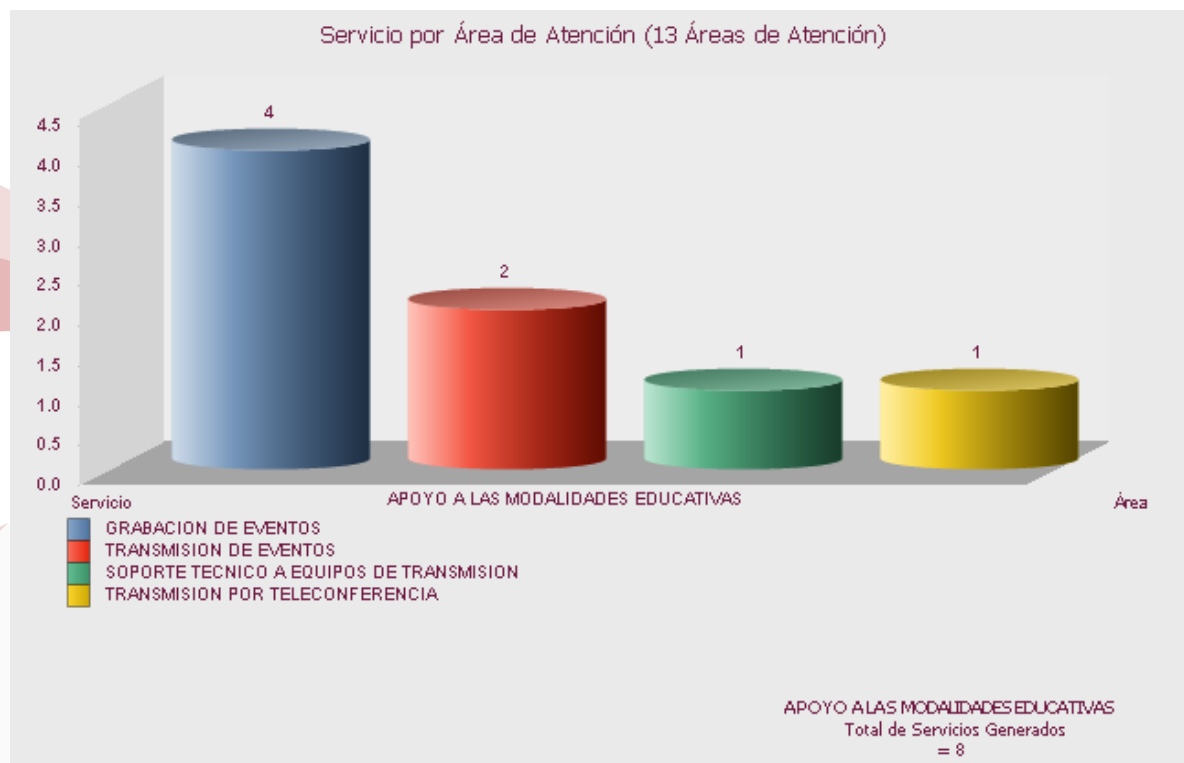


Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU



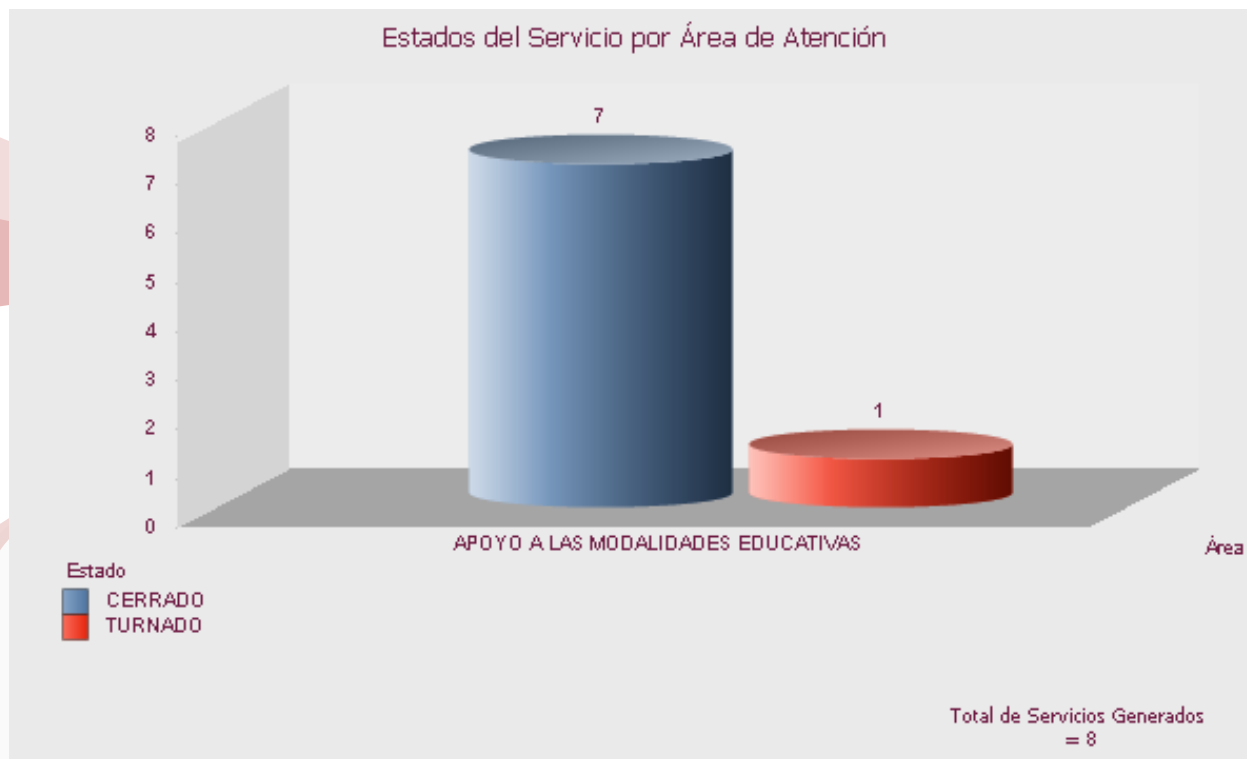


Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



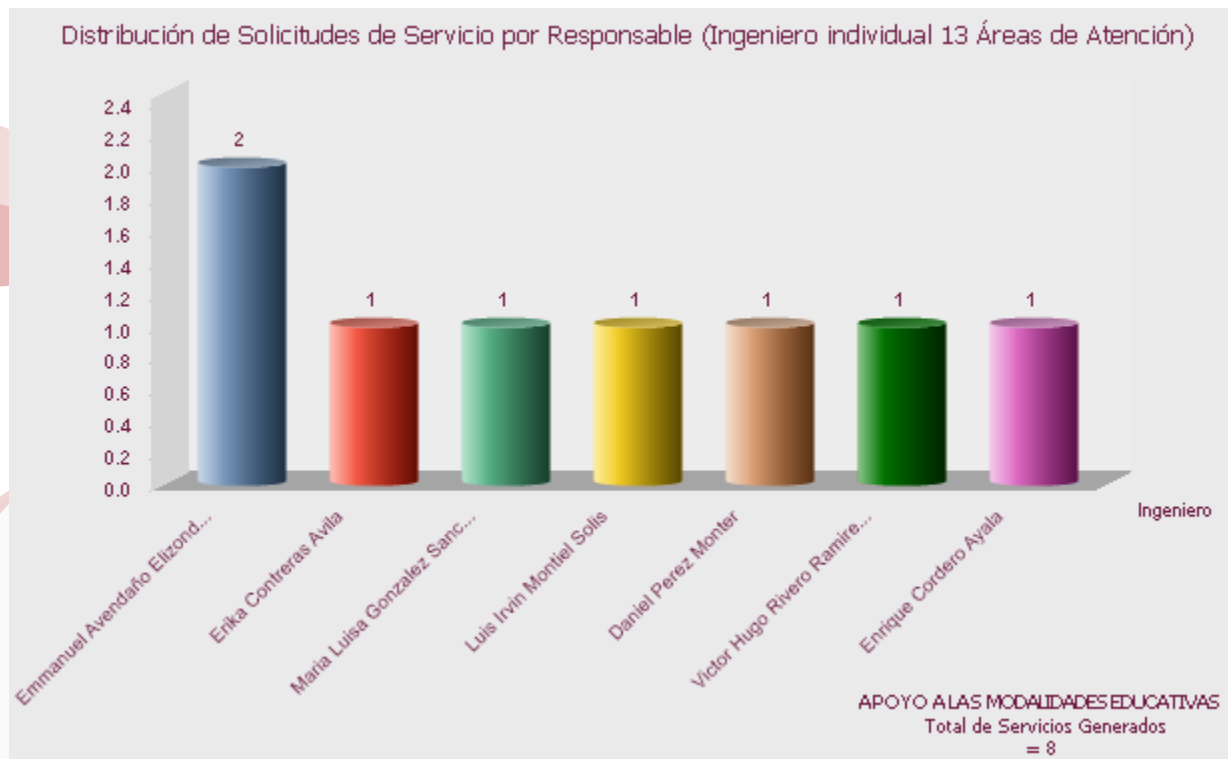


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



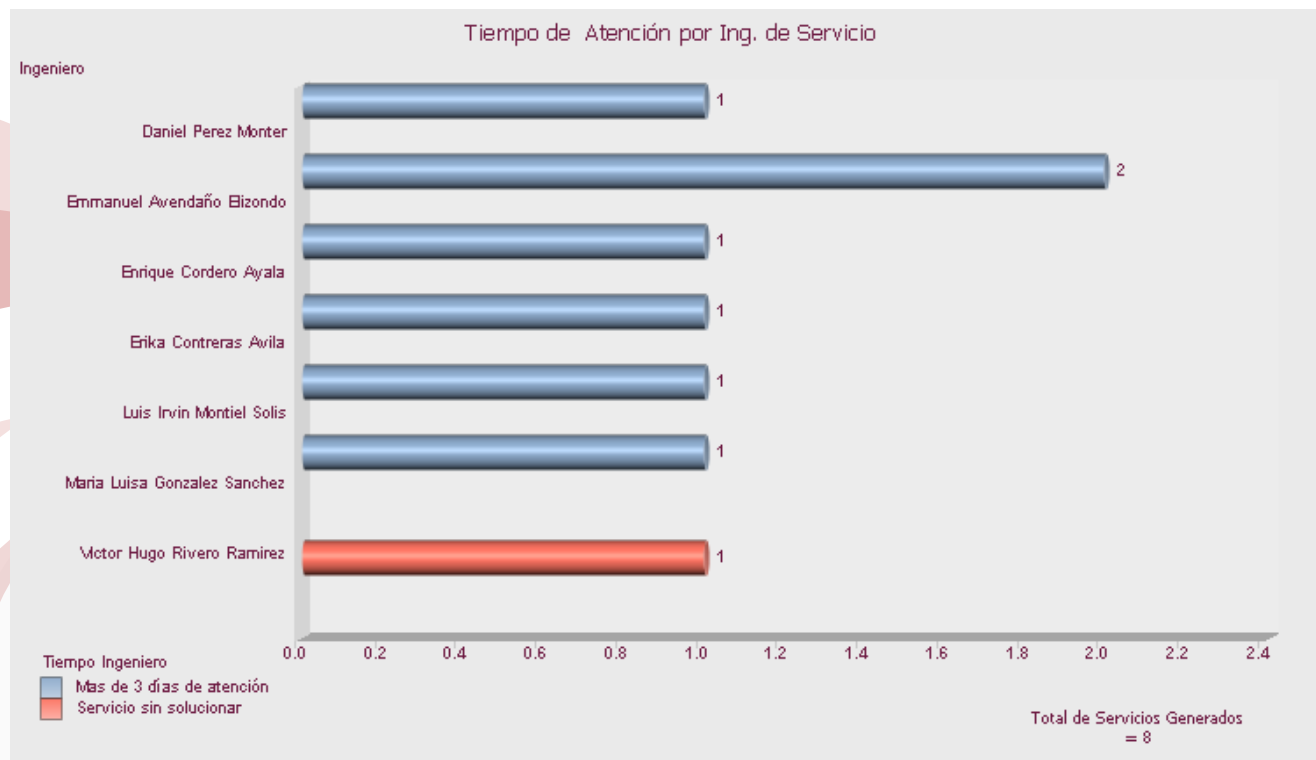


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



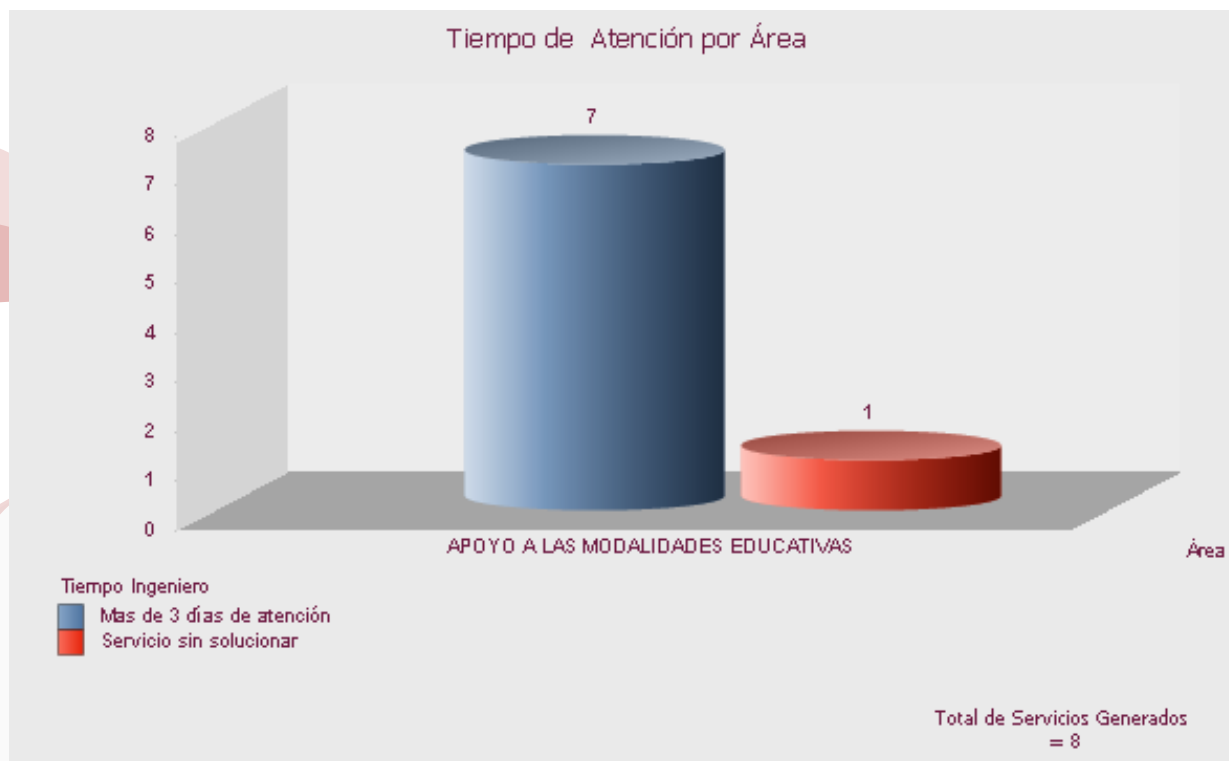


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



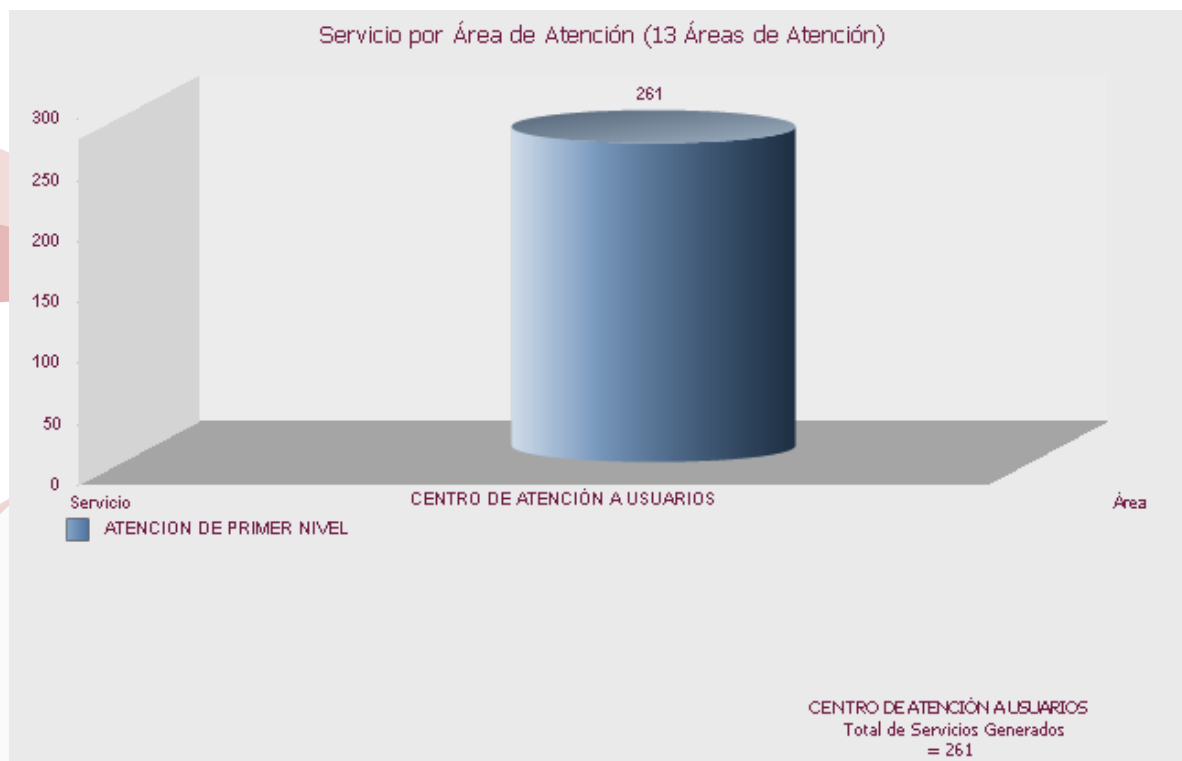


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



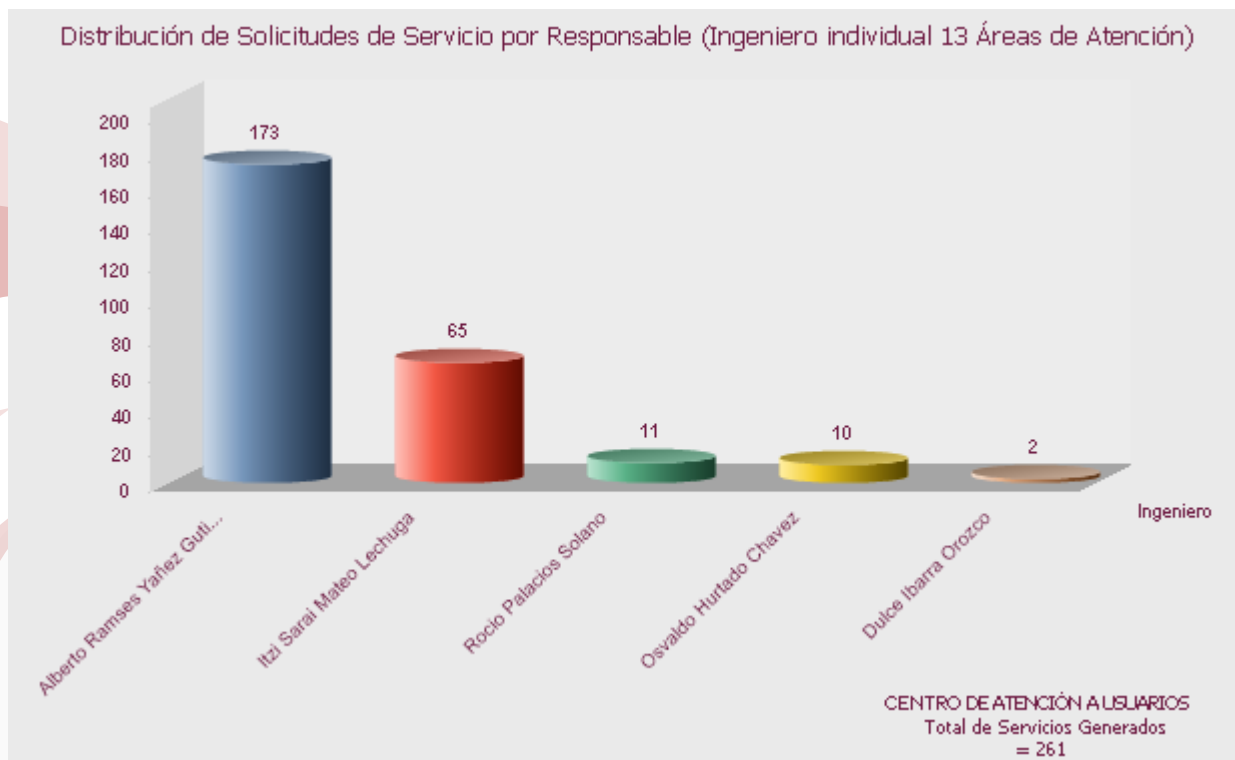


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





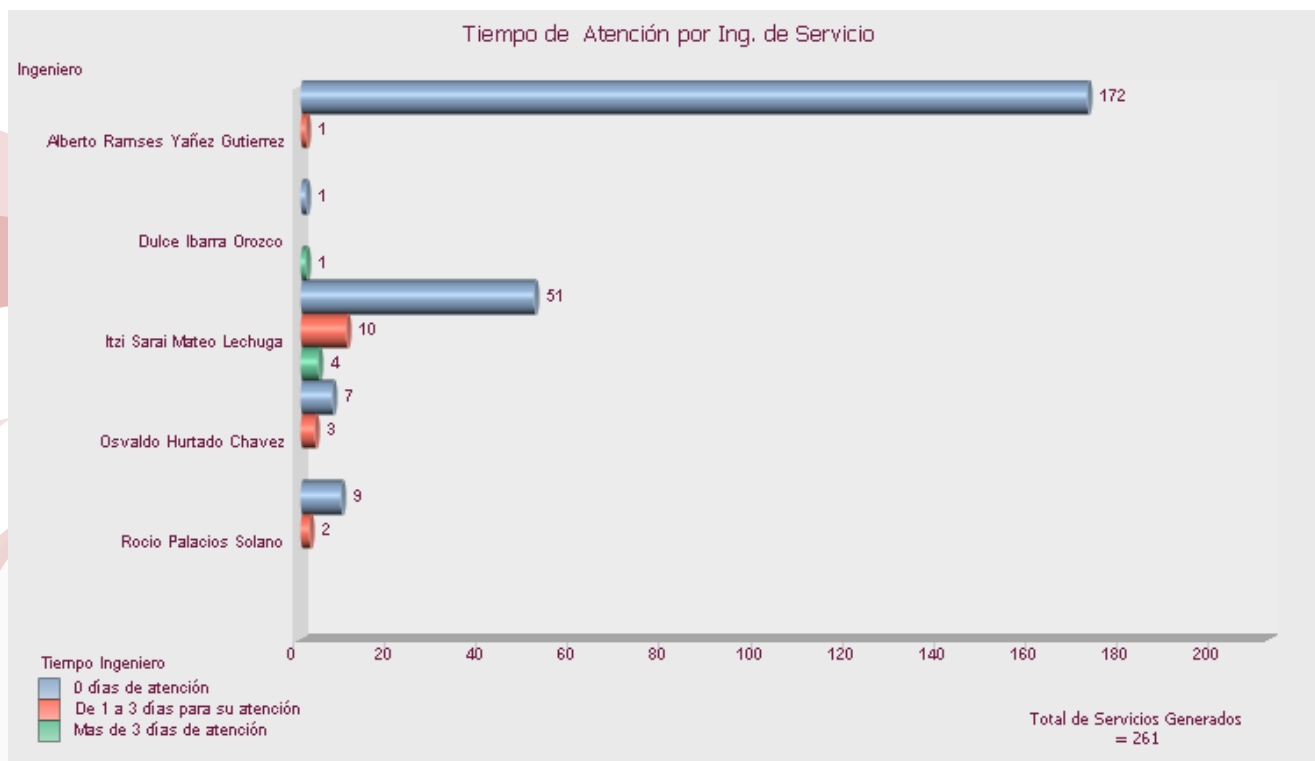
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



“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.”



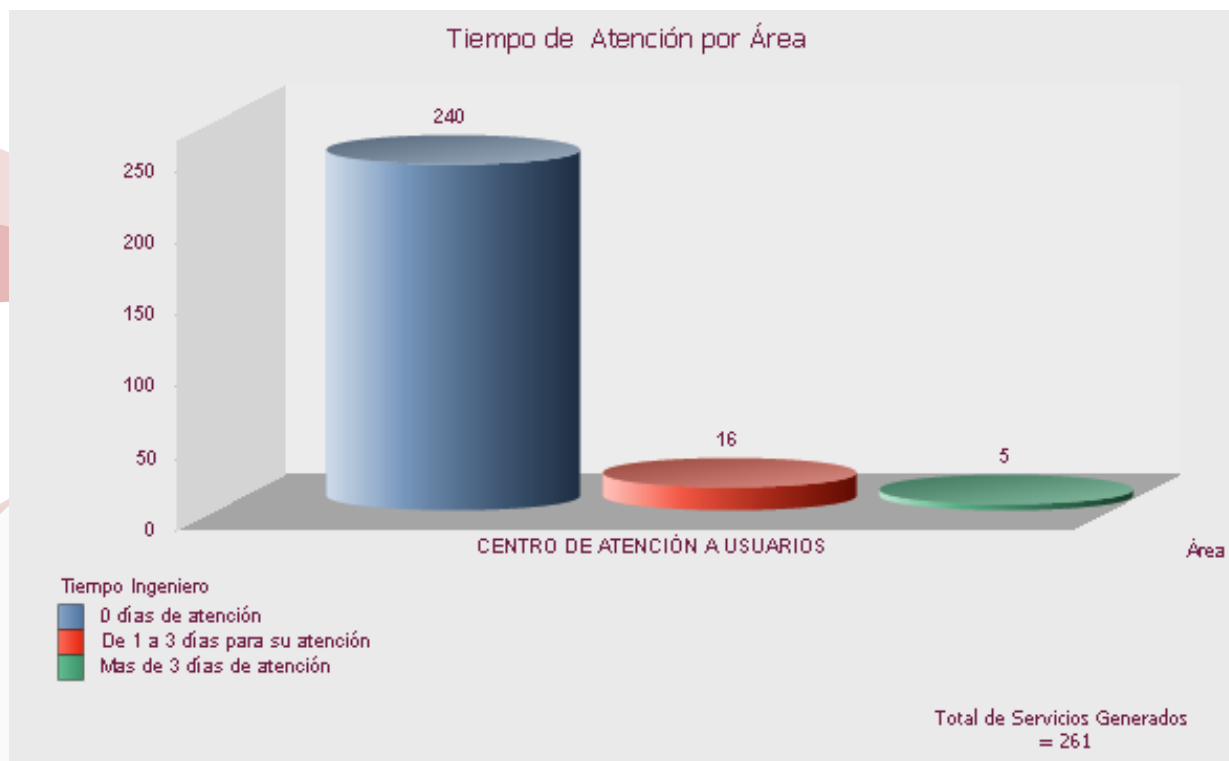
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



“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.”

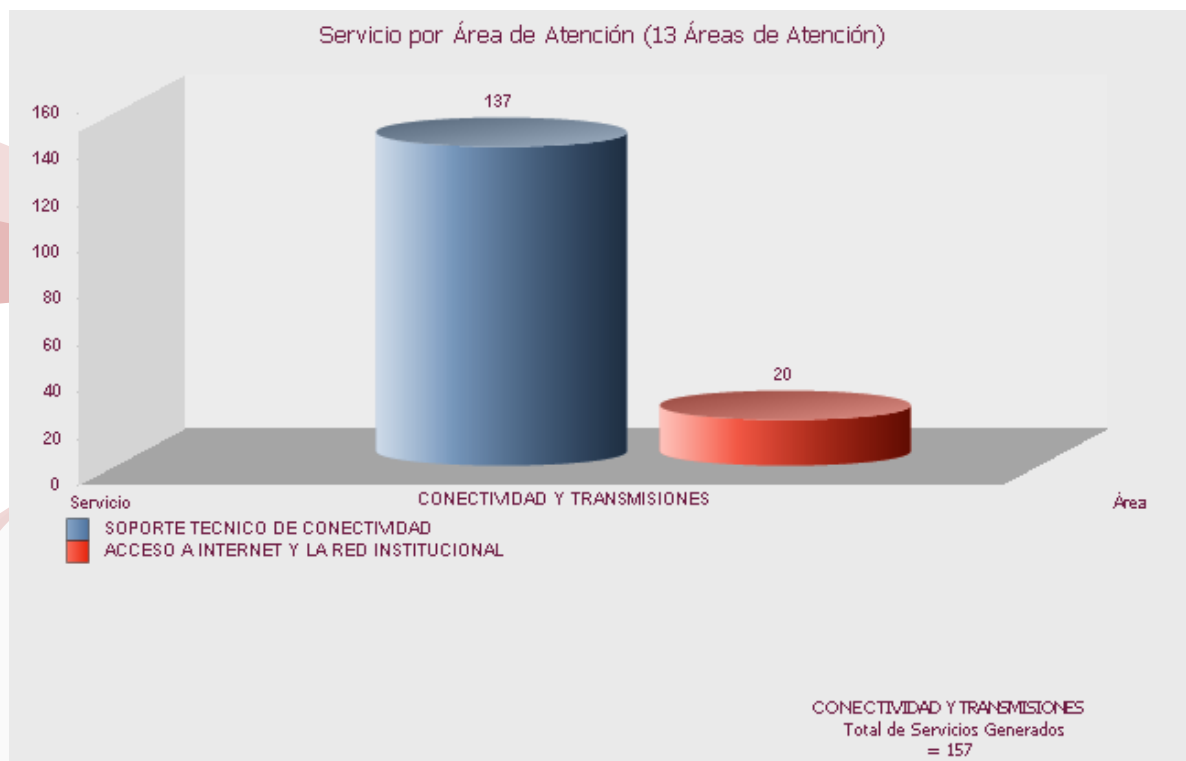


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



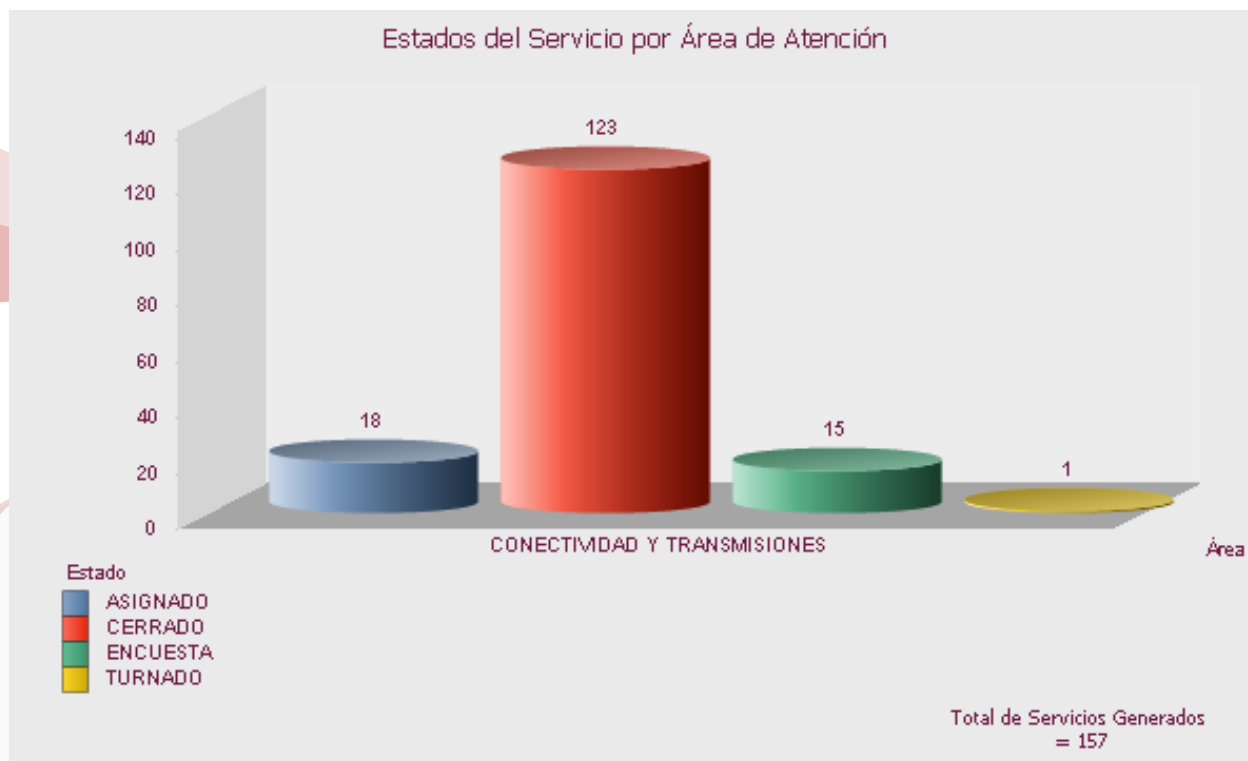


Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



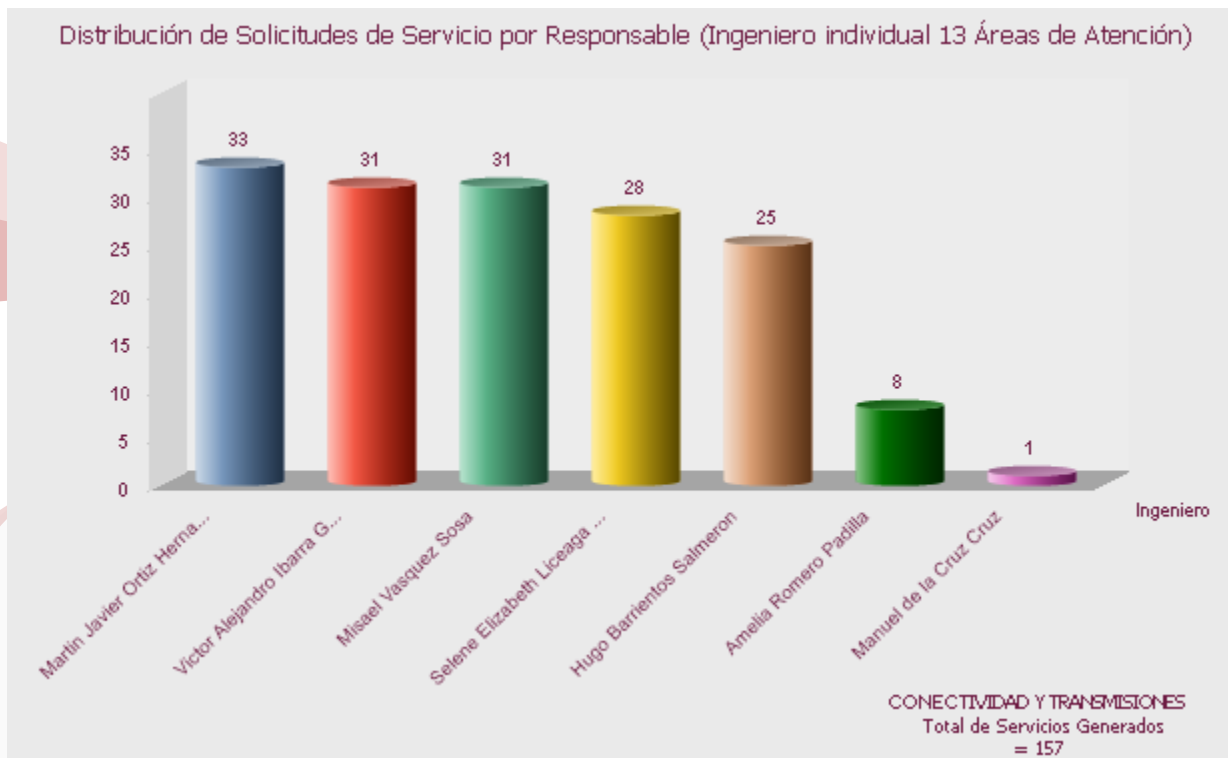


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





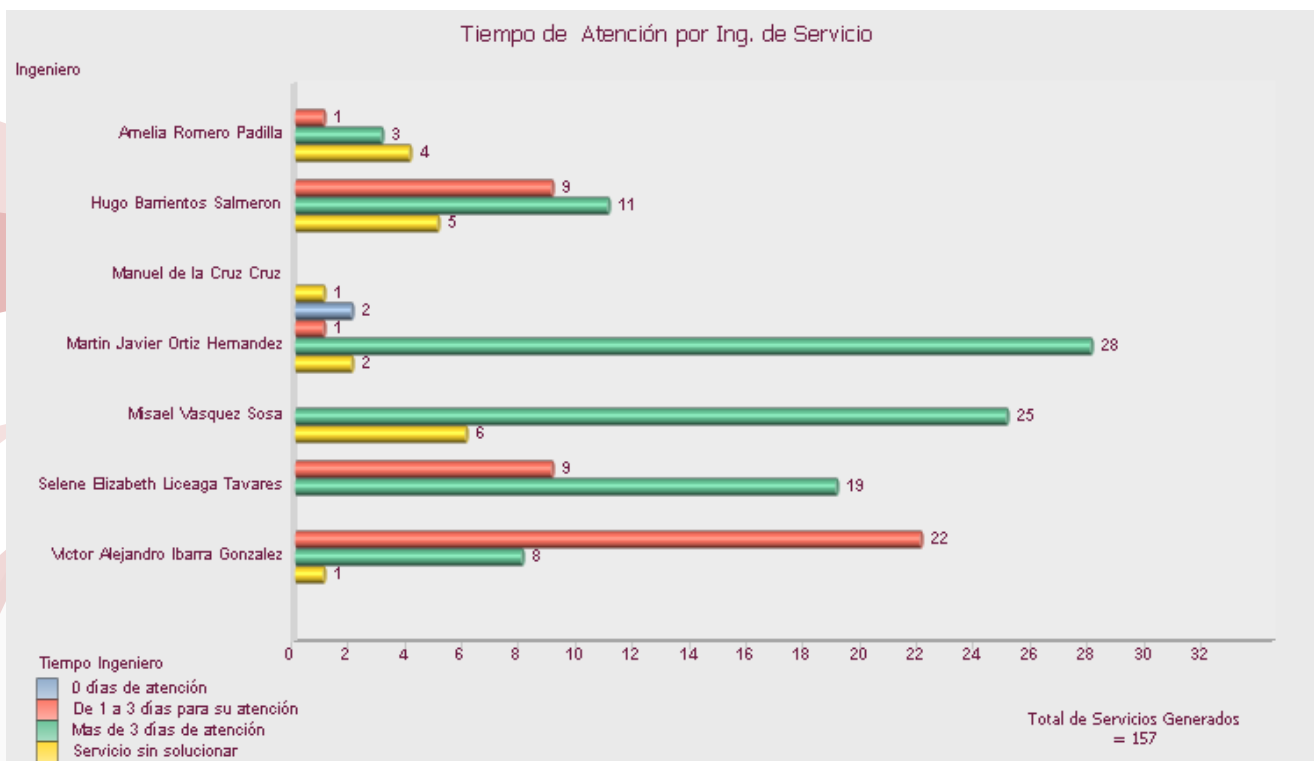
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“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.”

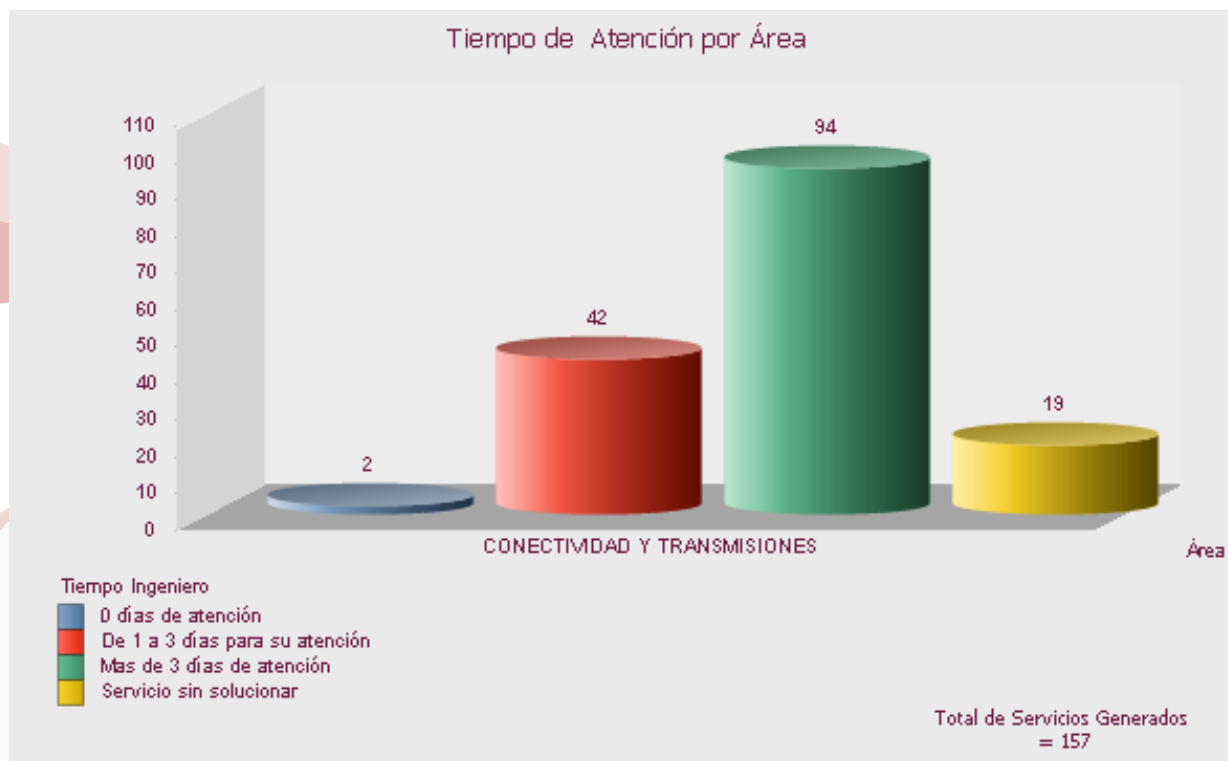


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



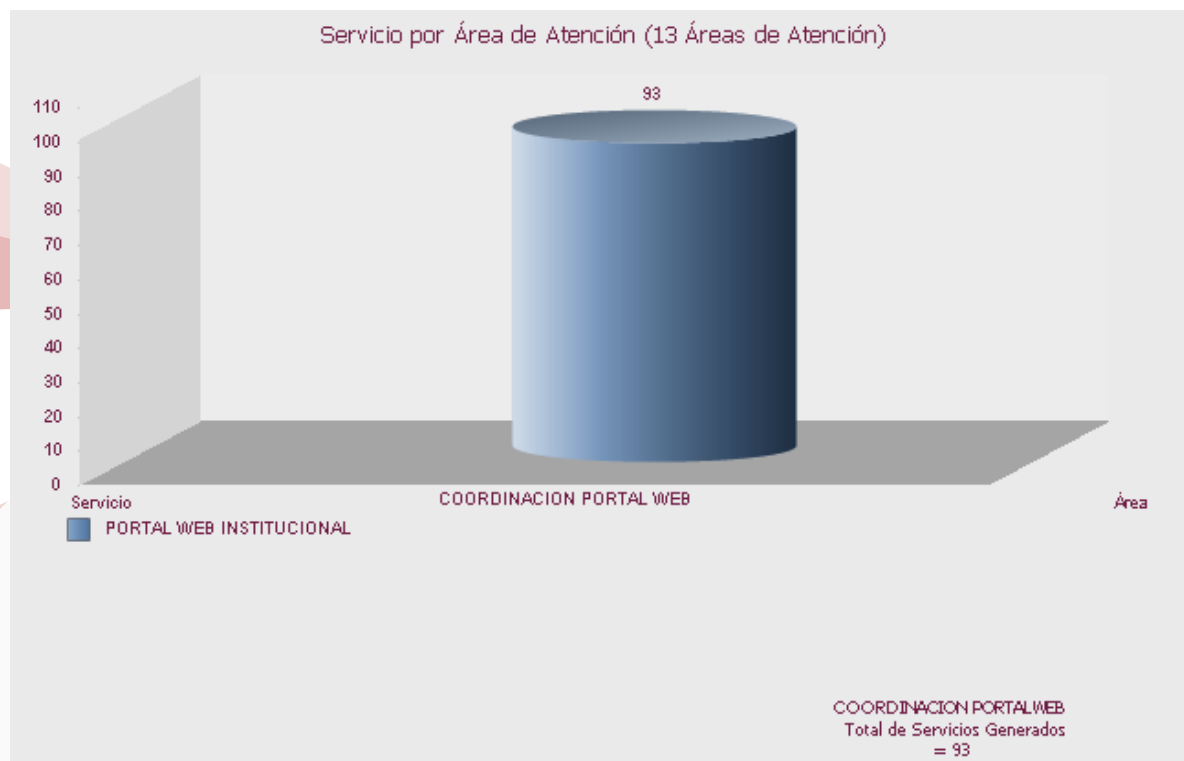


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





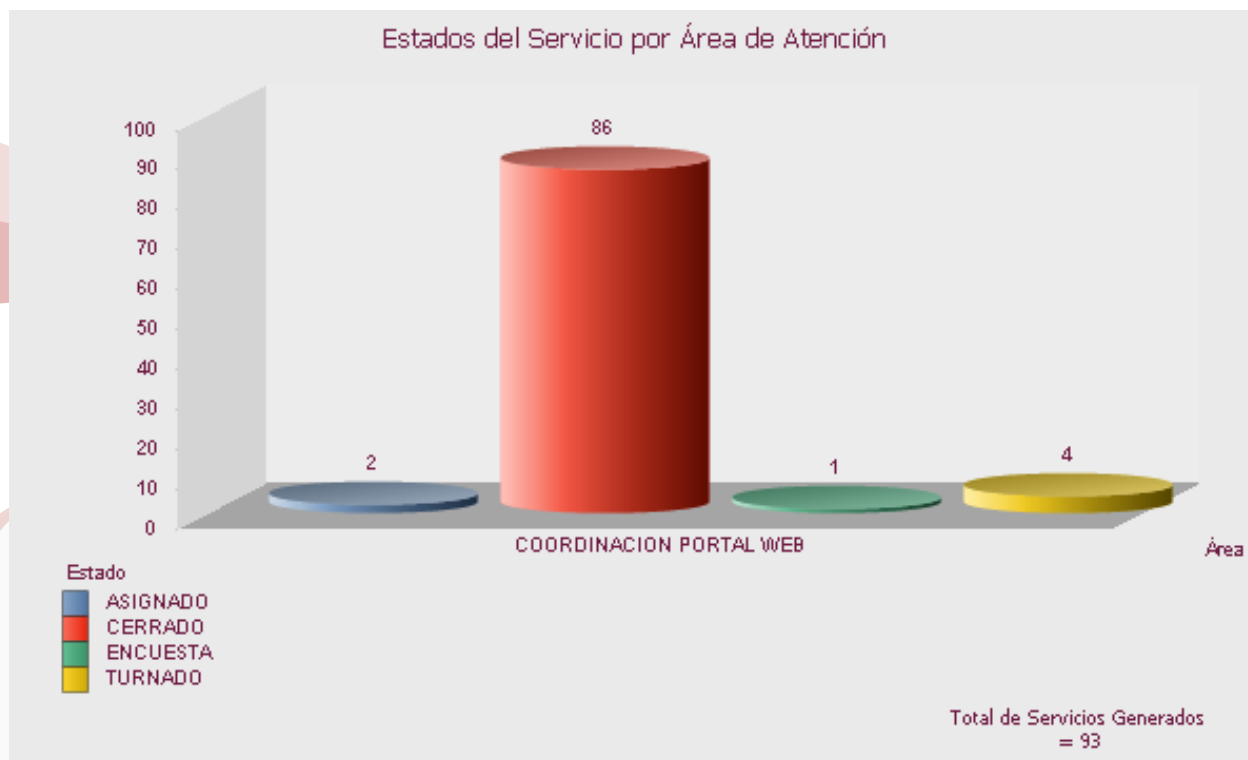
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



“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.”

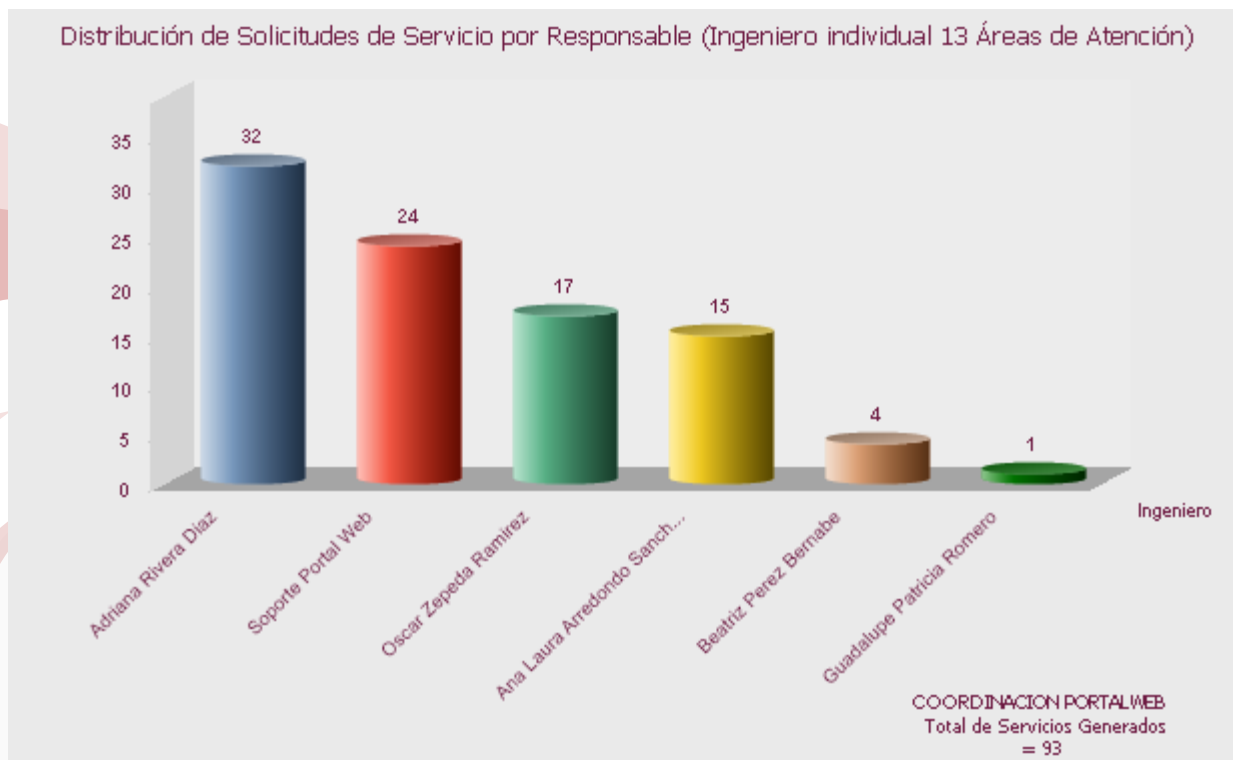


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



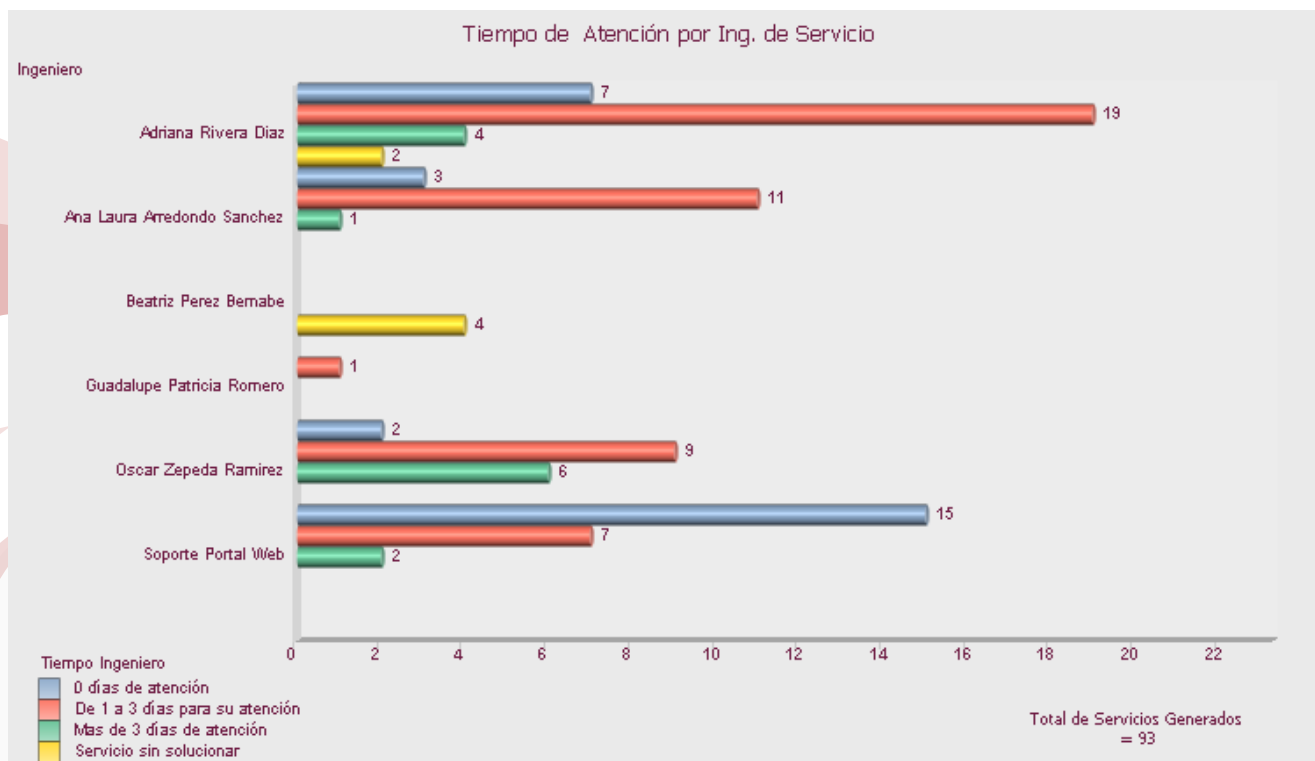


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



“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.”

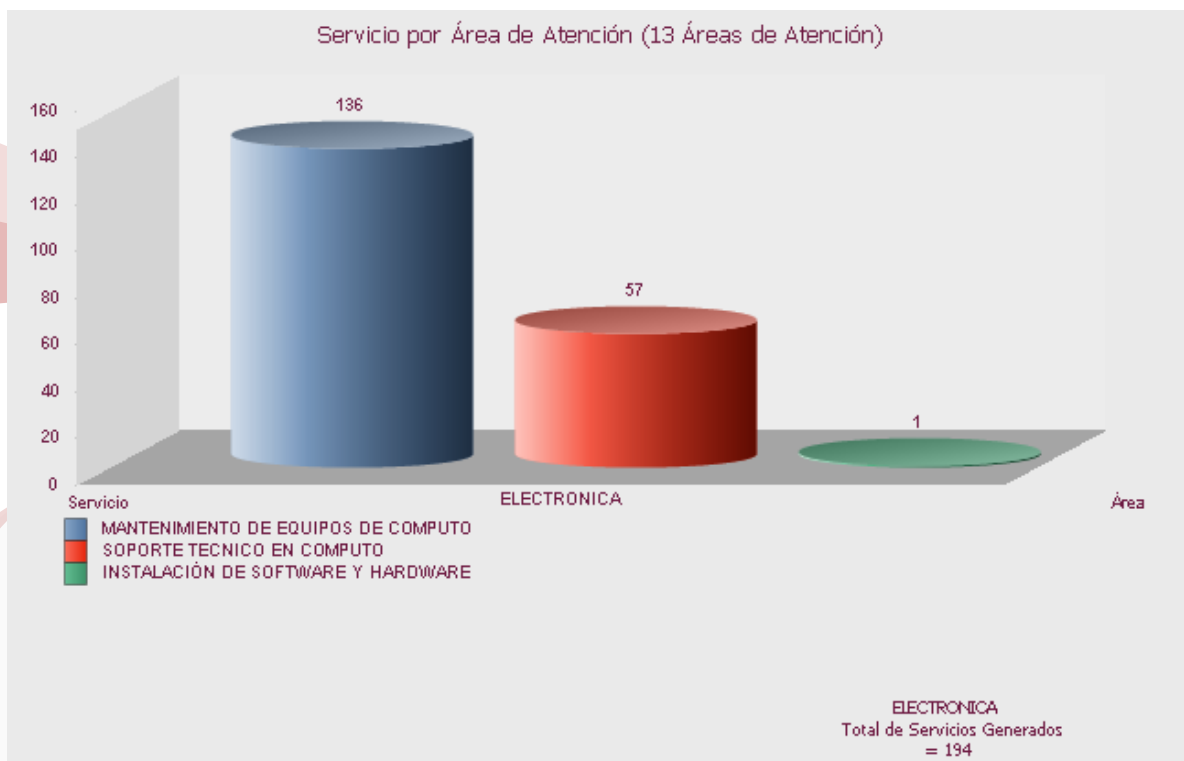


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



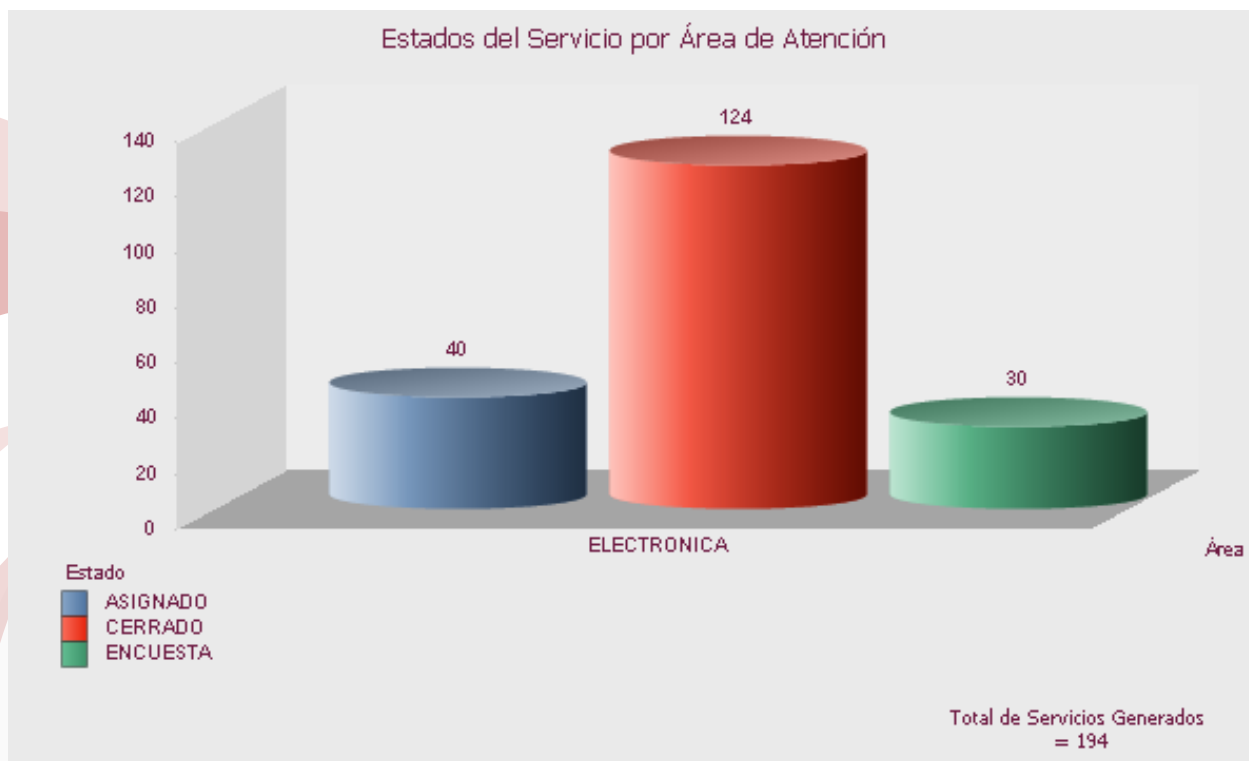


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Electrónica



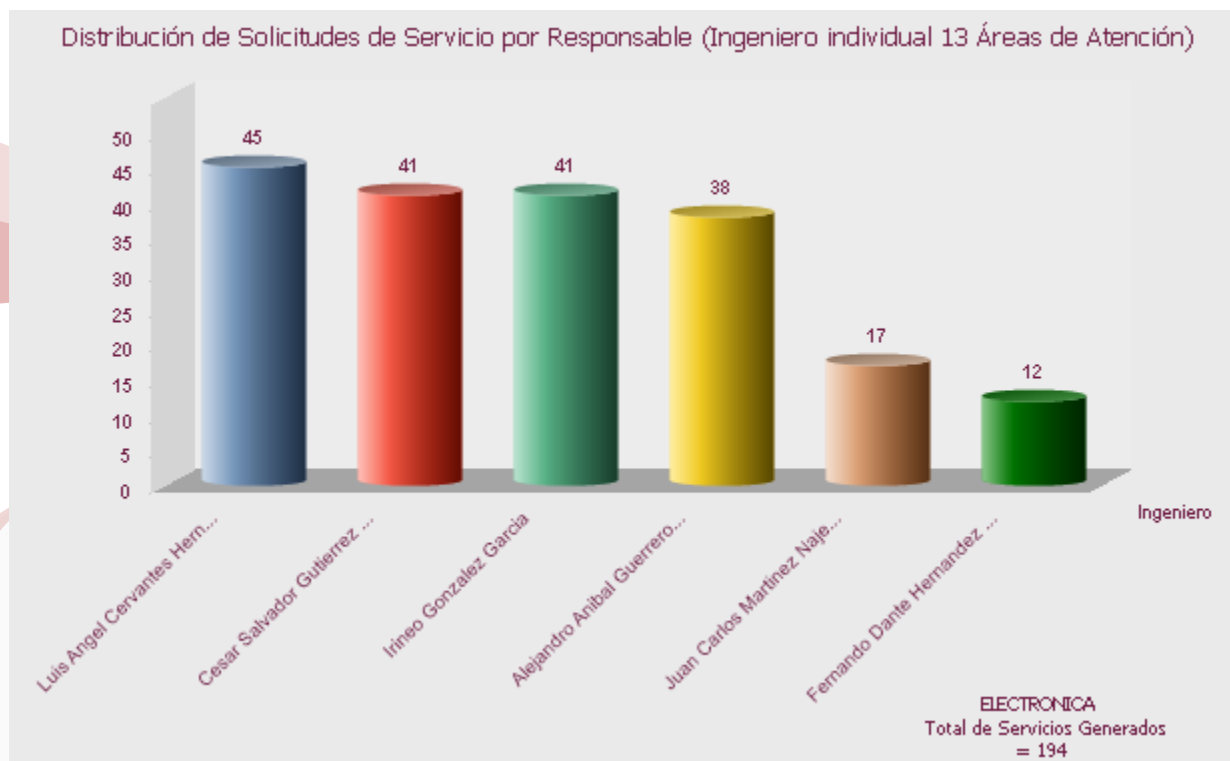


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica



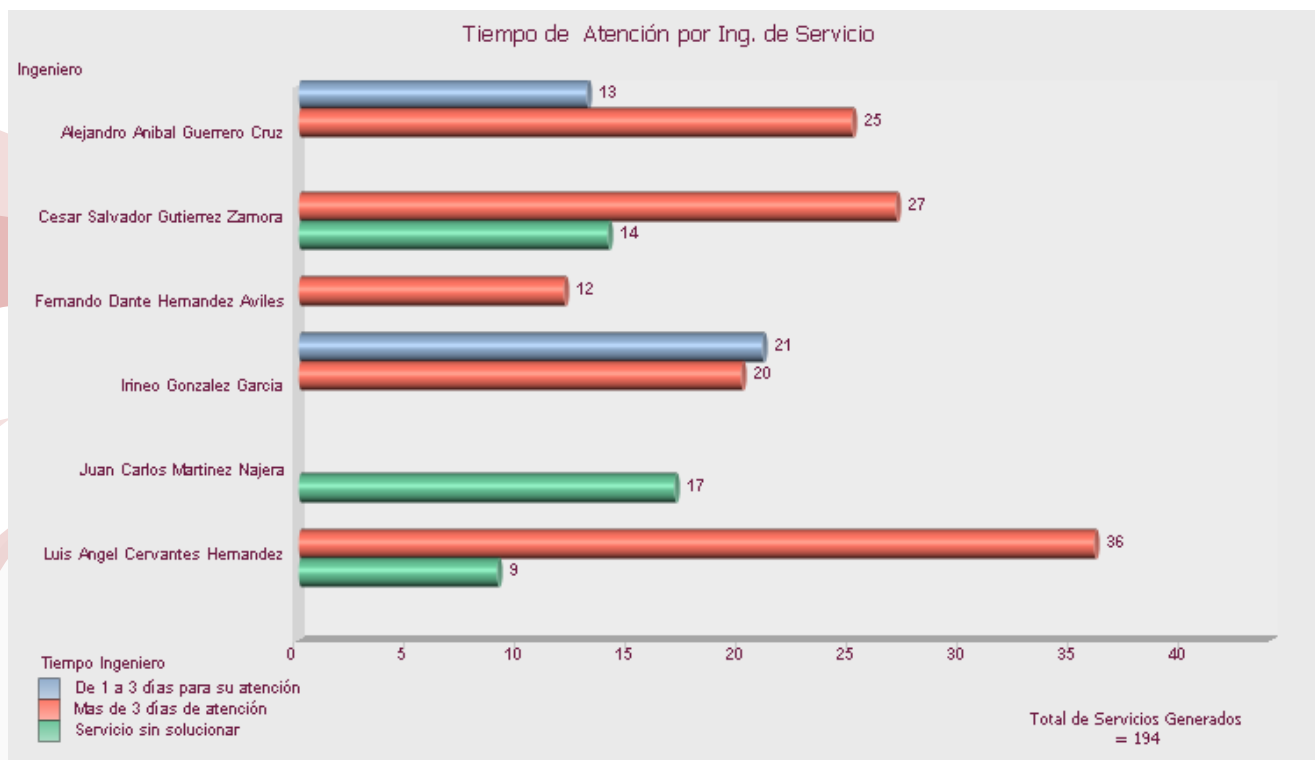


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Electrónica



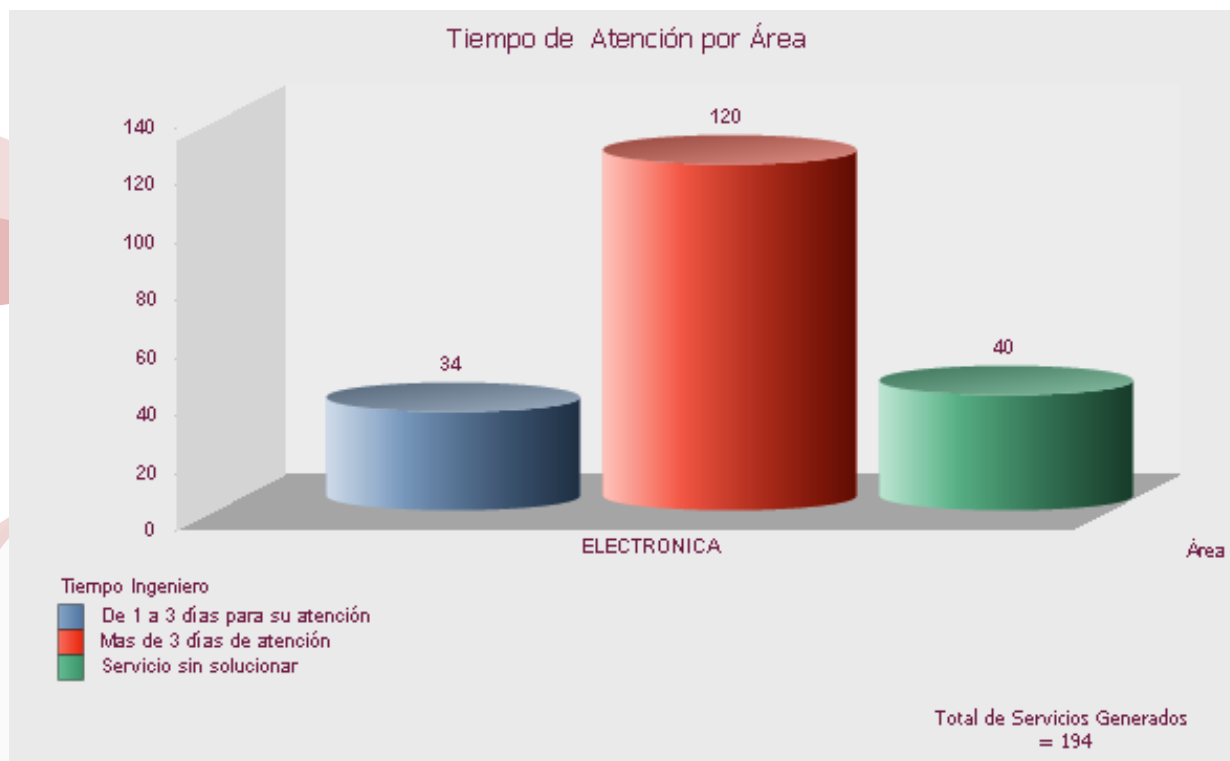


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Electrónica



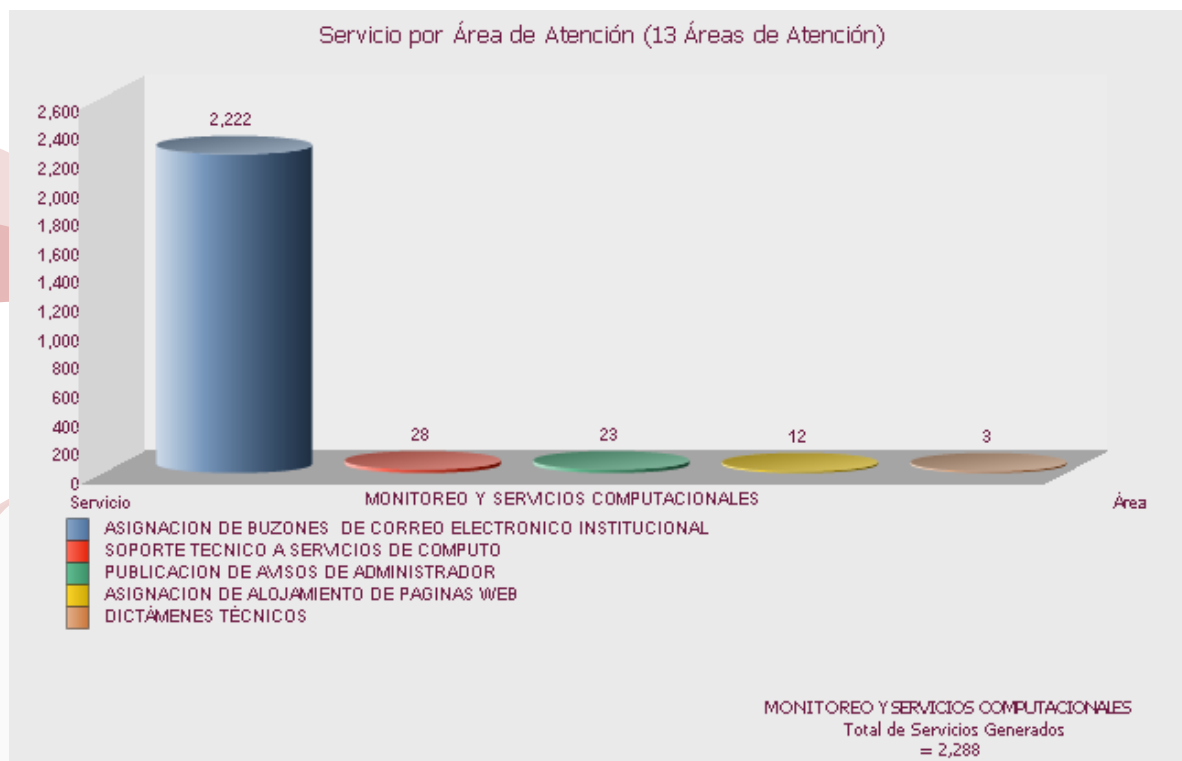


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Electrónica





Servicios por Estado (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.”

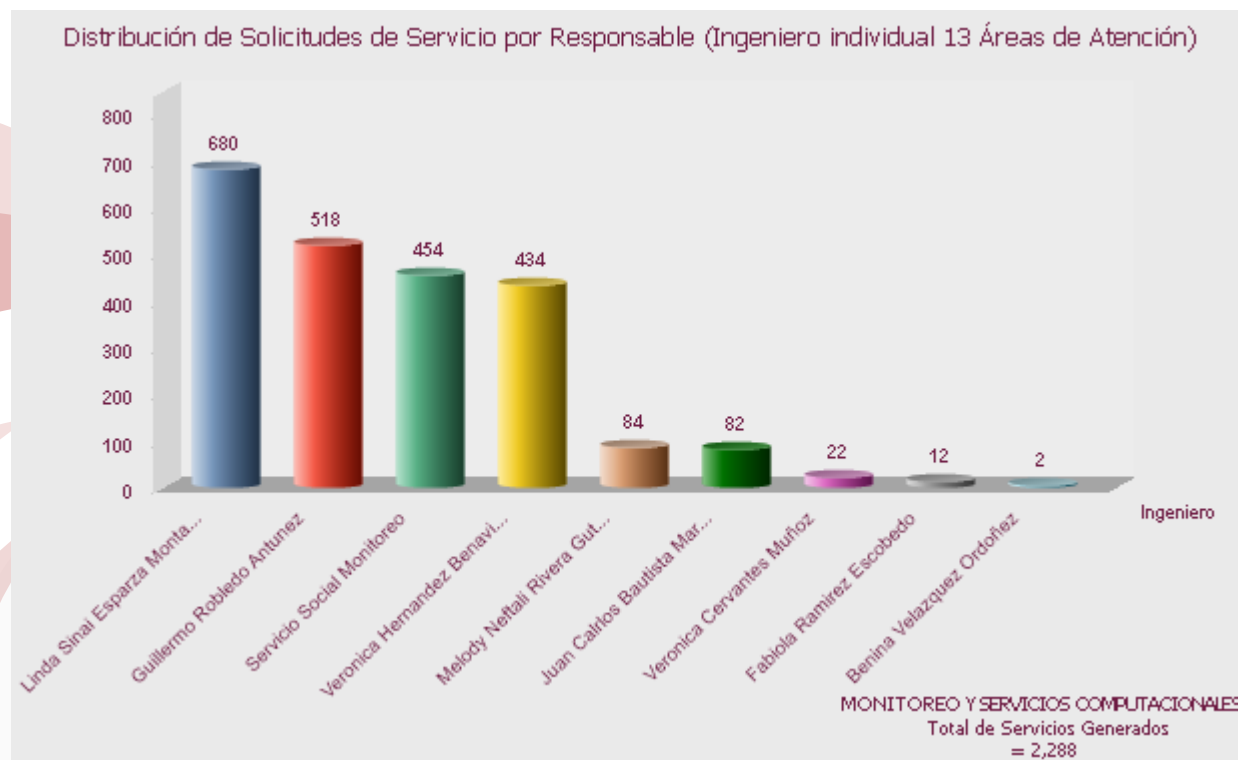


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





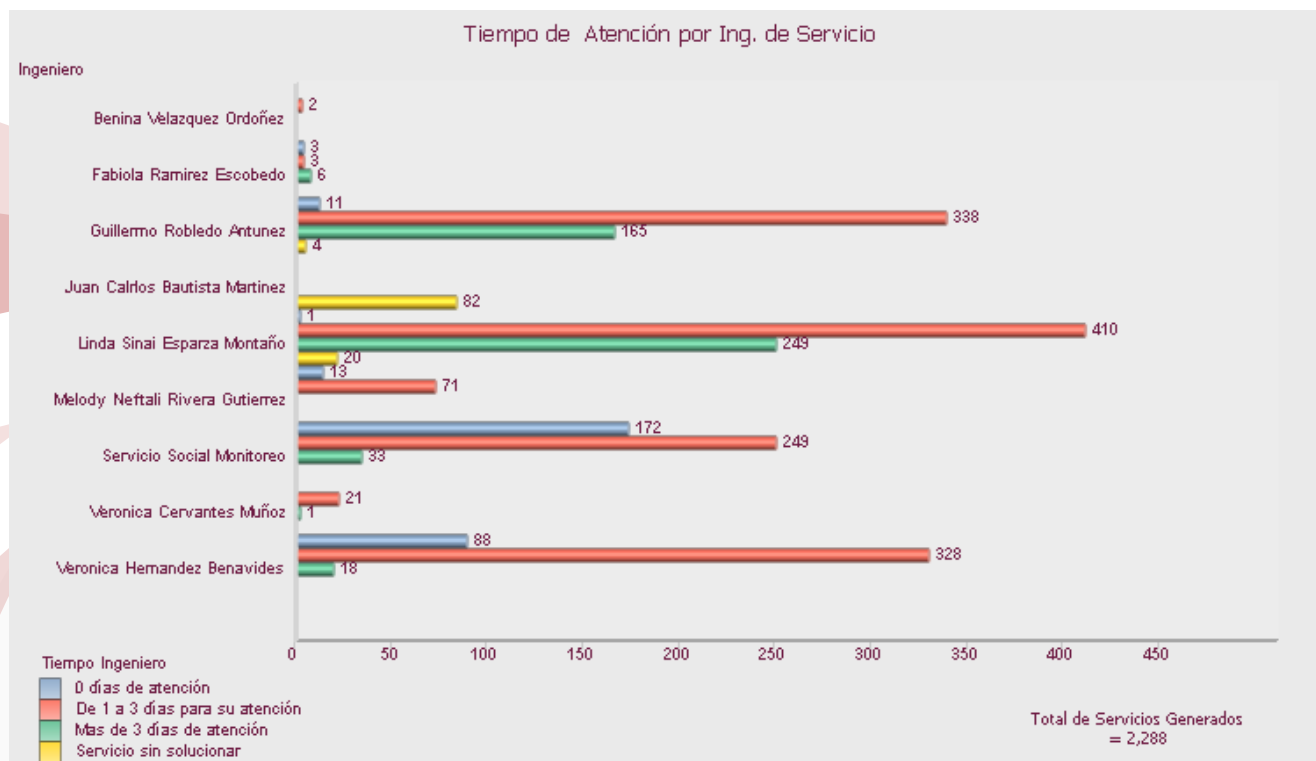
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”

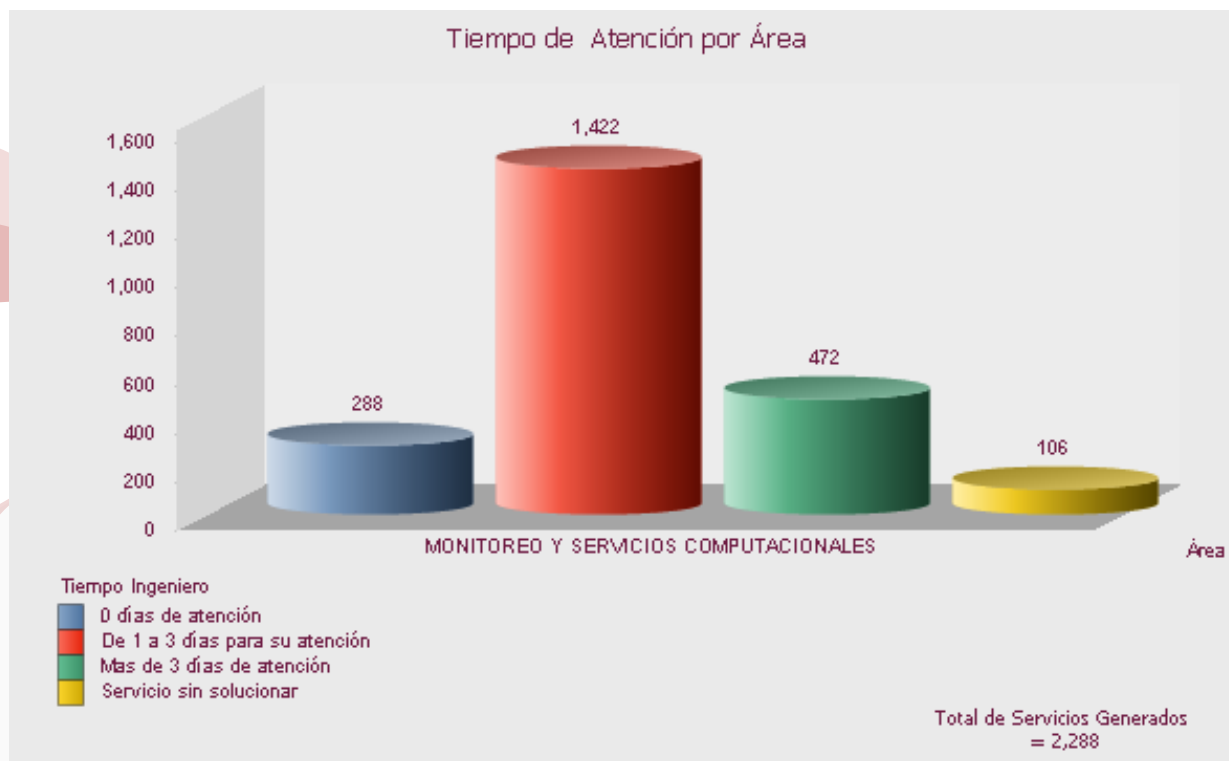


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





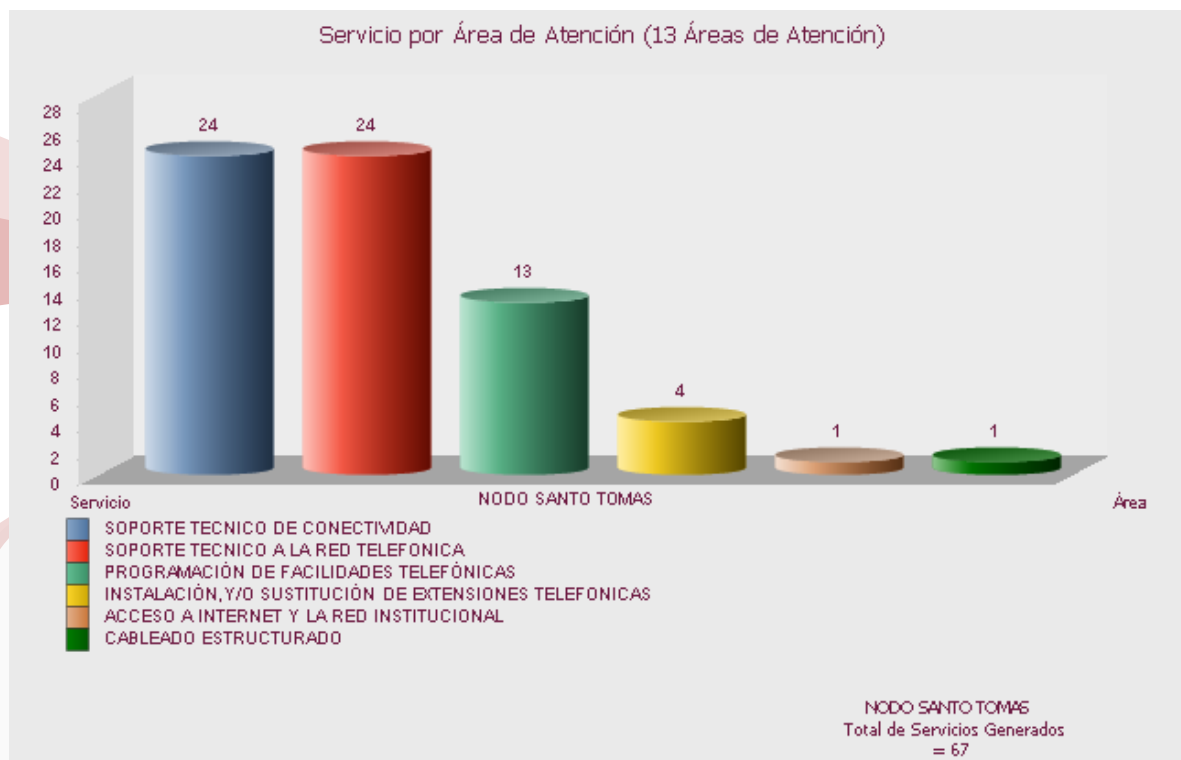
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”



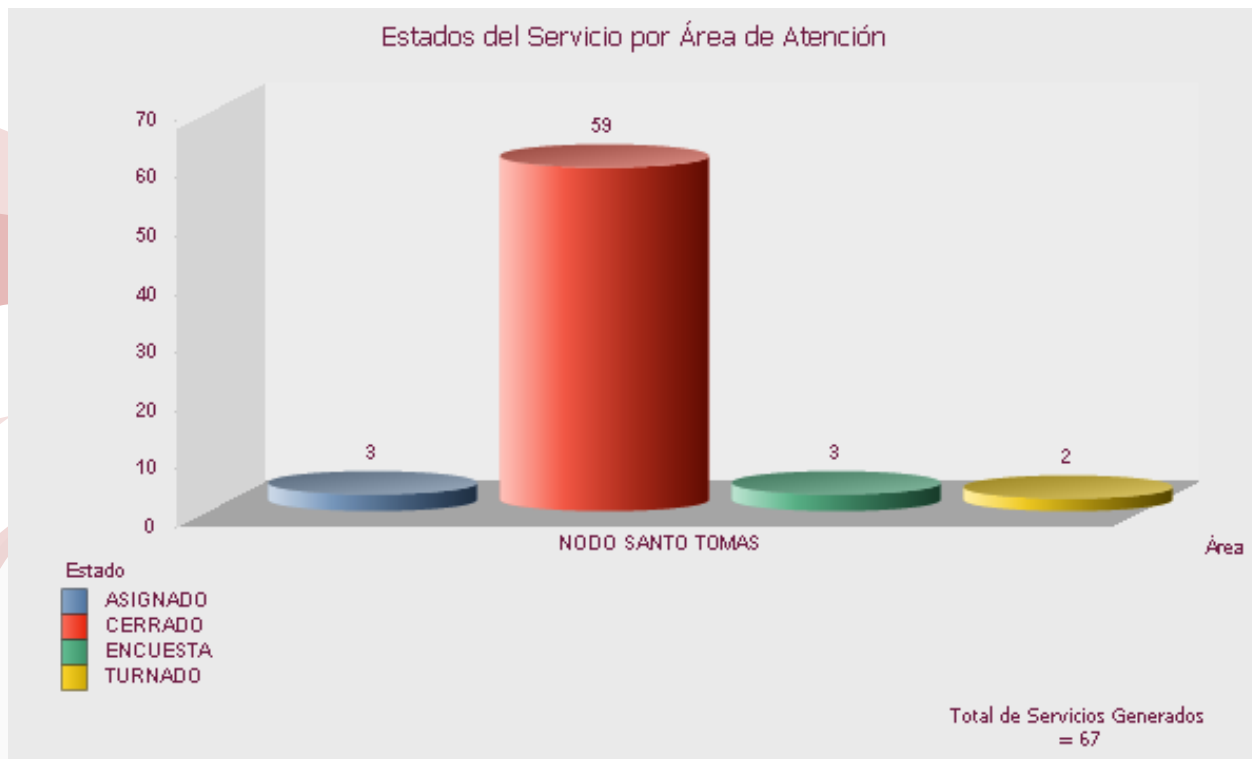
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



“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



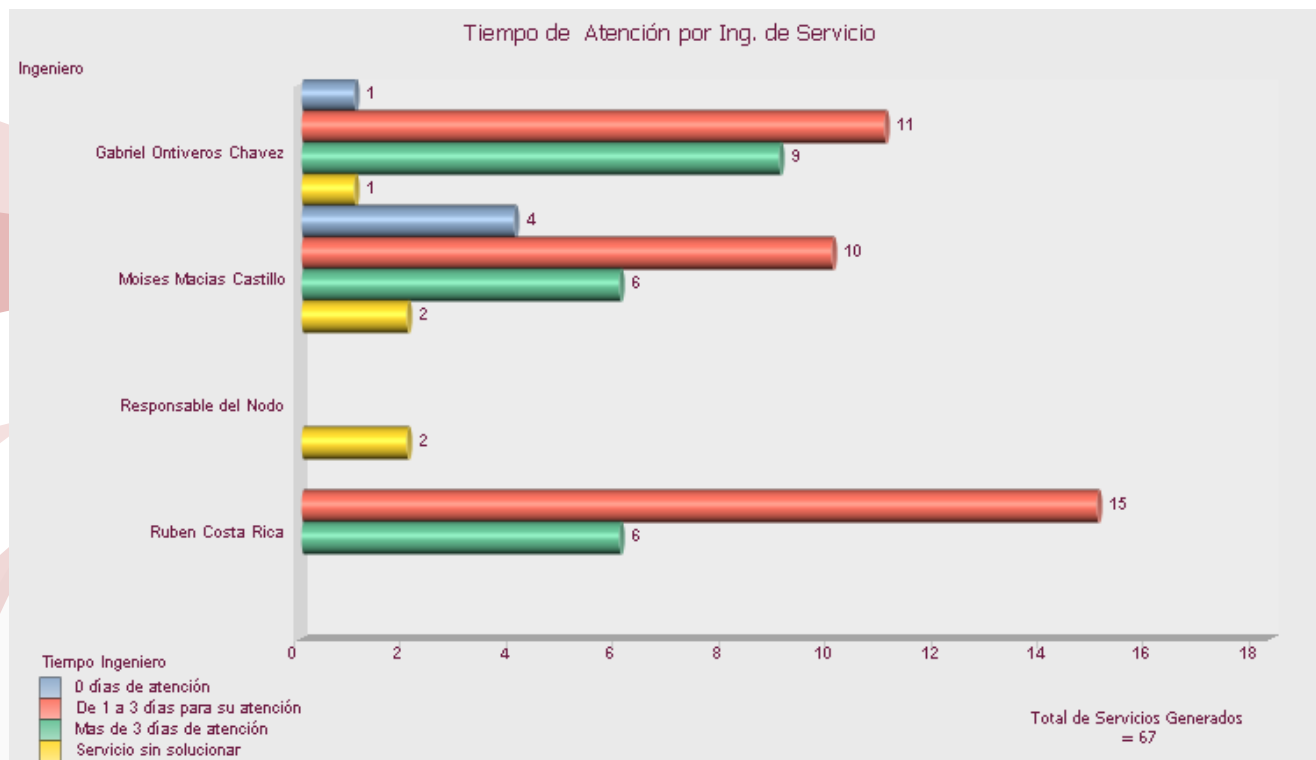


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás





Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



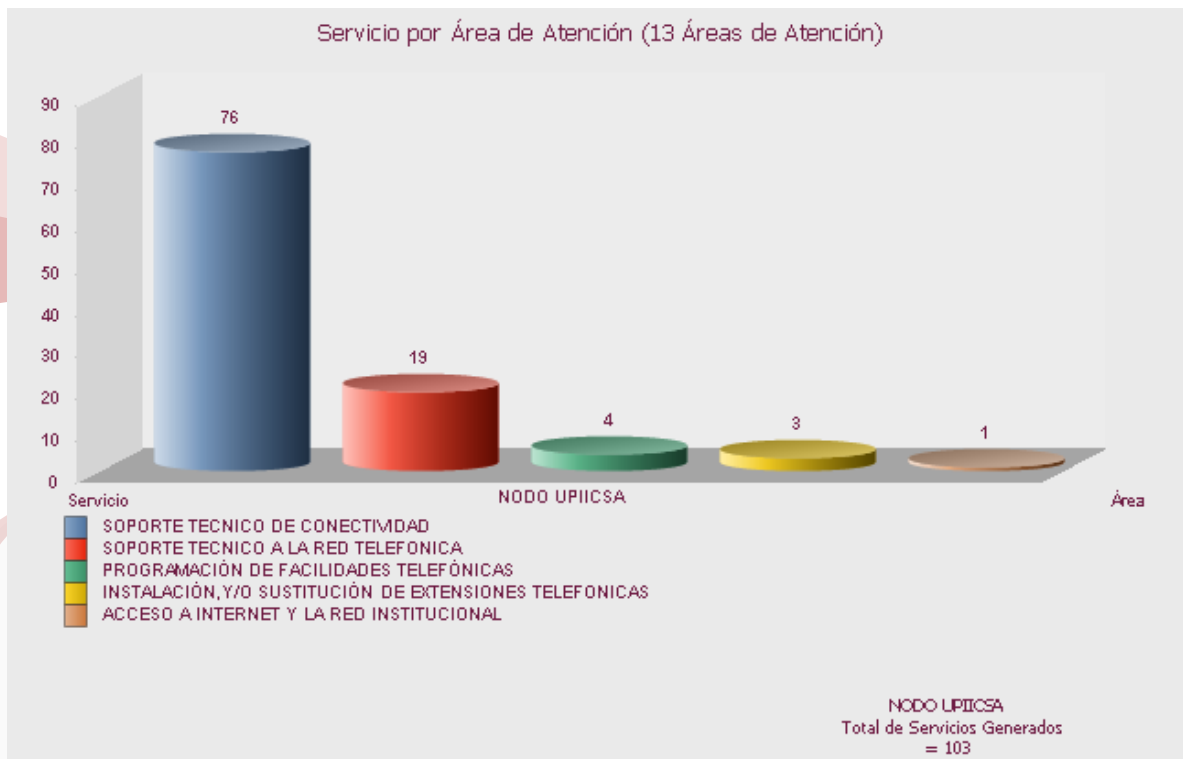


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



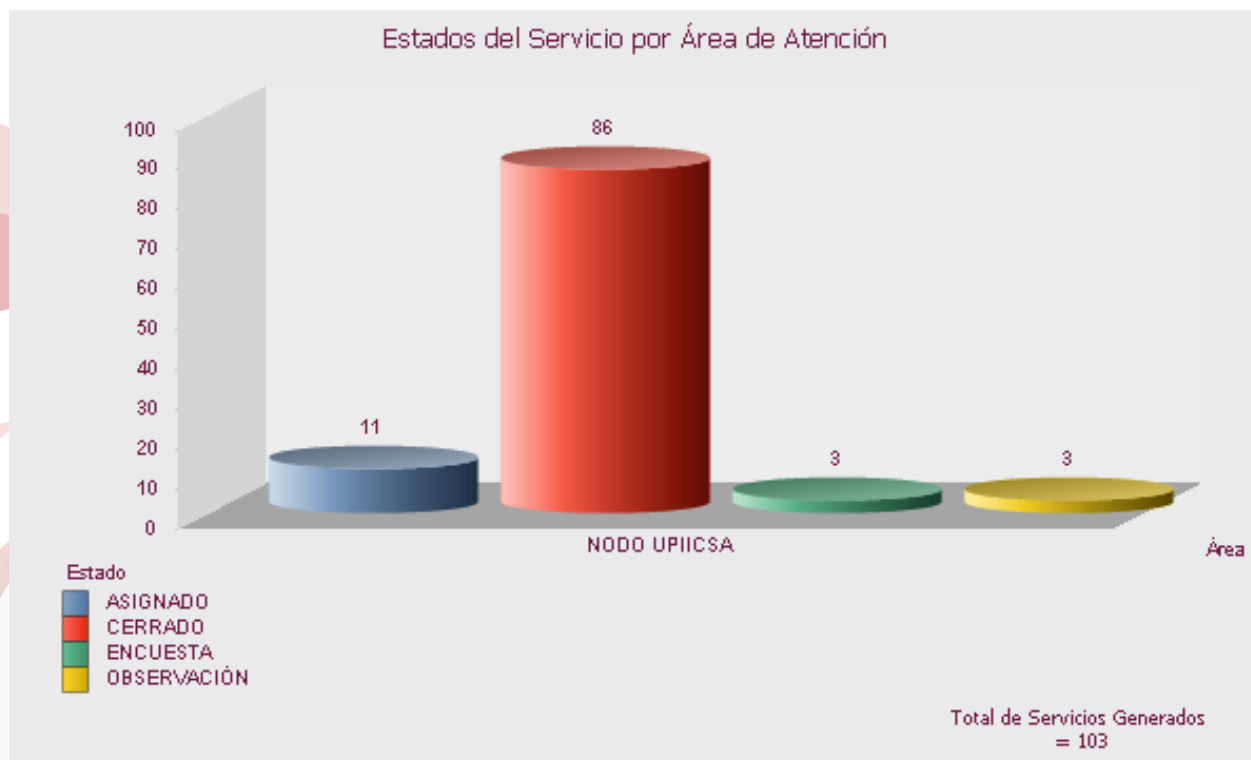


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



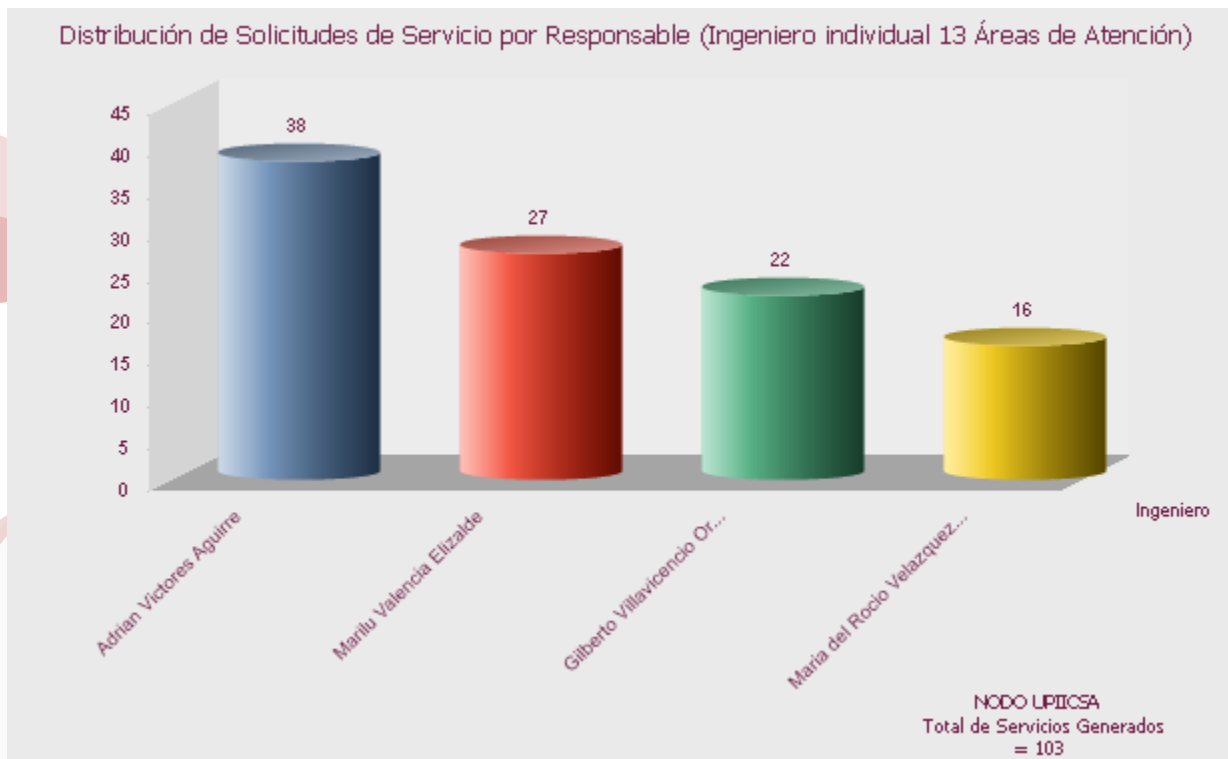


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



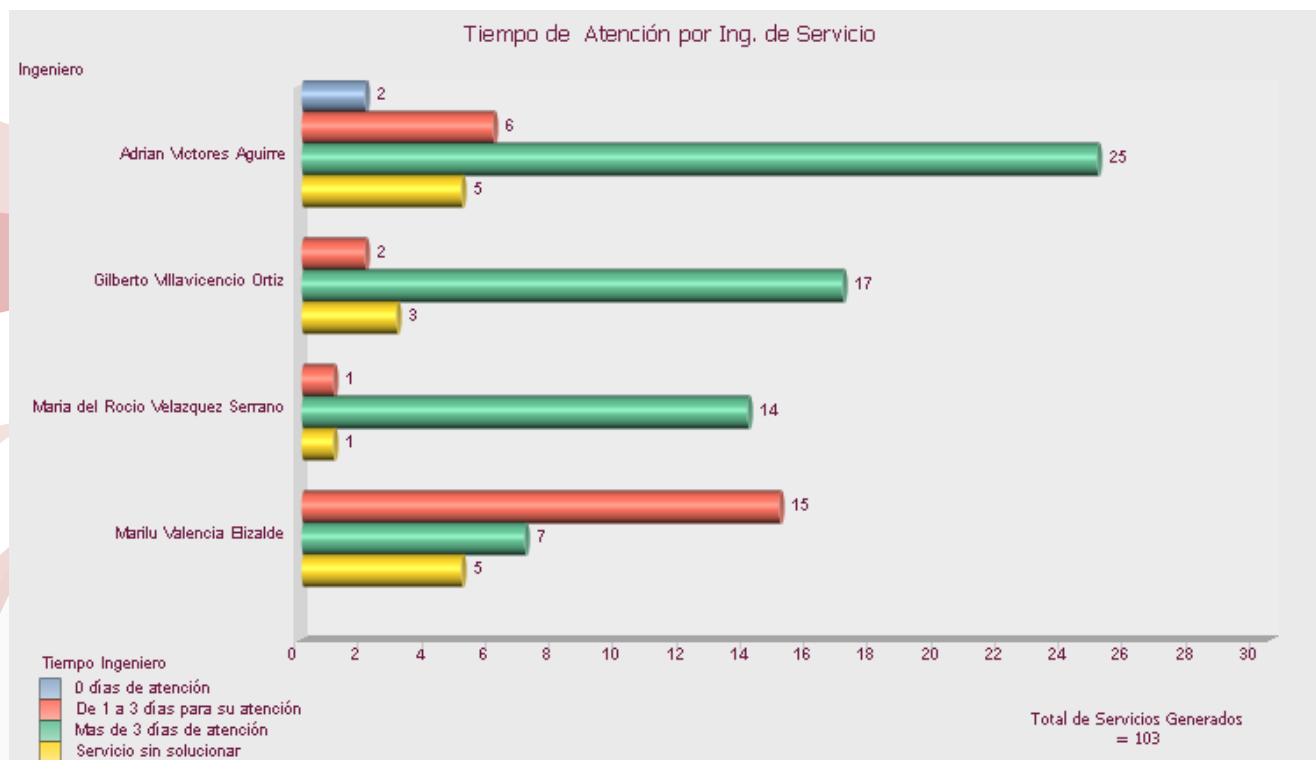


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





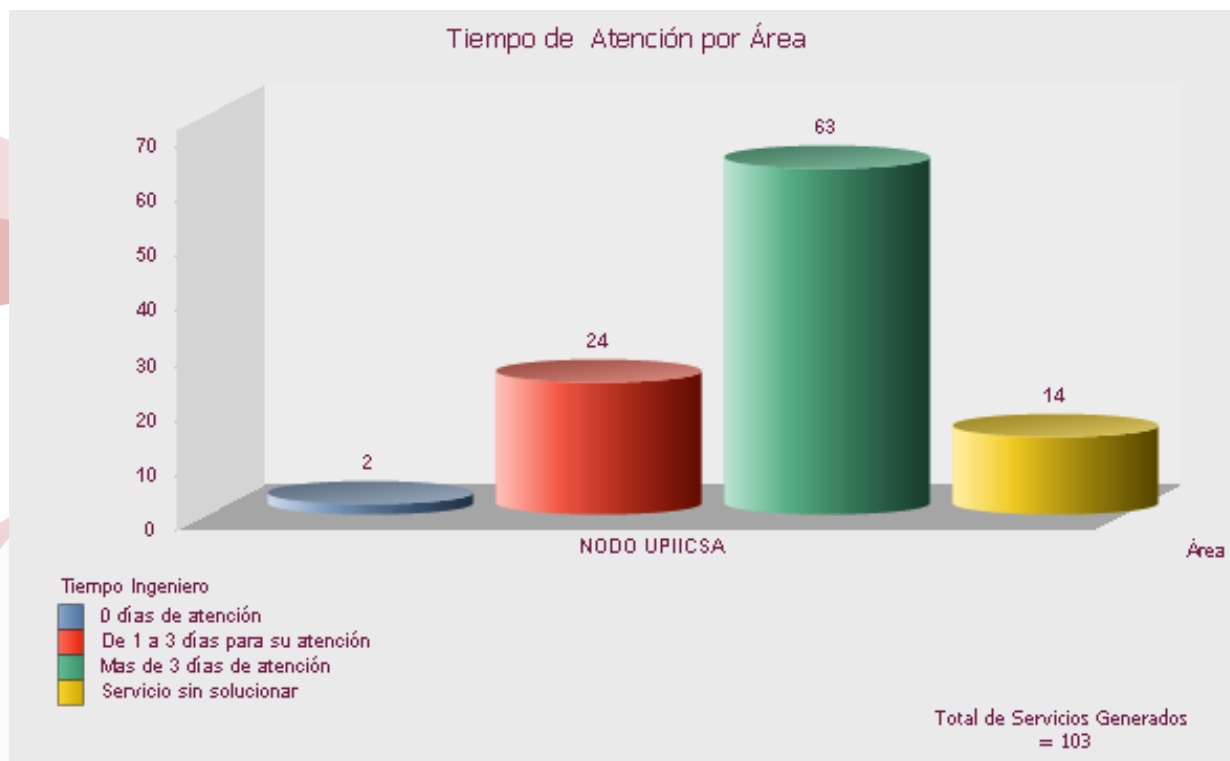
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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.”

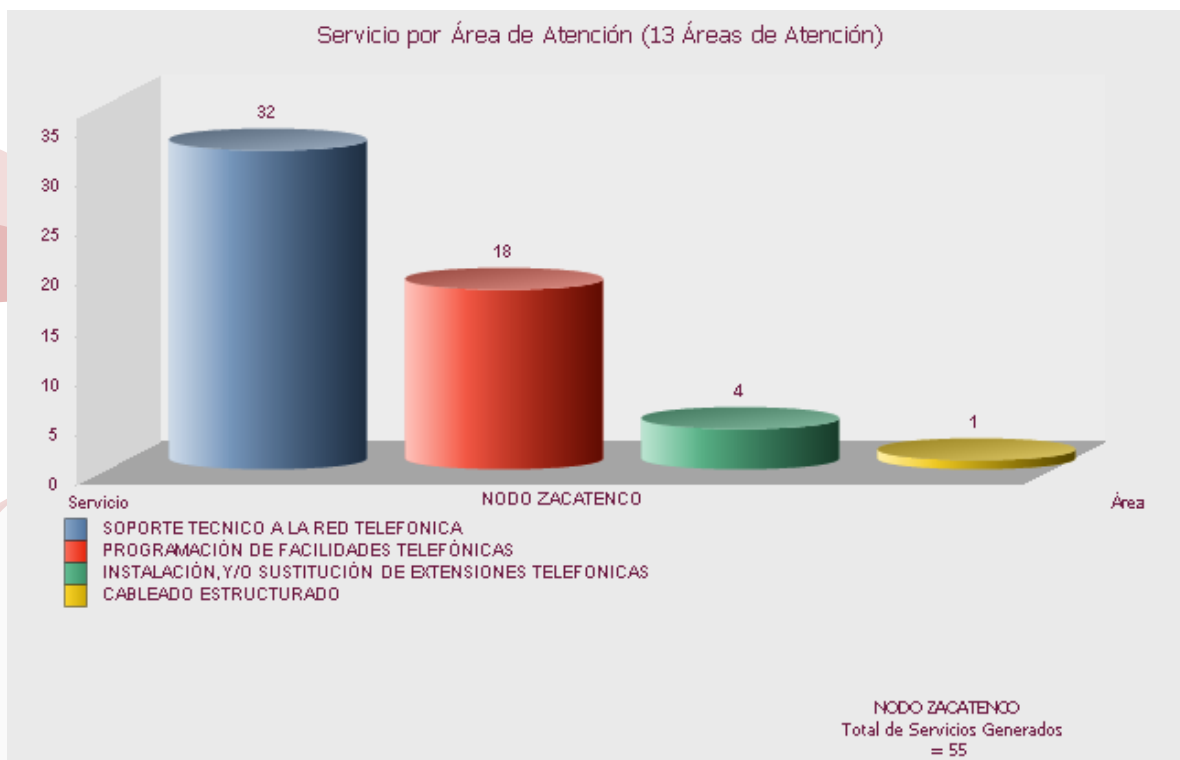


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





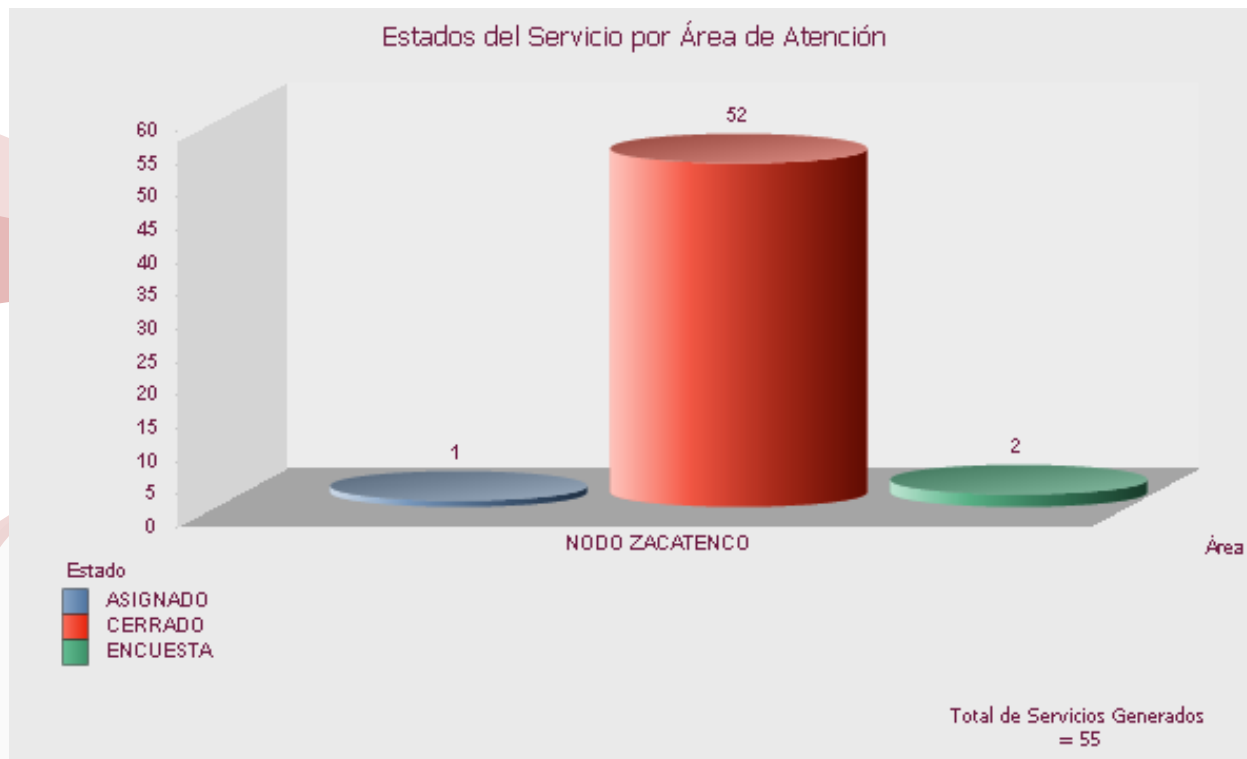
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



“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 Zacatenco



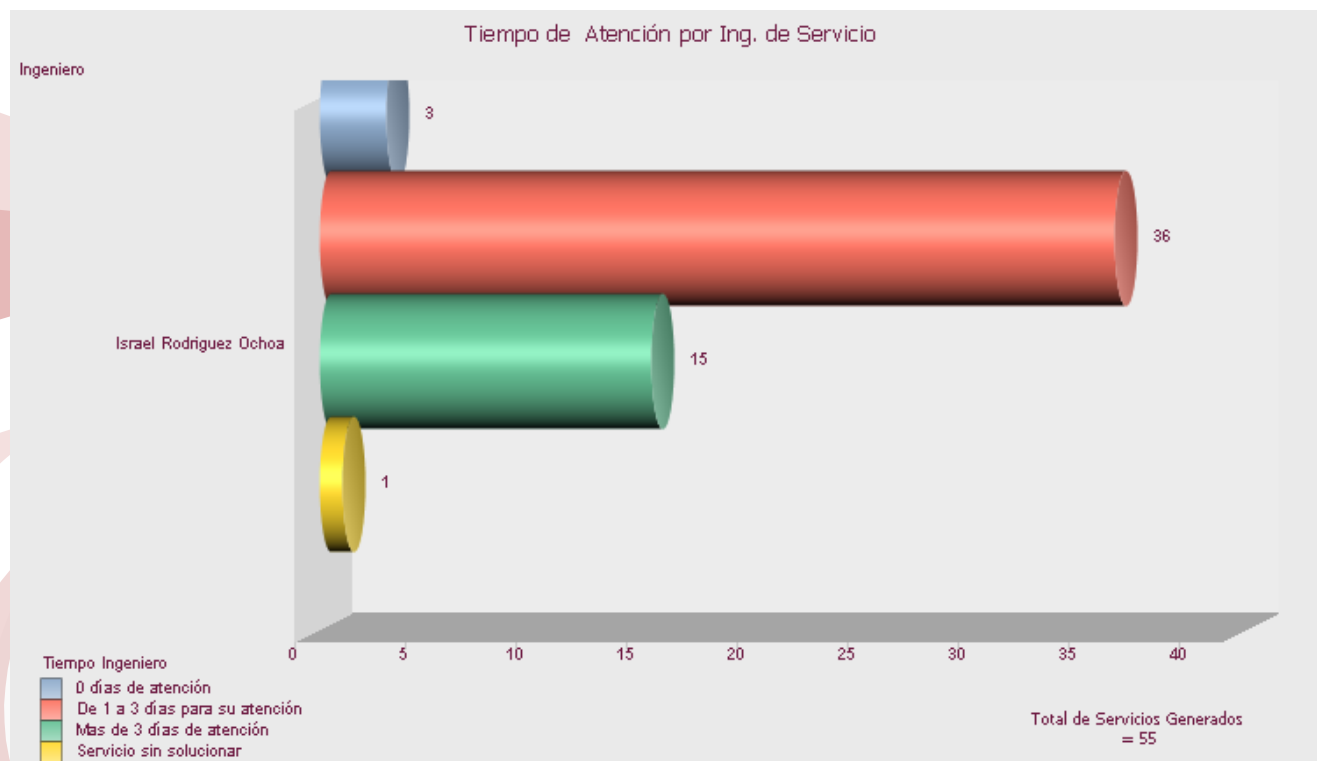


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



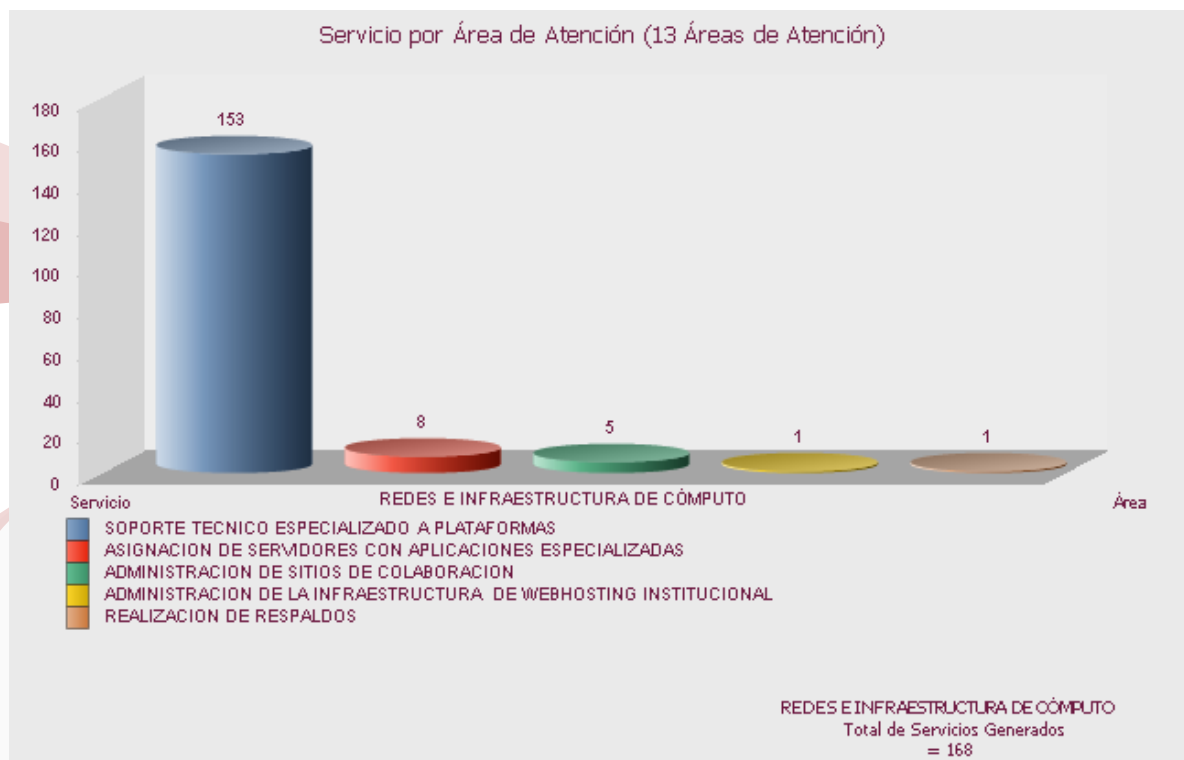


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





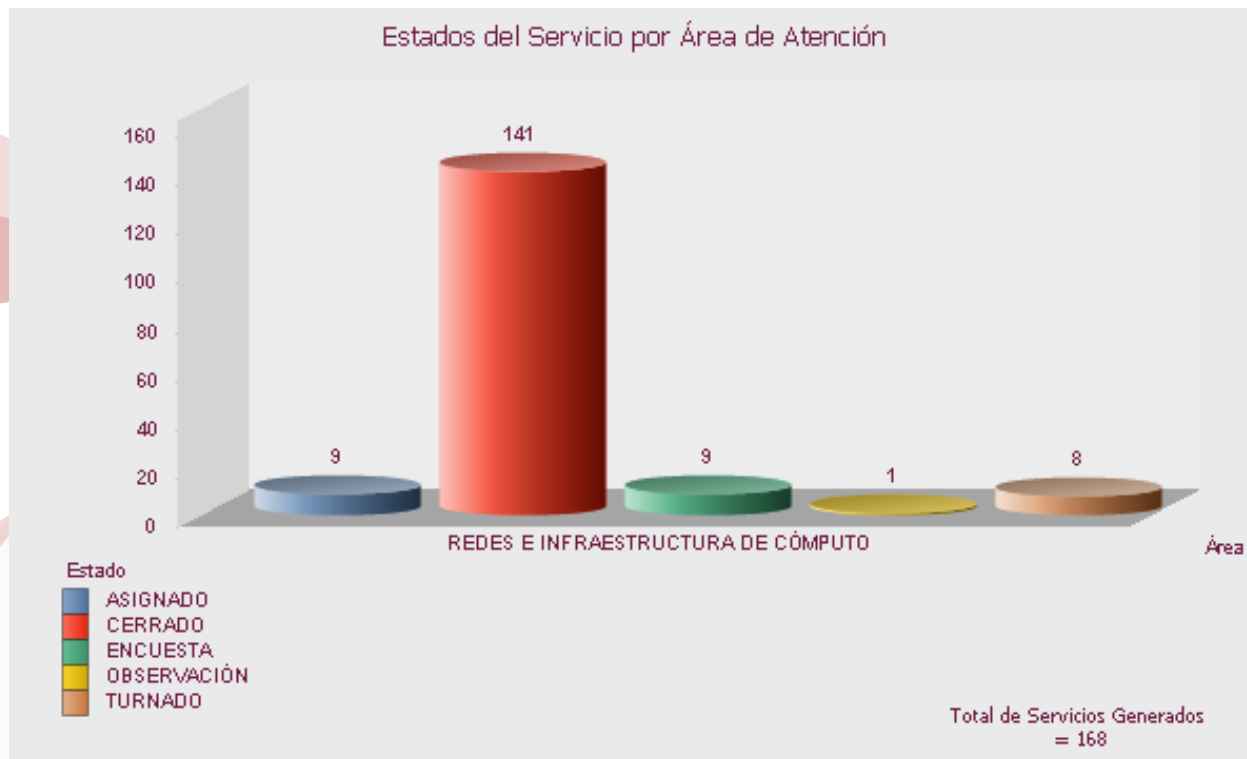
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”

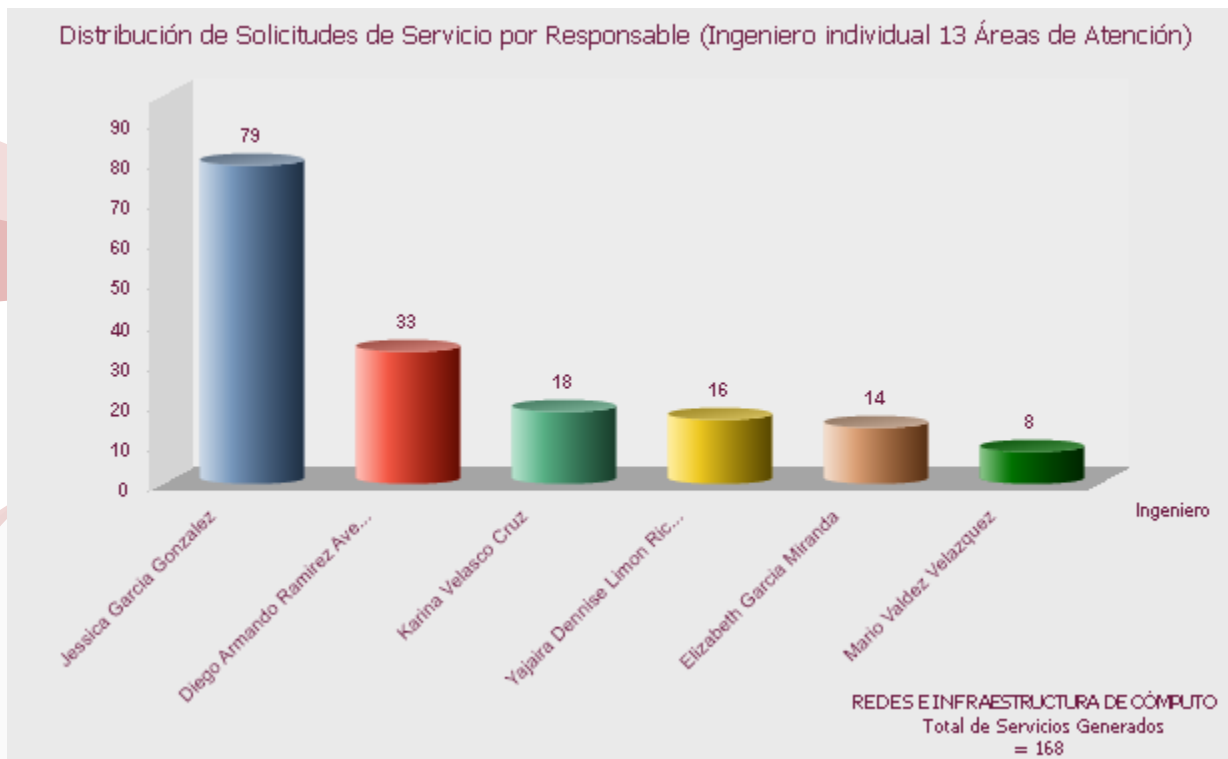


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





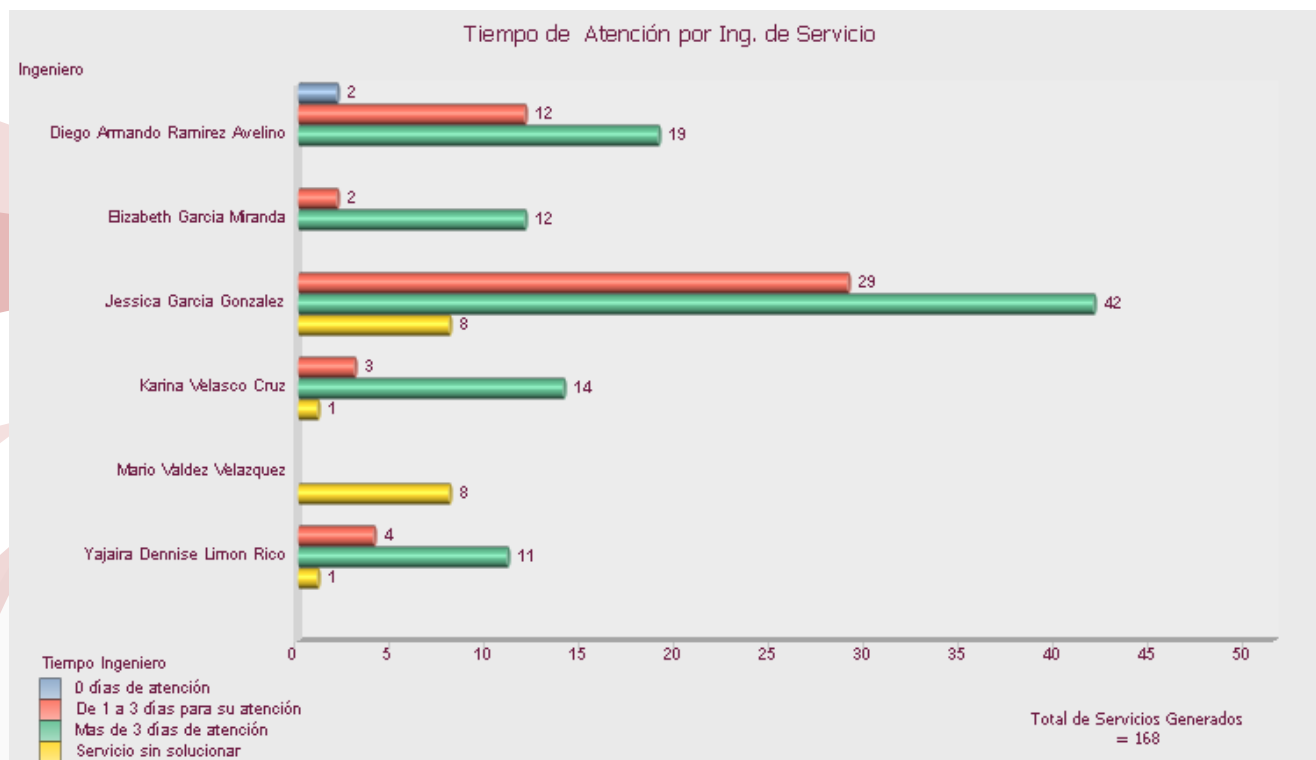
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”

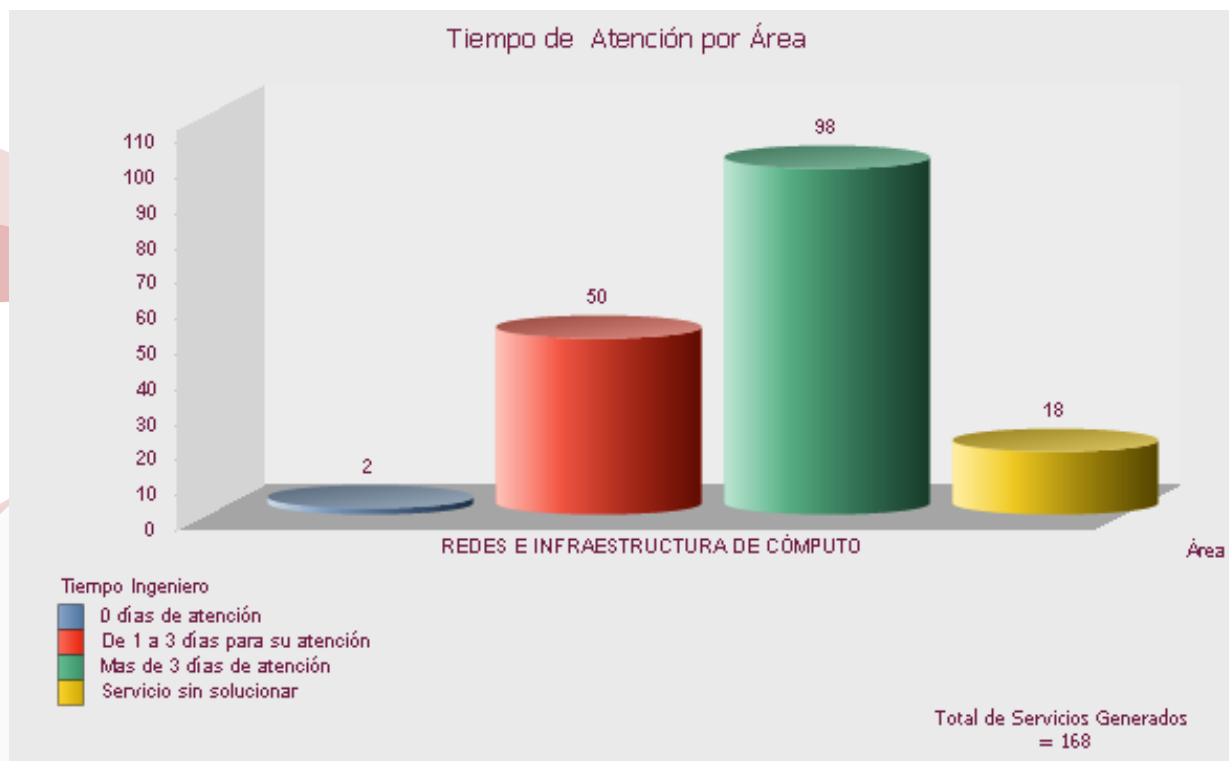


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





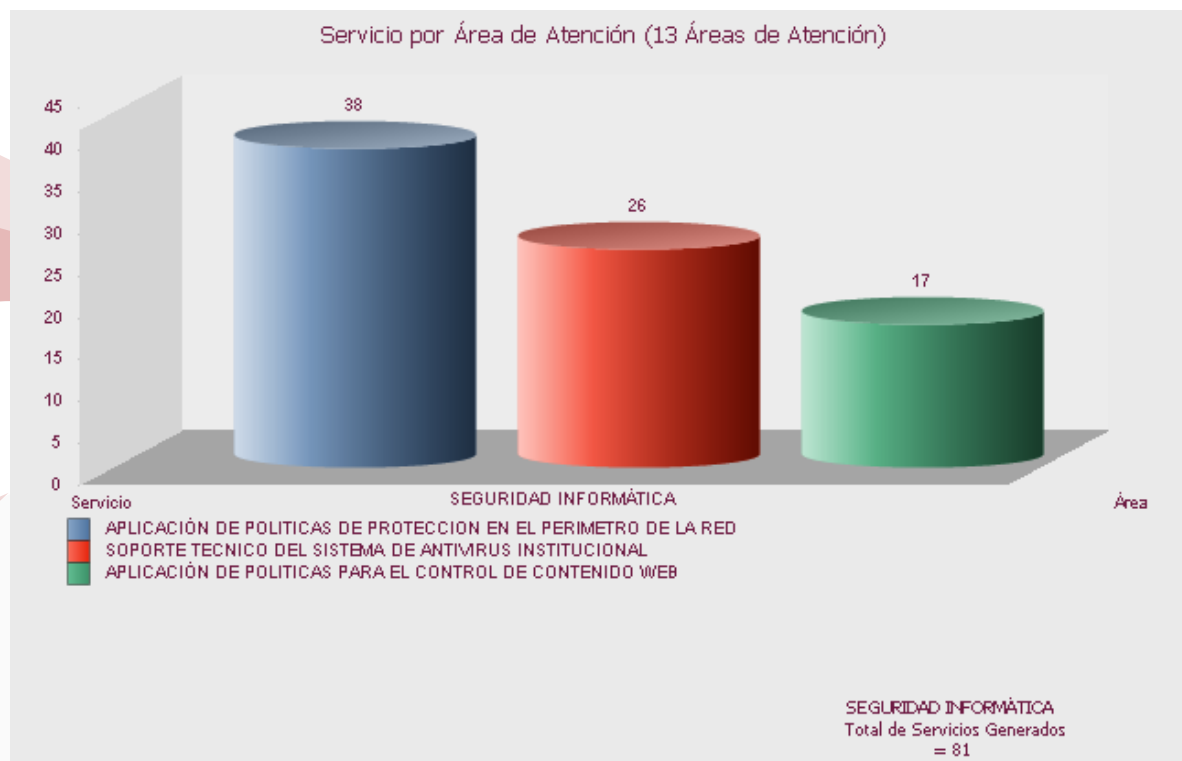
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”



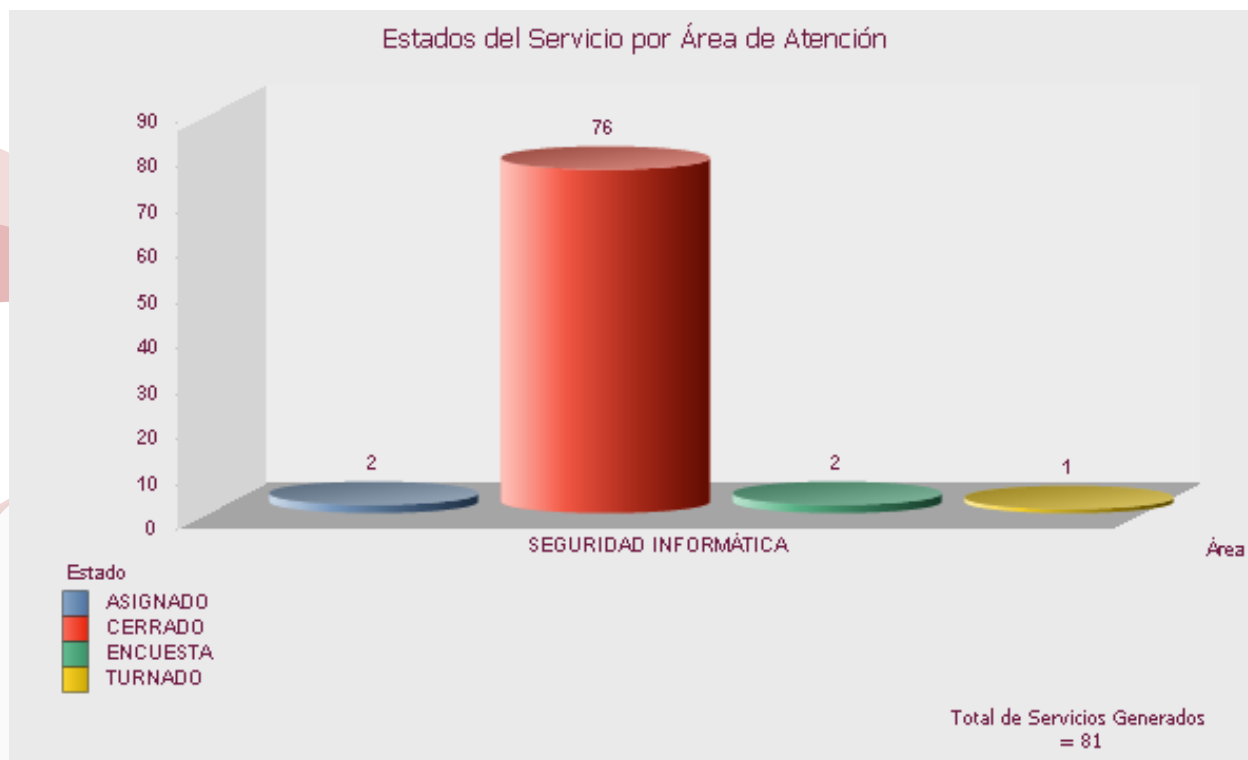
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



“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.”

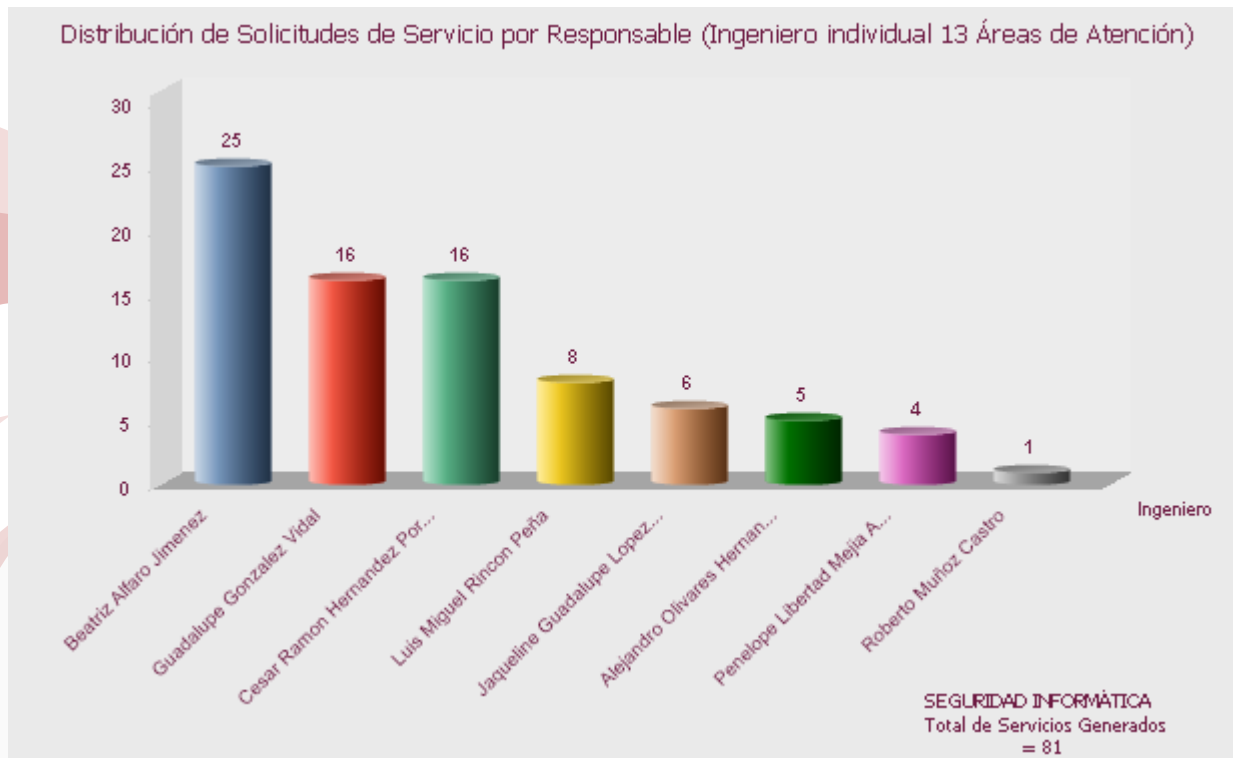


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



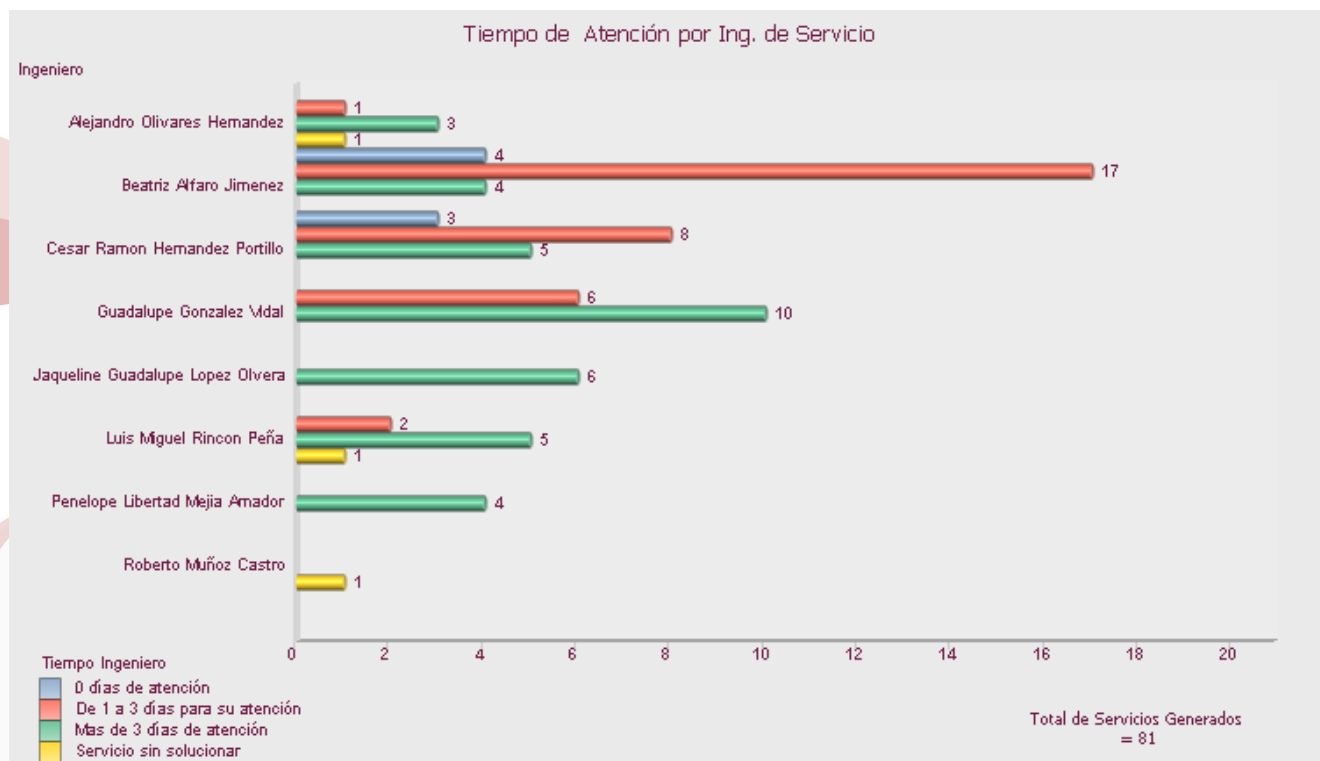


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





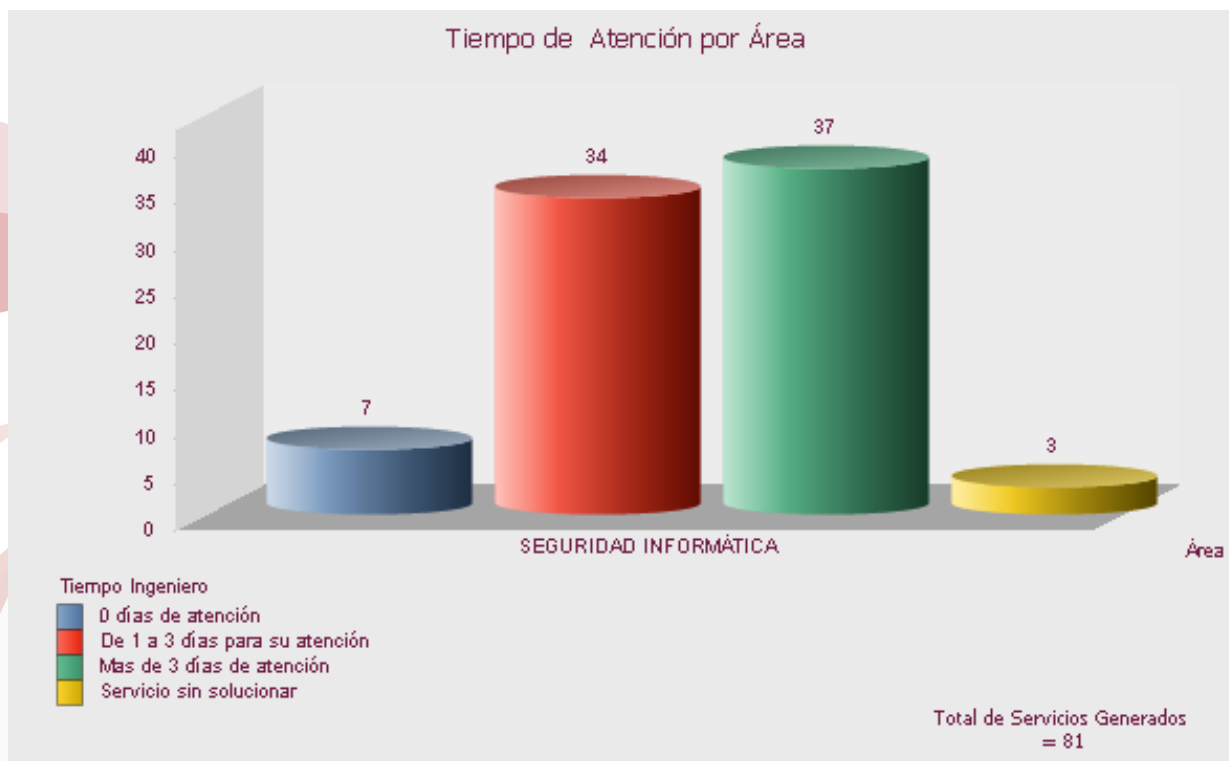
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



“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.”

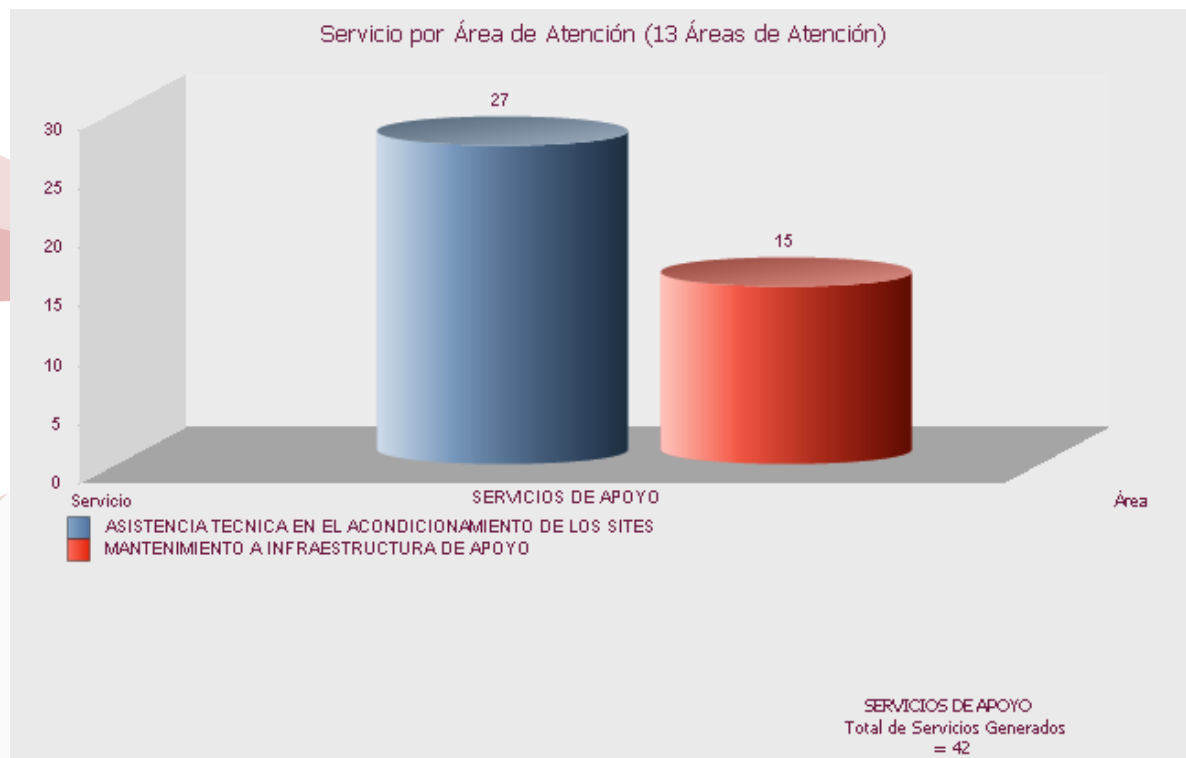


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



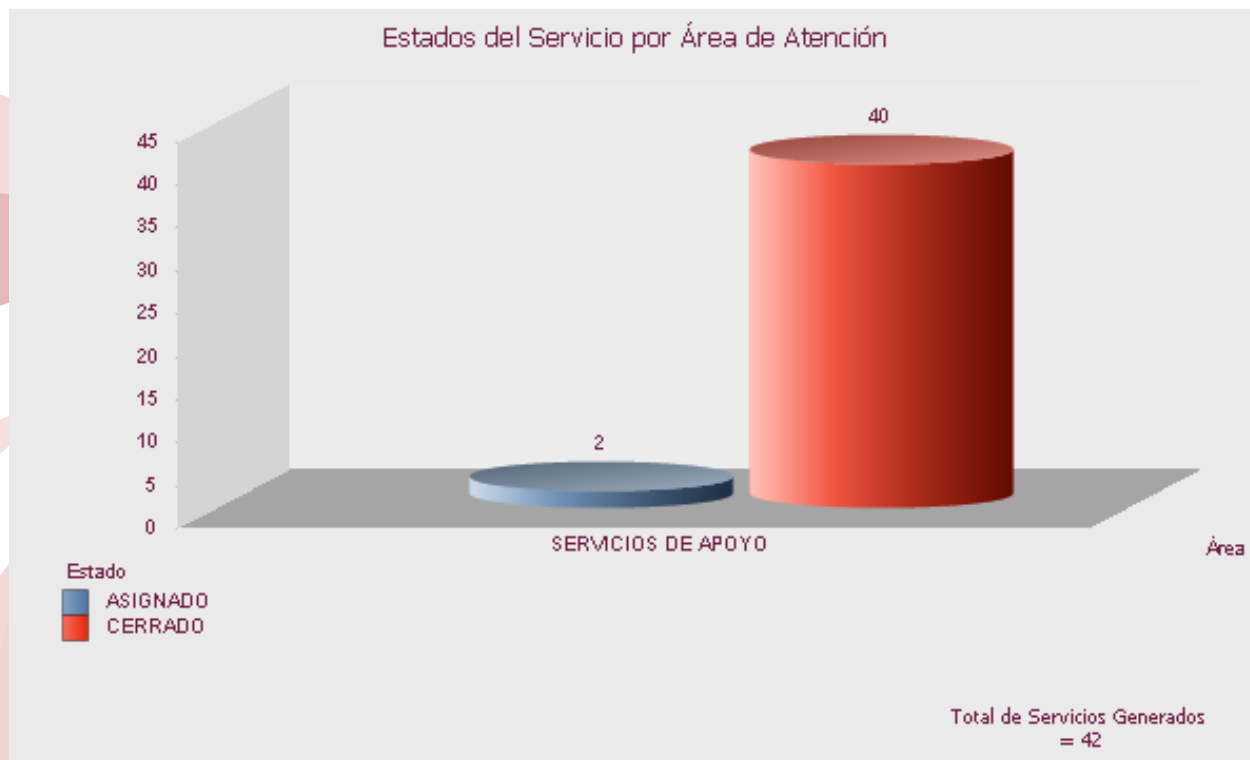


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



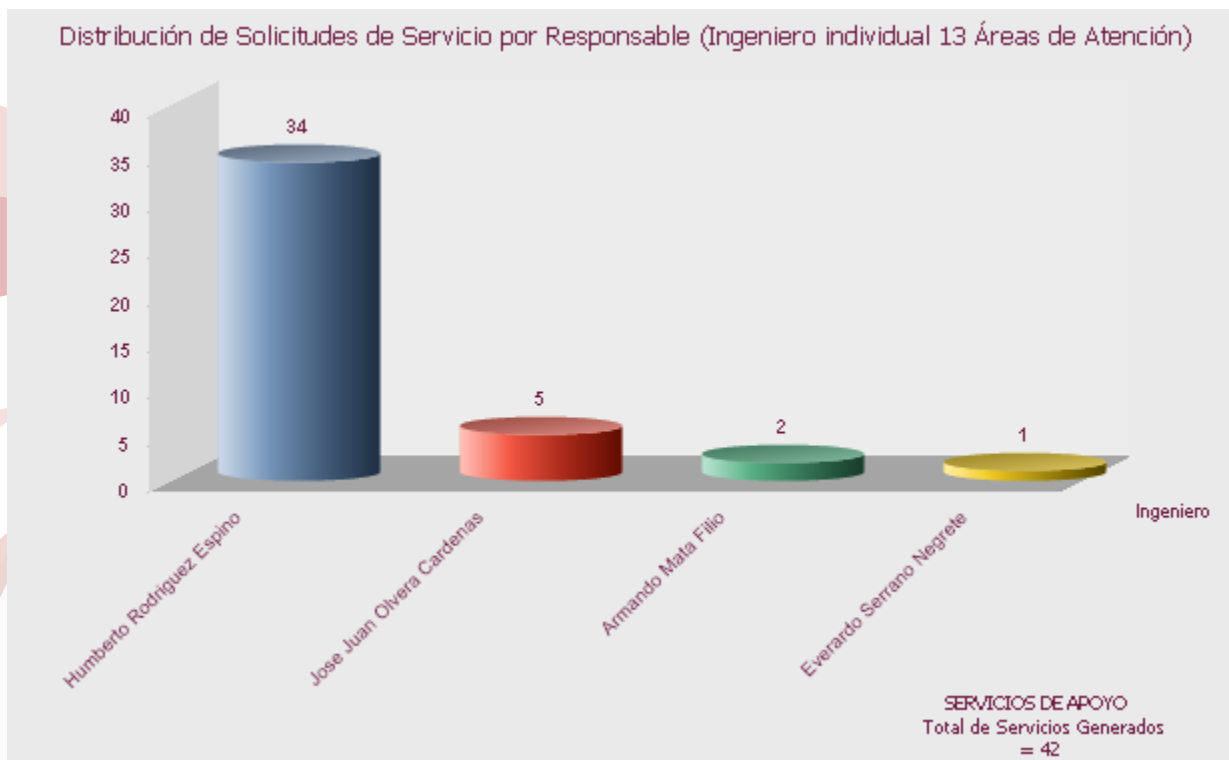


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



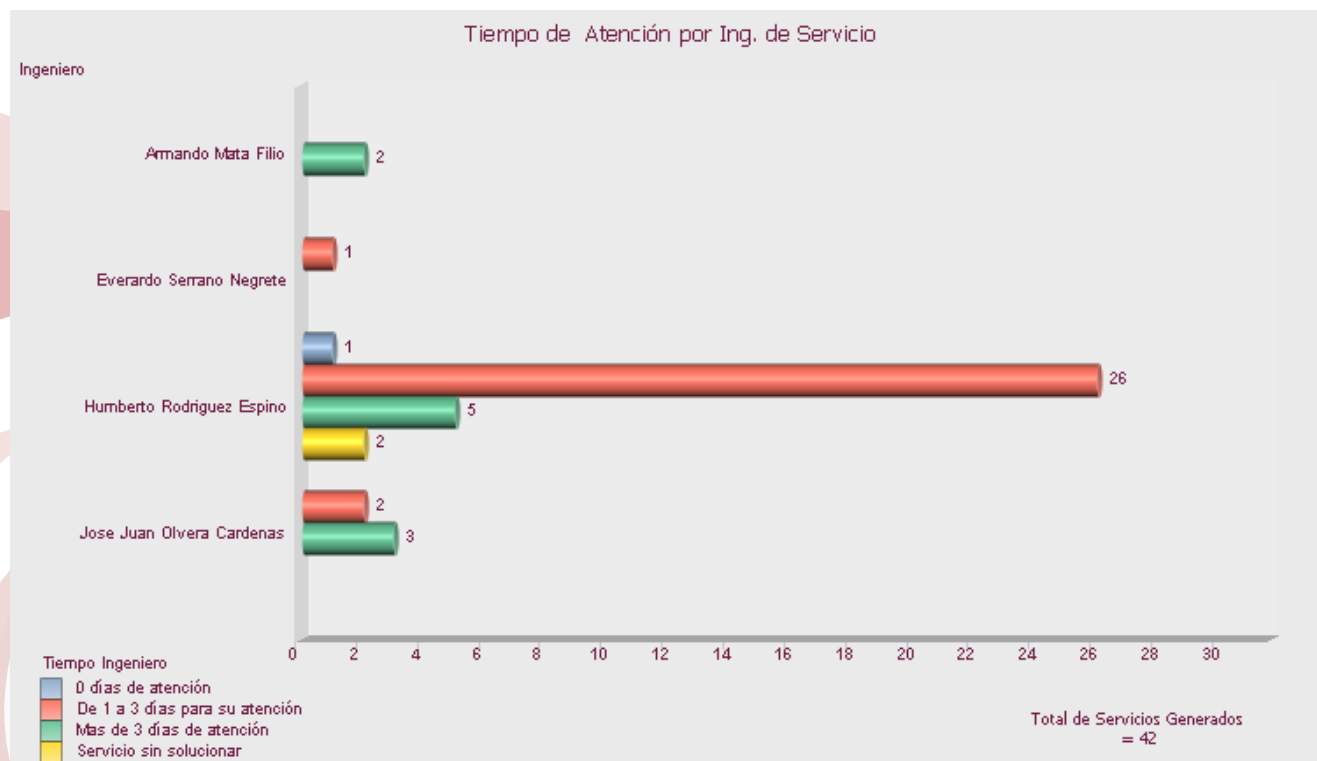


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



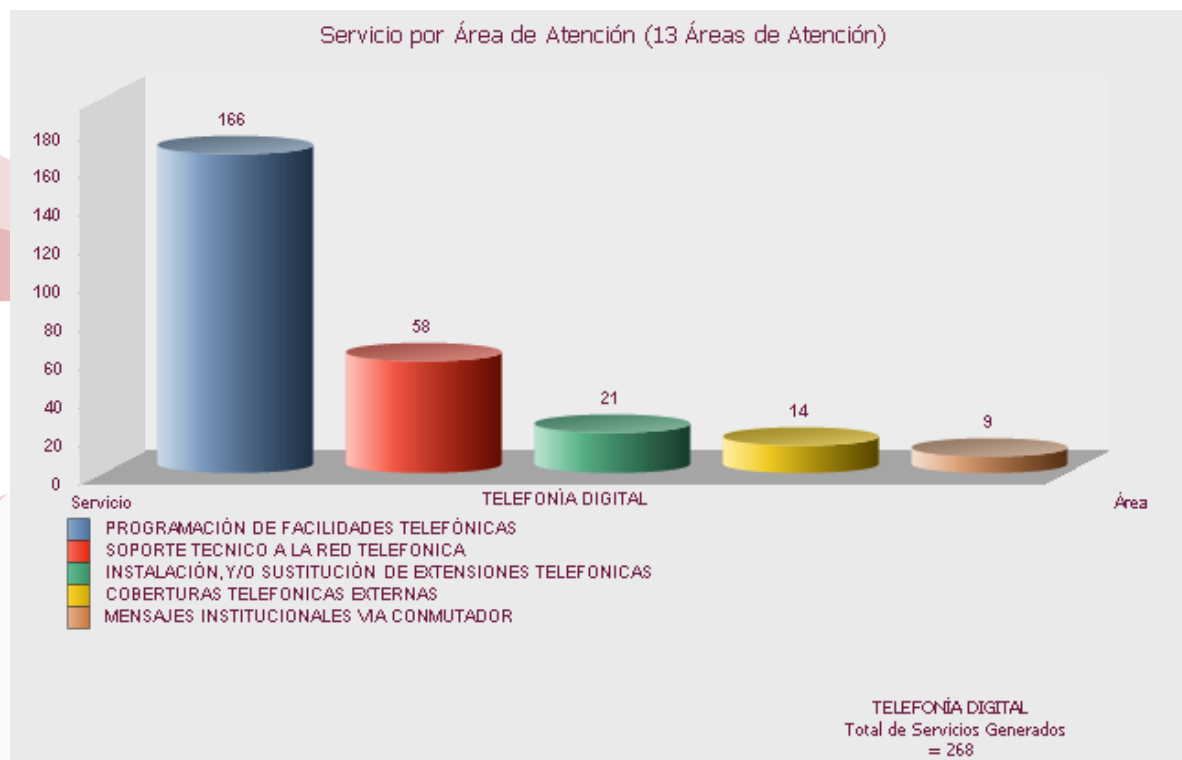


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





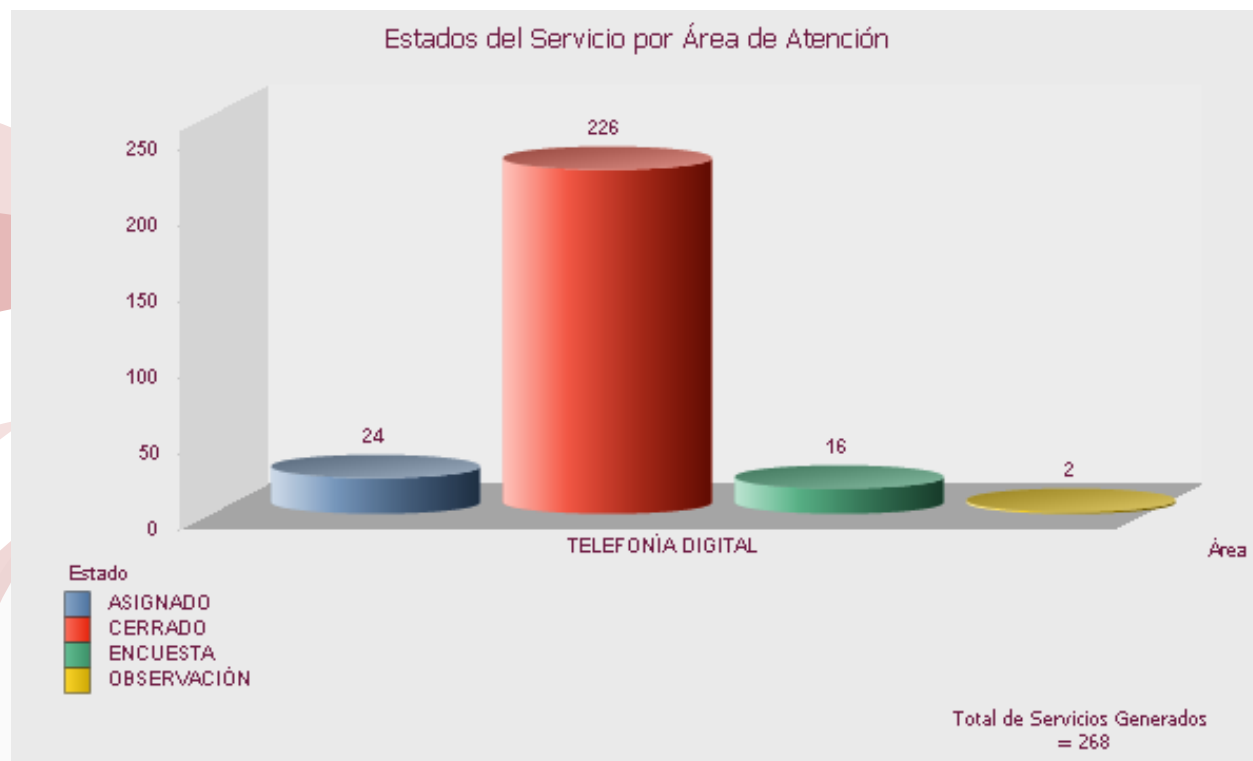
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”

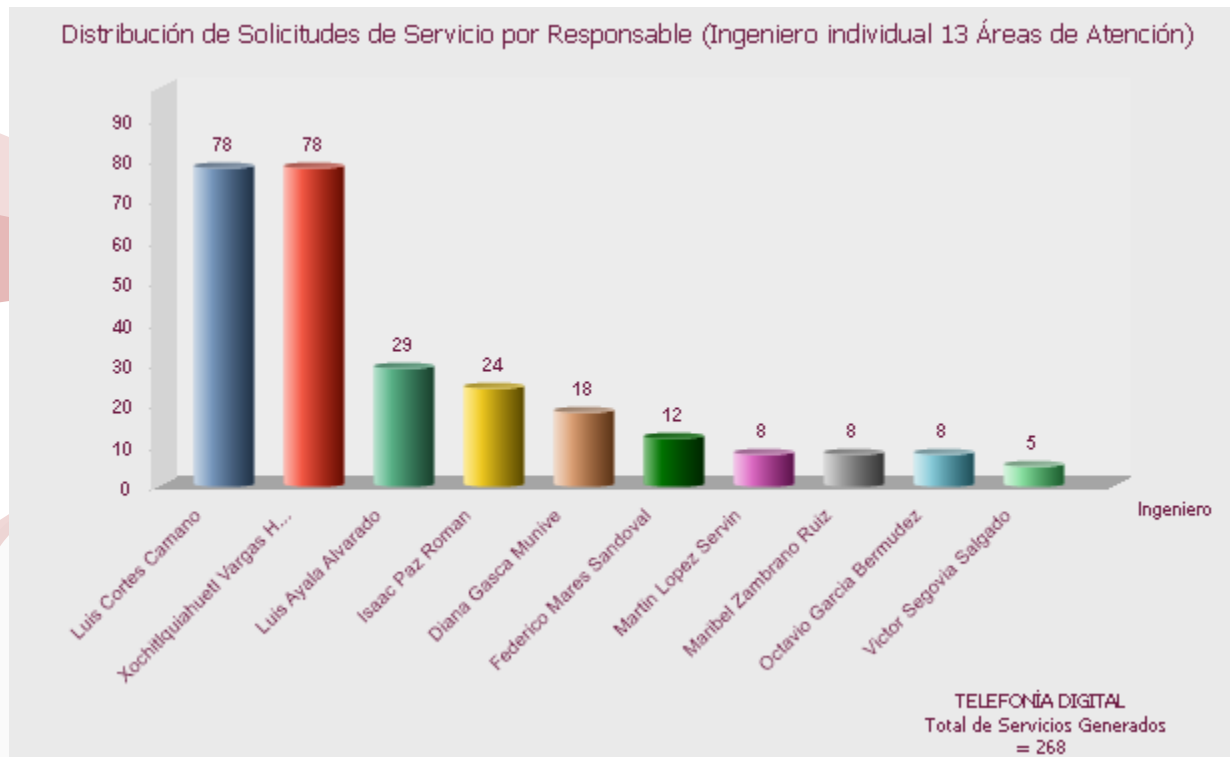


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



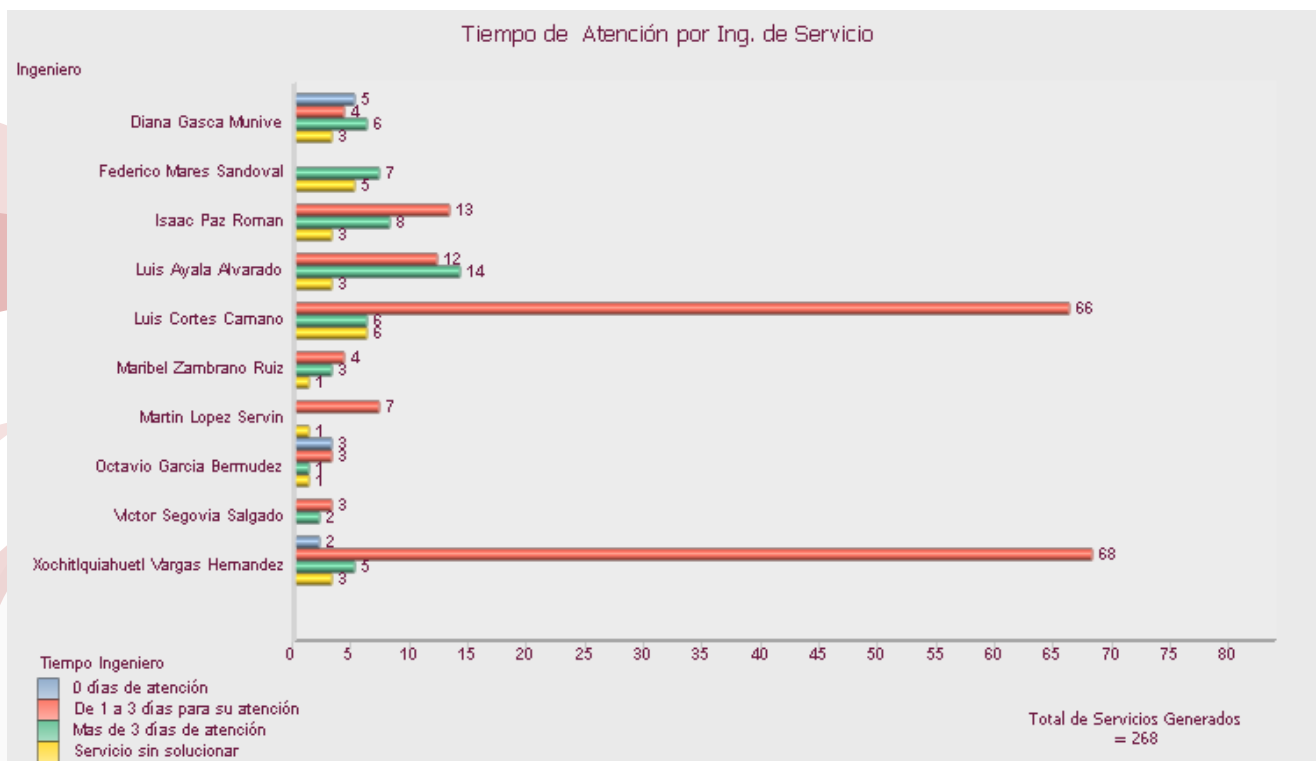


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





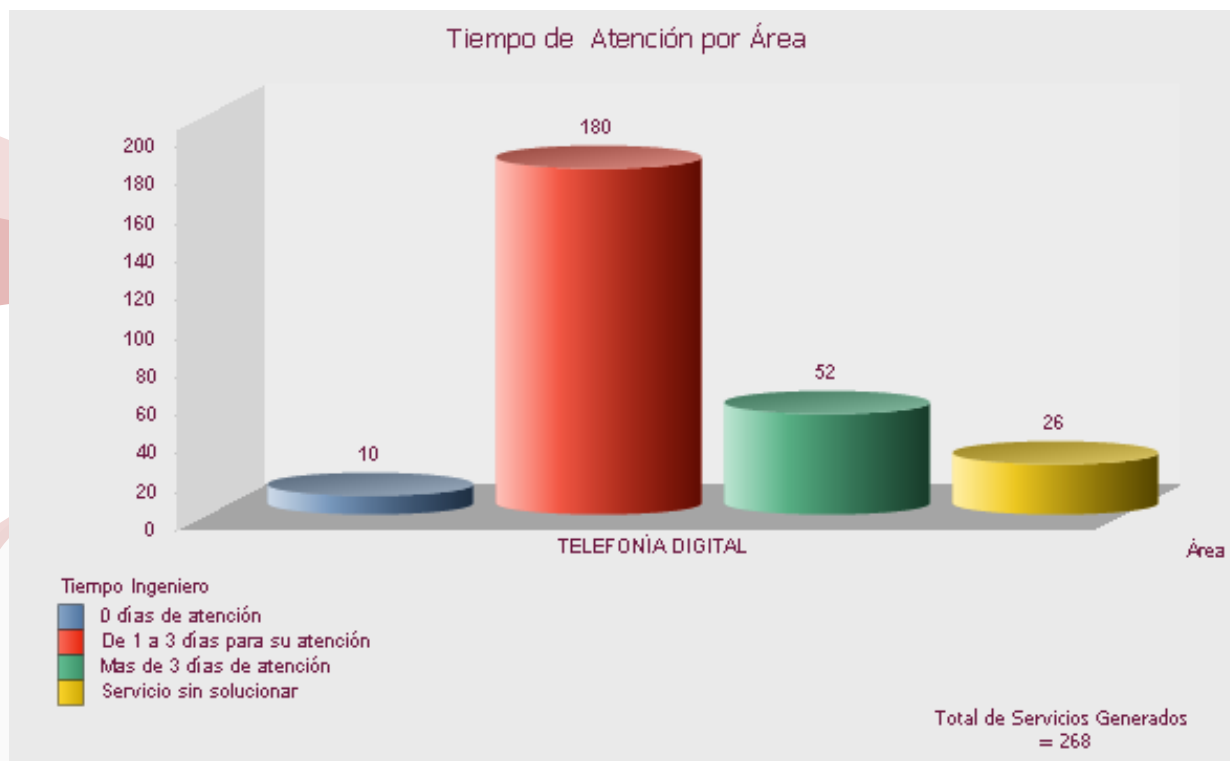
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”



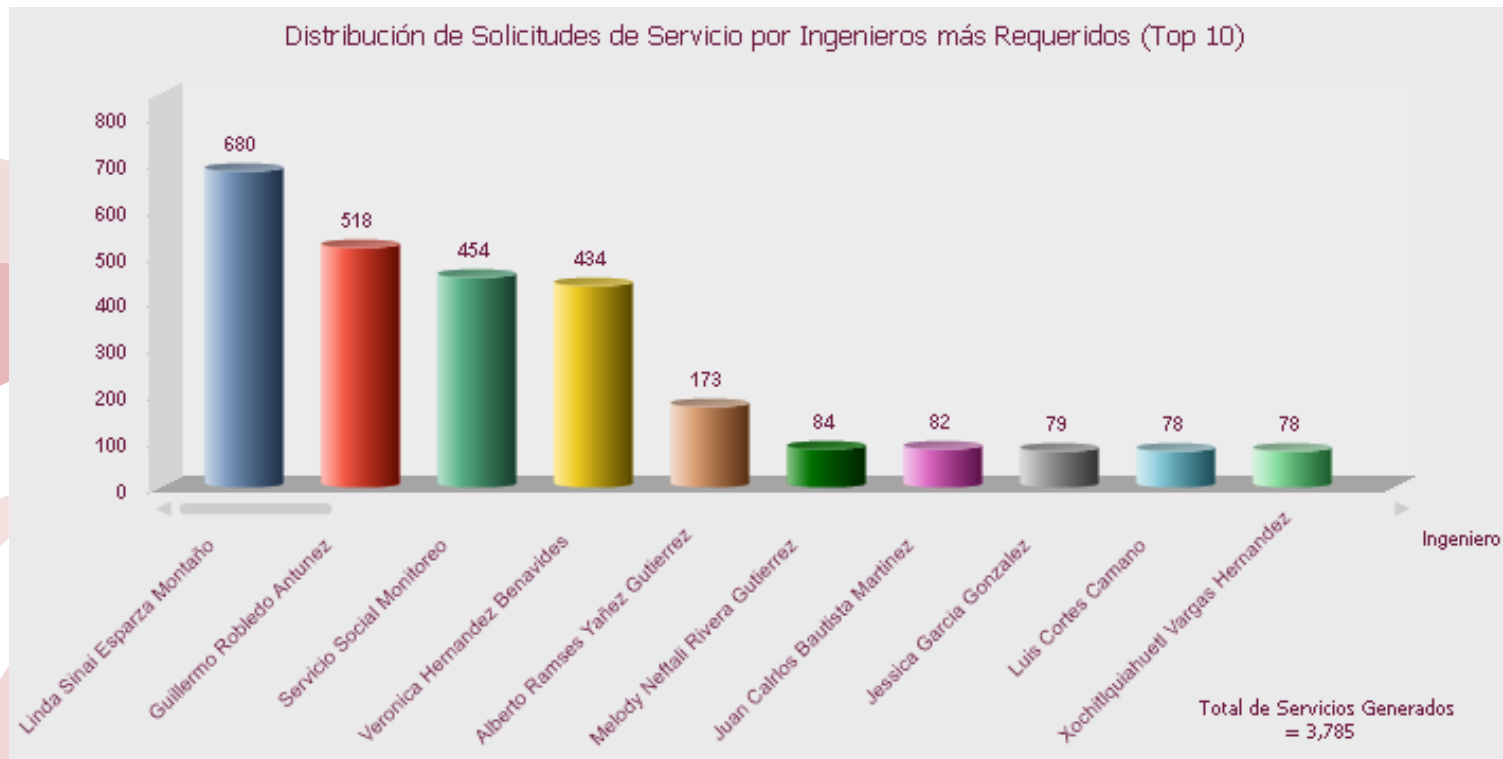
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”

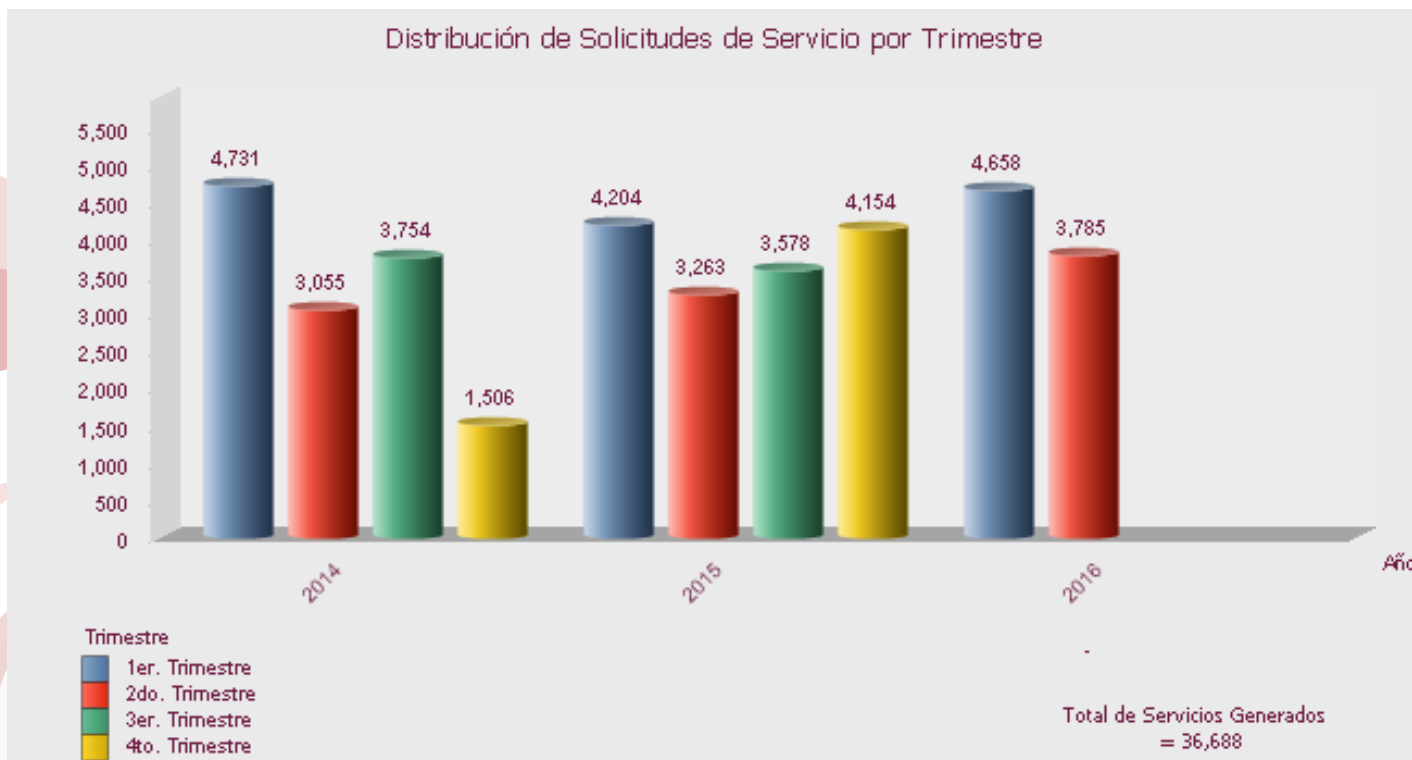


Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros (Top 10)





Distribución de Solicitudes de Servicio por Trimestre



“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.”