

# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## Centro de Atención a Usuarios

**Informe Gerencial - FO-CAU-05-01**  
**4to. Trimestre (Octubre - Diciembre), 2016**

**Fecha de elaboración: 09/01/2017**

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

  
Rocío Palacios Solano  
Alberto Ramses Yáñez Gutierrez  
Grupo de Trabajo 

**Elaboró**

  
Raquel Torres Frausto  
Coordinadora de Gestión

**Revisó**



  
José Martín Haro Martínez  
Coordinador General de Servicios  
Informáticos

**Autorizó**

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

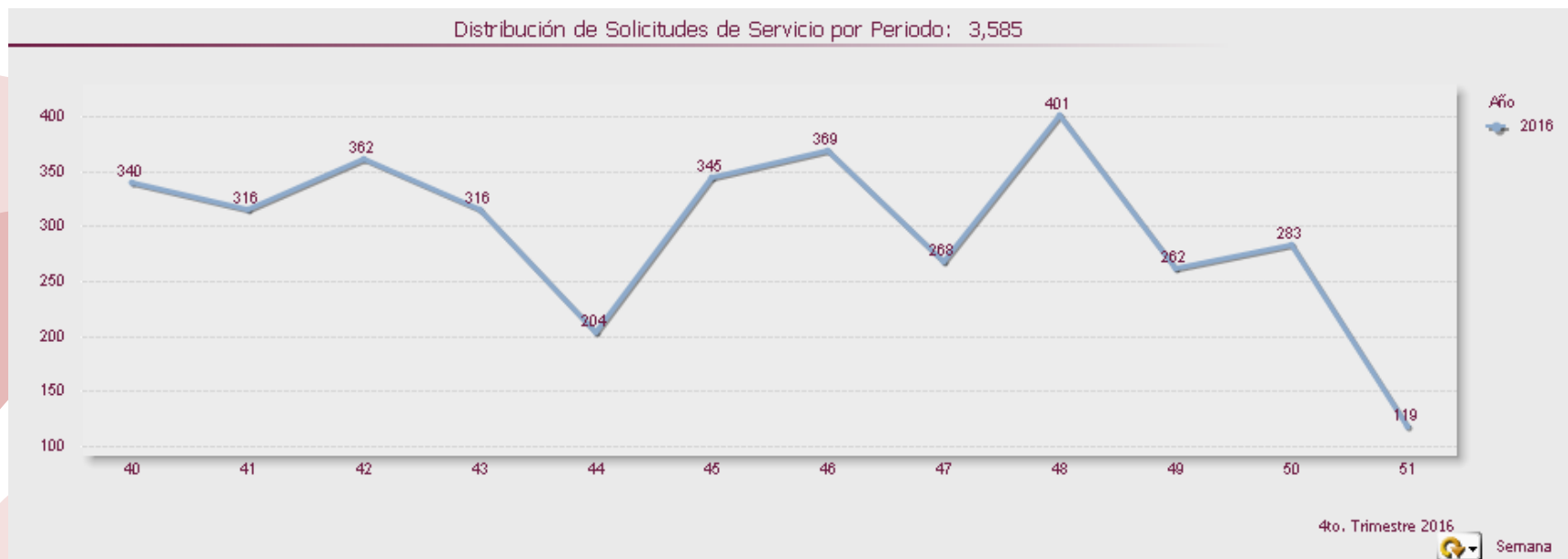


**"El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V."**

Revisión: 4  
QLIKVIEW \* ARYG

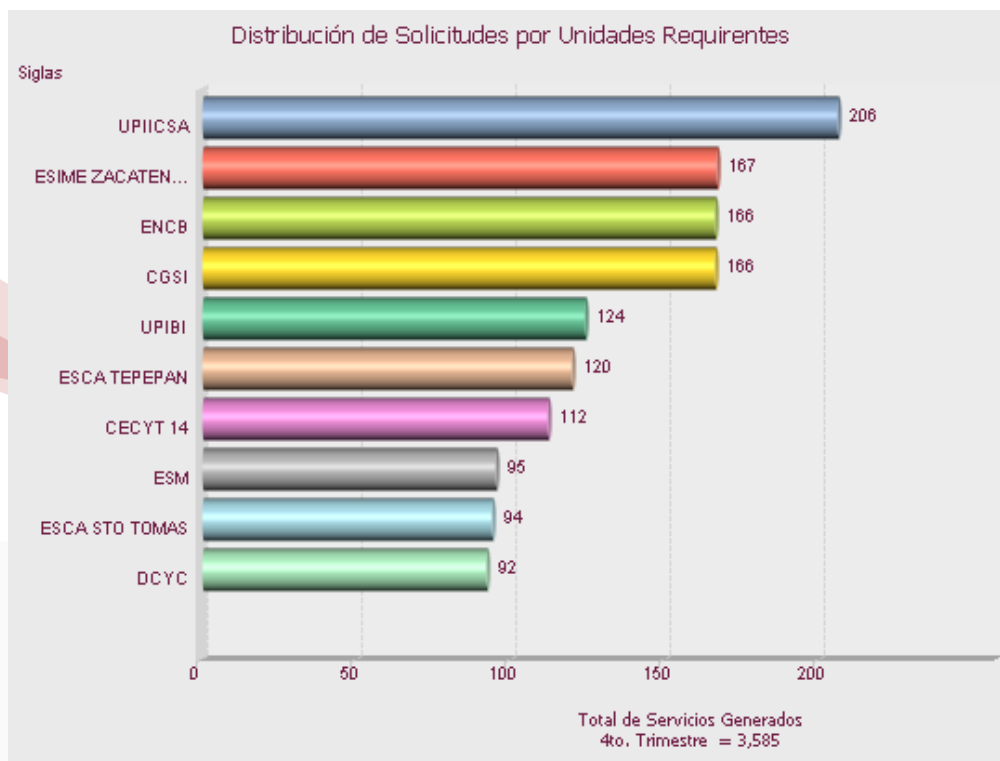


## Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)



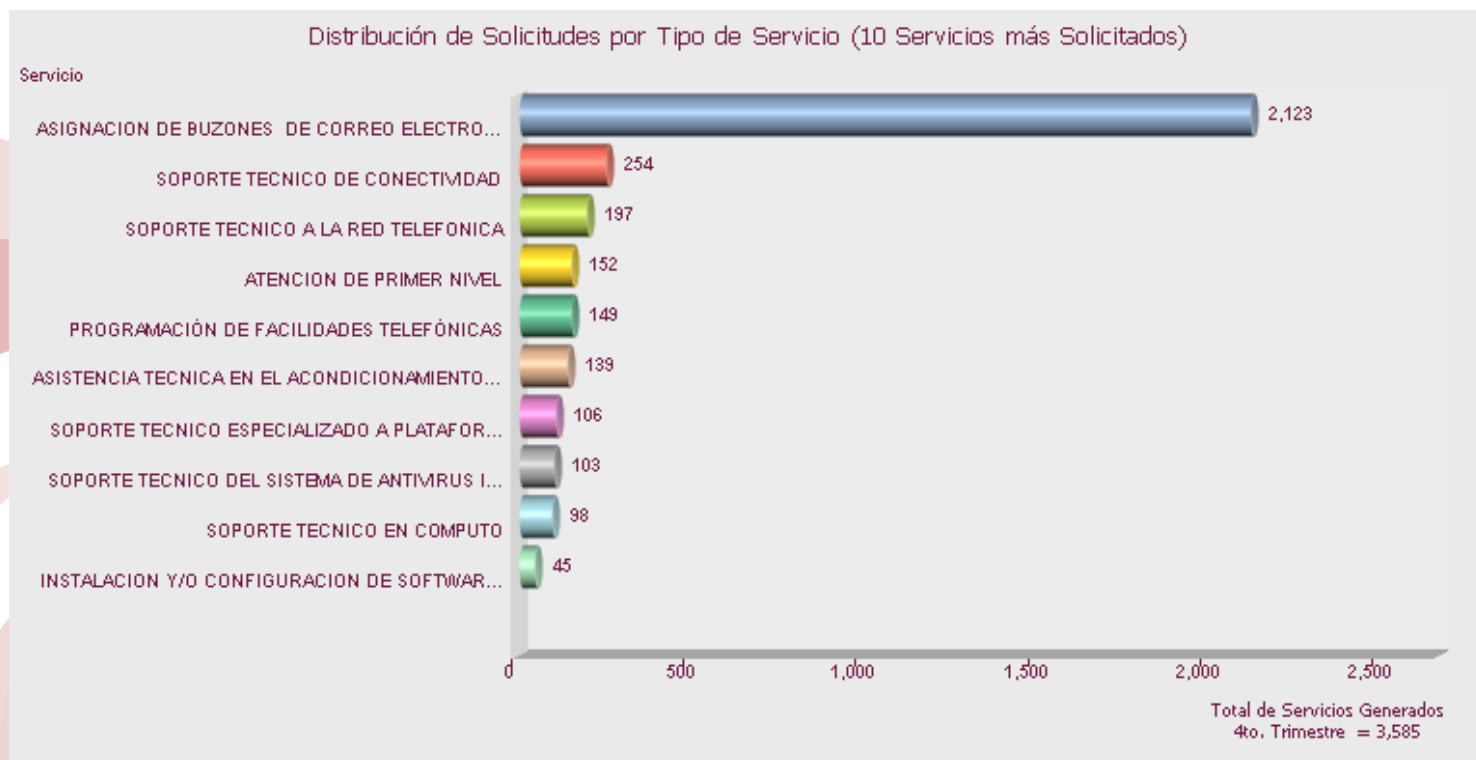


## Distribución de Solicitudes por Unidades Requirentes



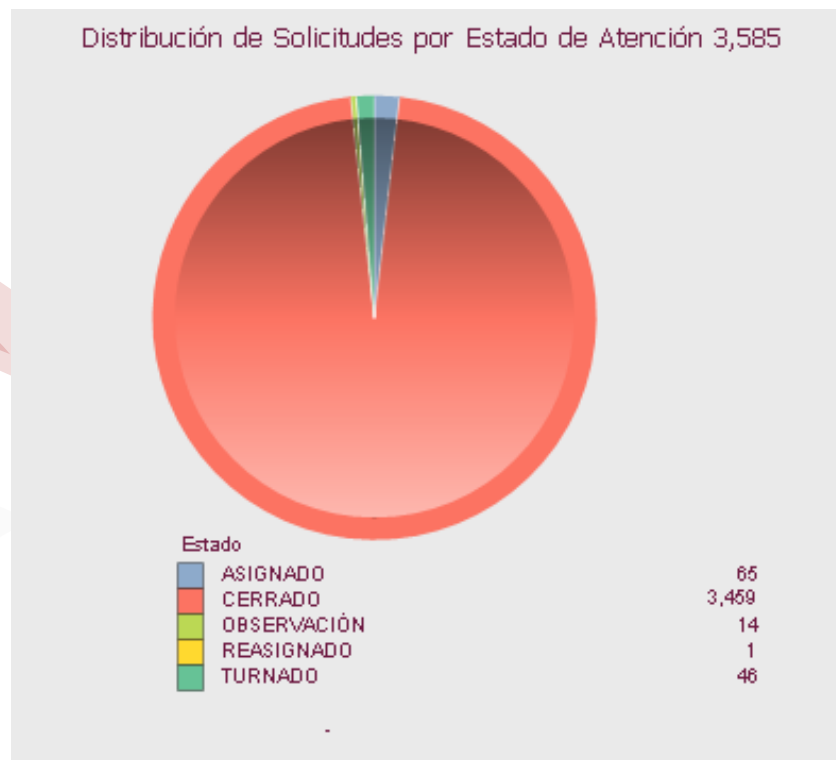


## Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio (10 Servicios más Solicitados)



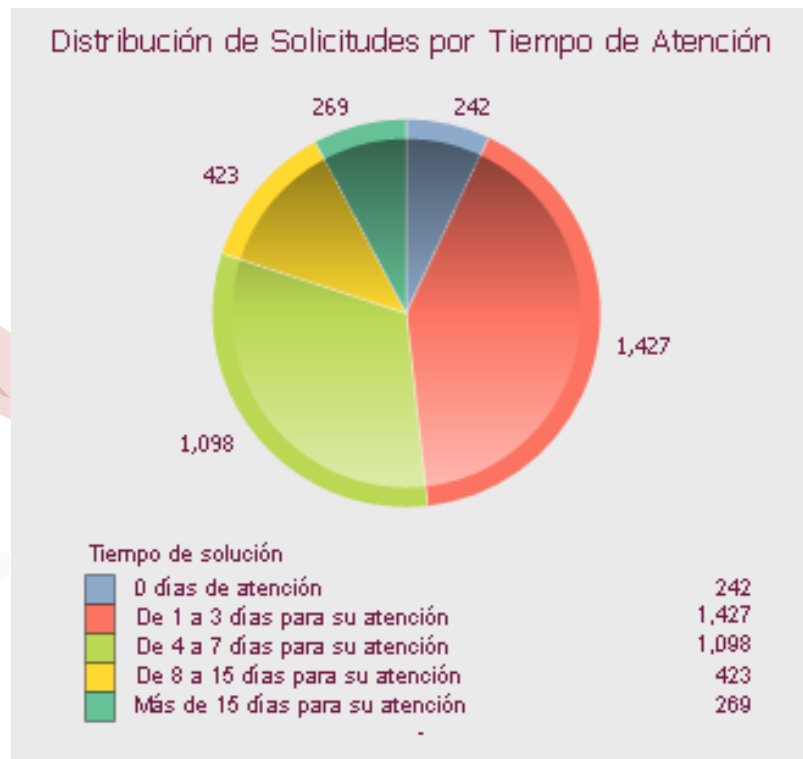


## Distribución de Solicitudes por Estados de Atención





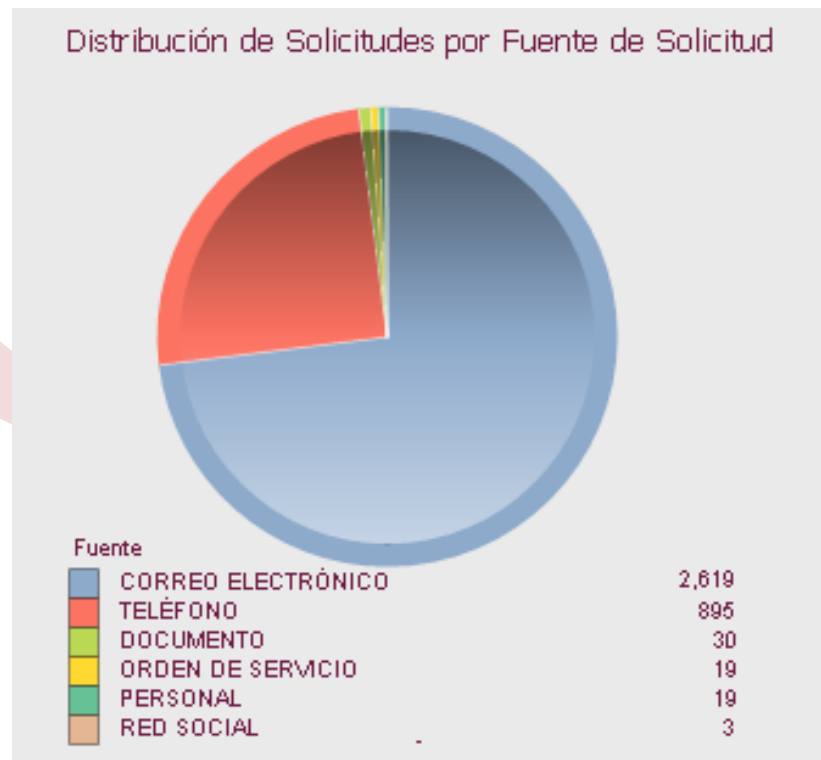
## Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



“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.”



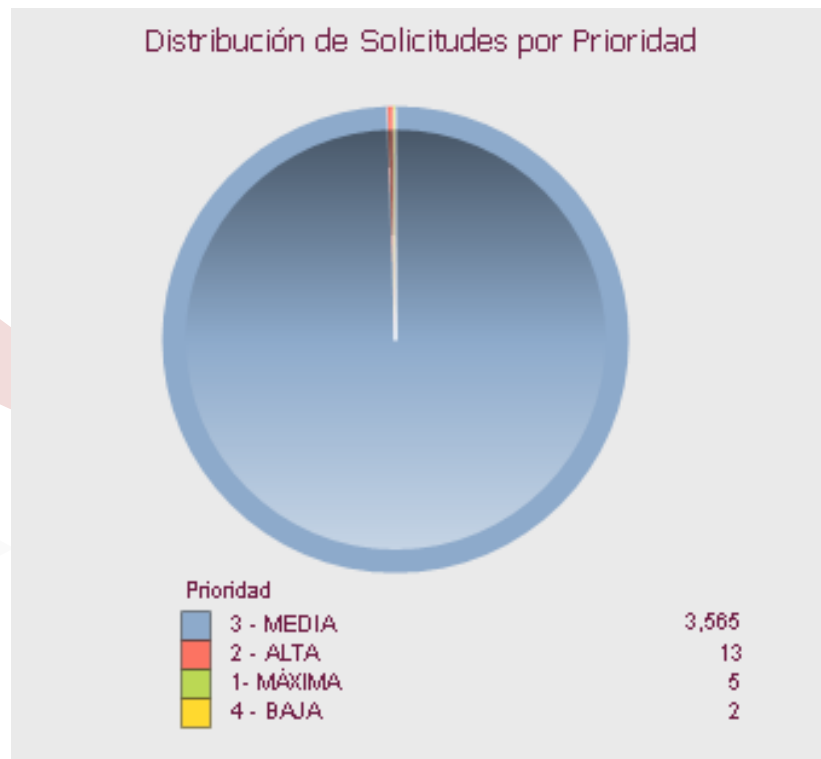
## Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud







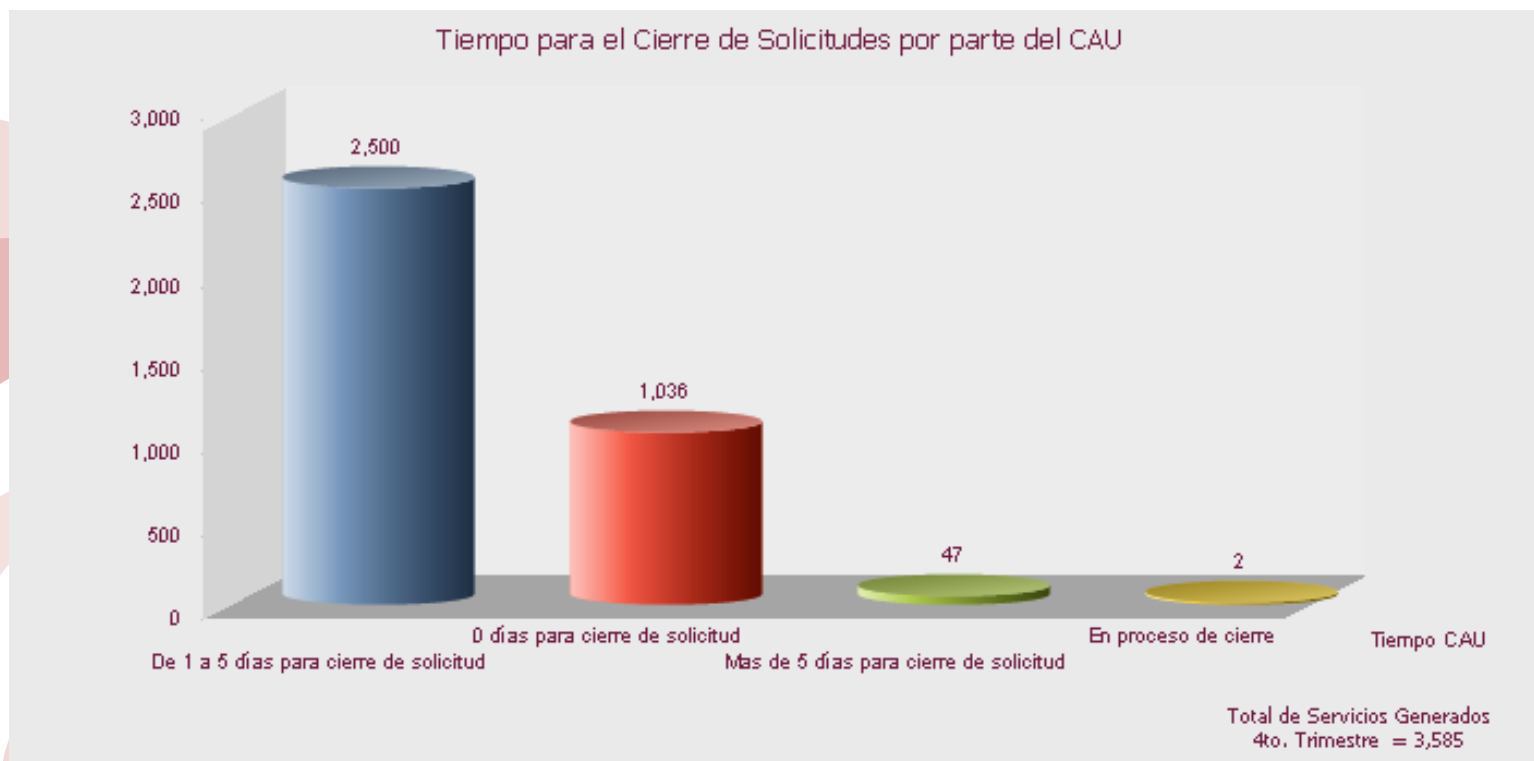
## Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud





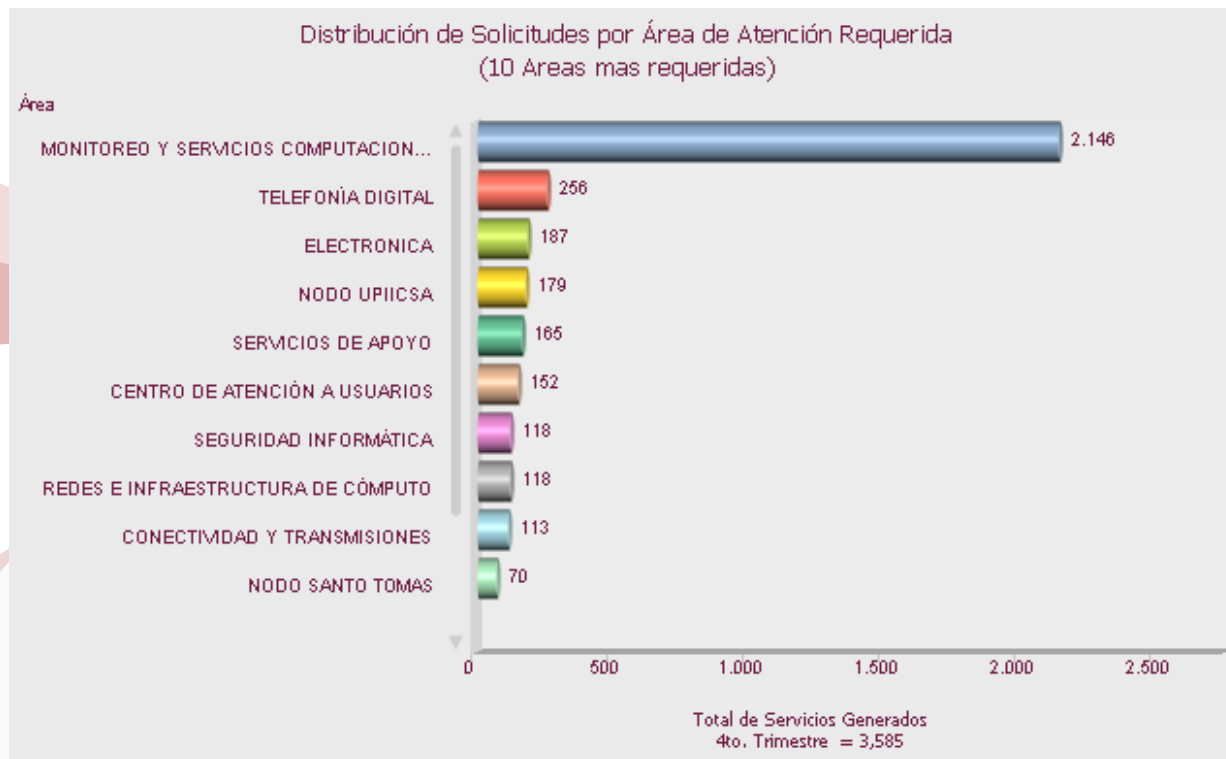


## Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU



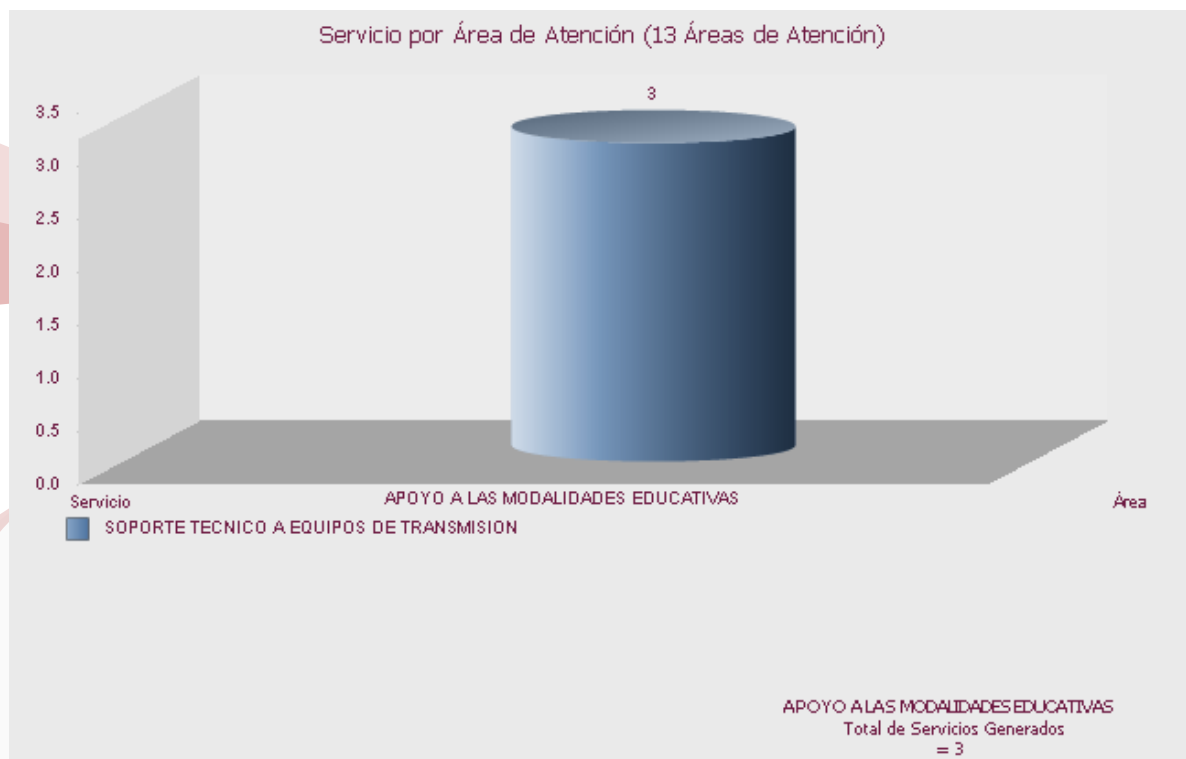


## Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida





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



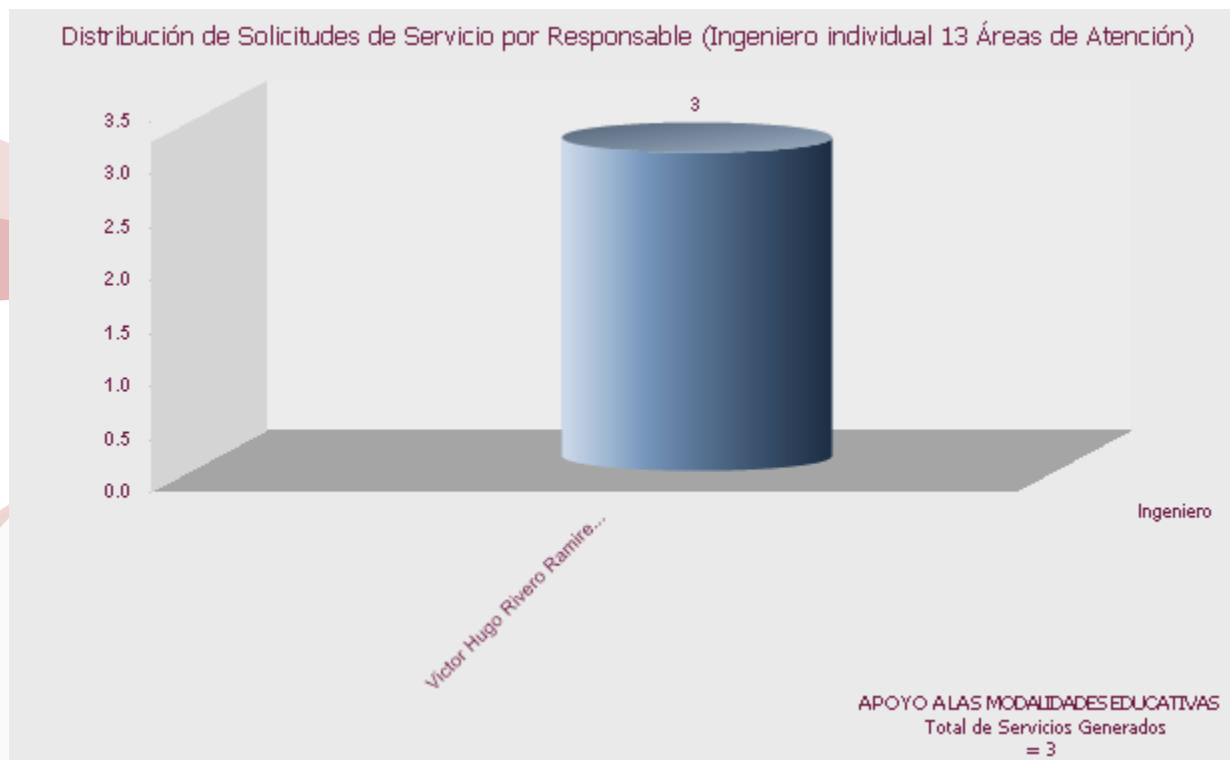


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



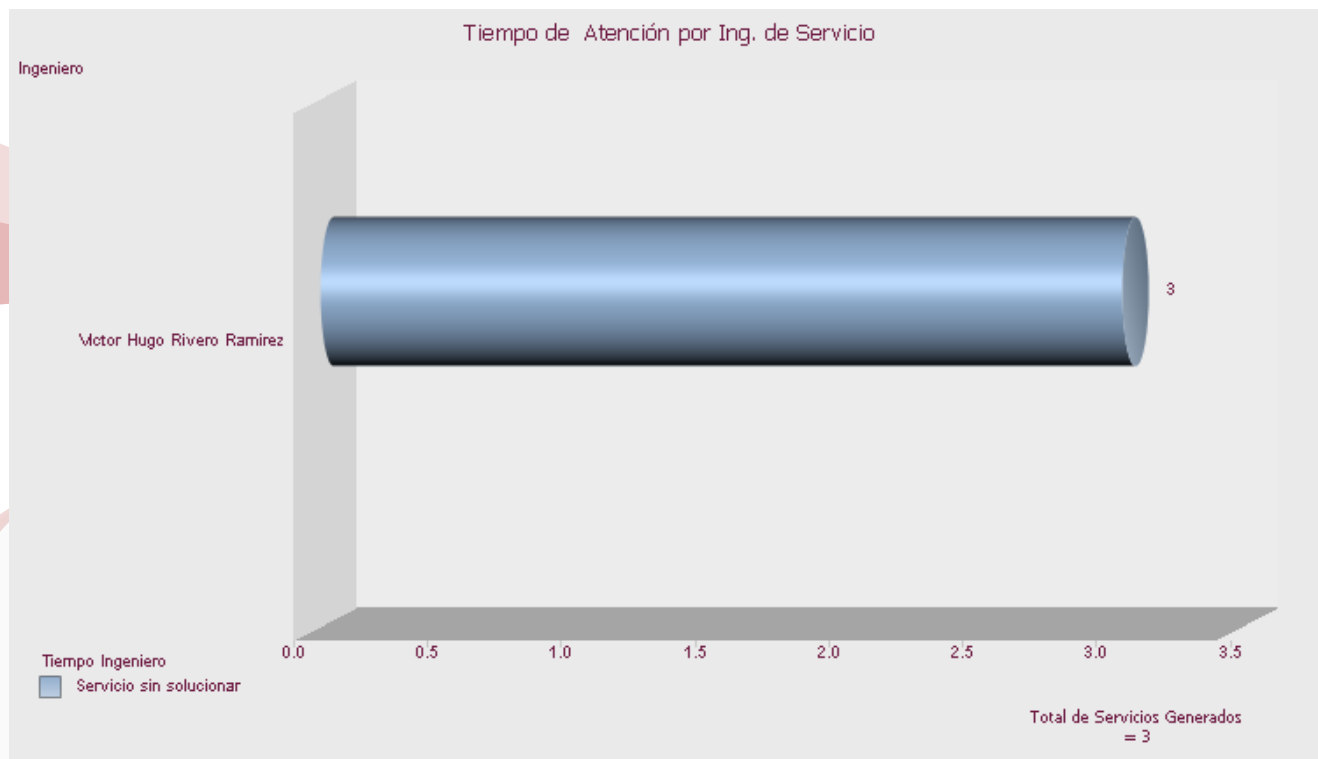


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





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





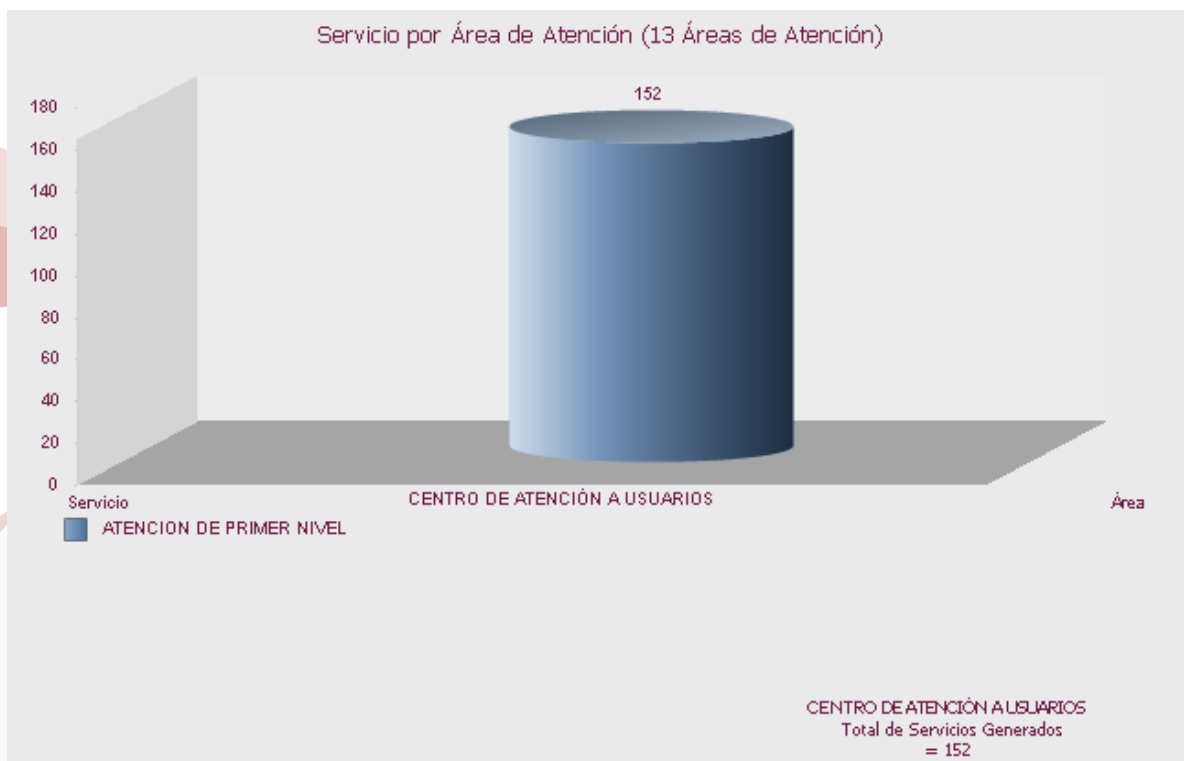
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas







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



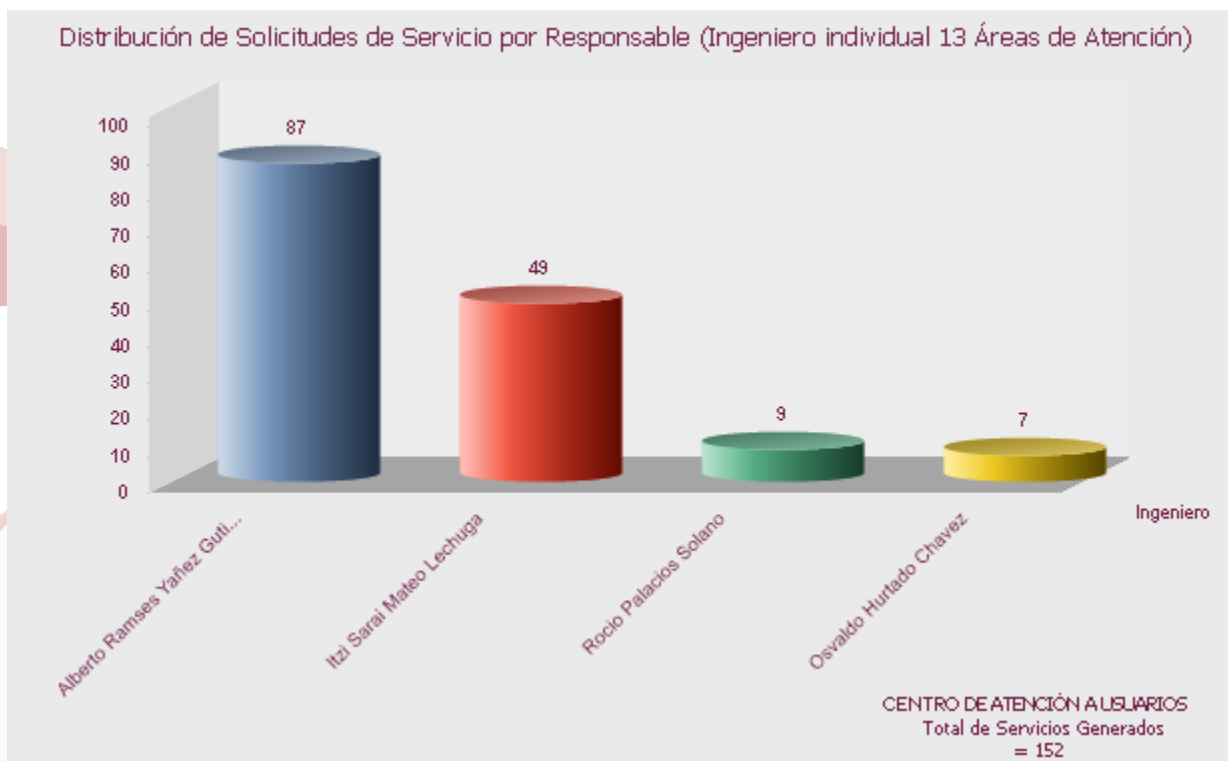


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



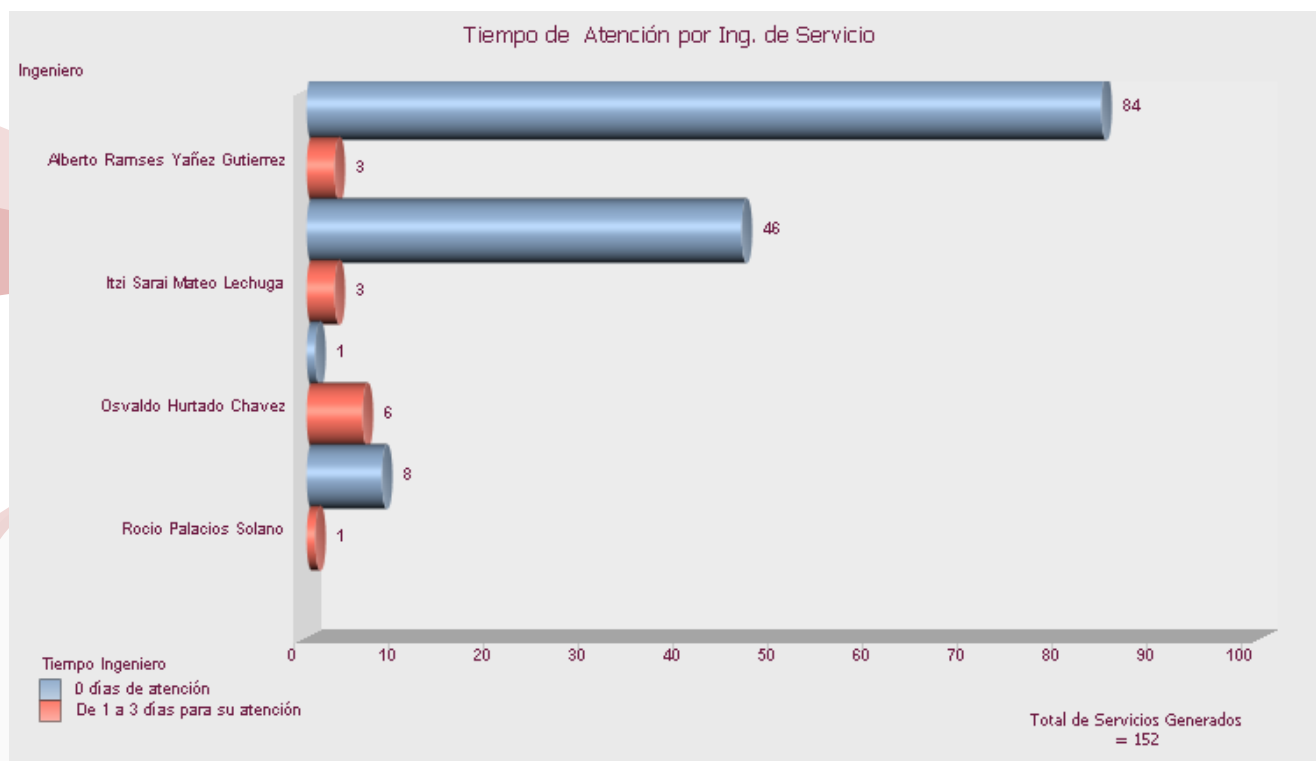


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





## 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.”

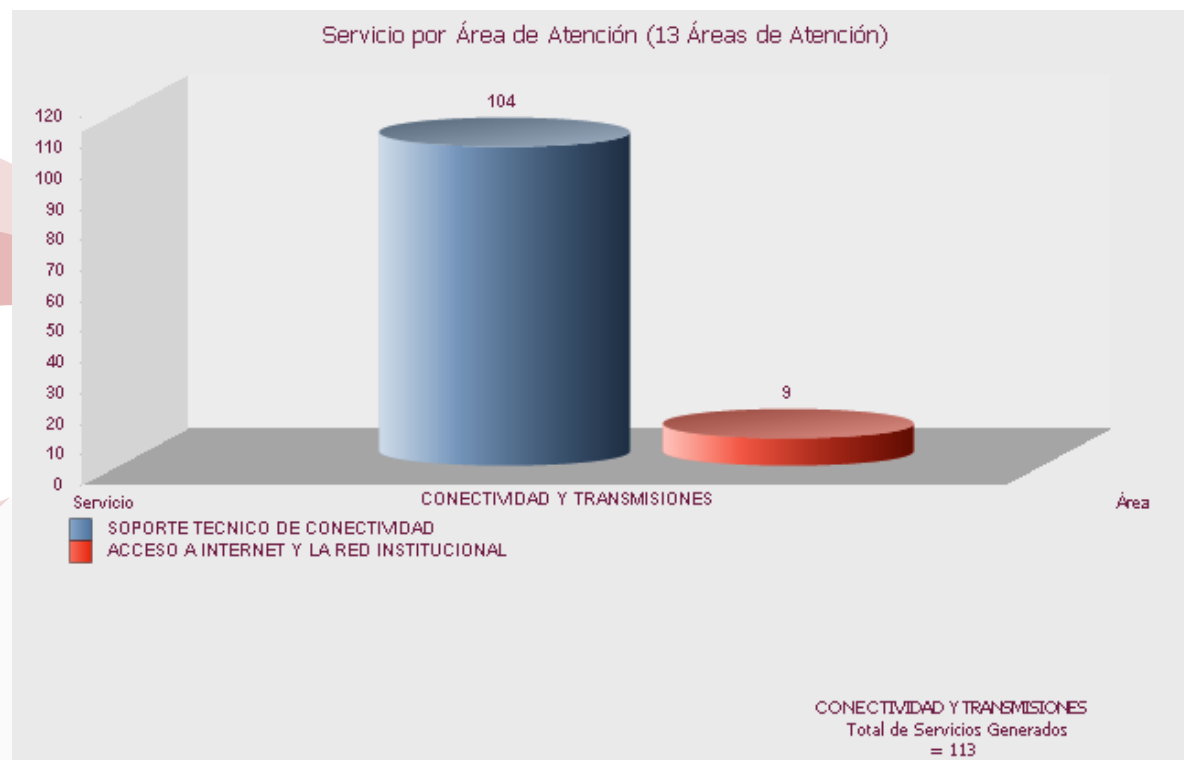


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



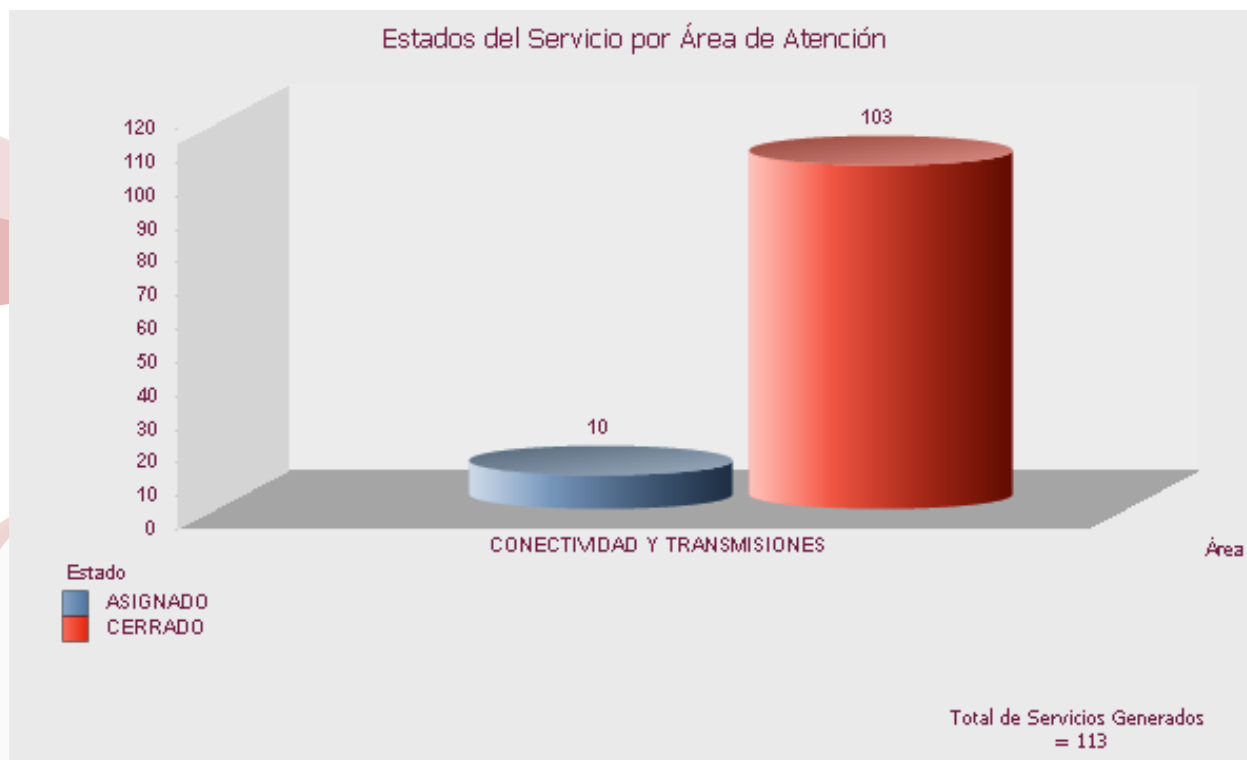


## Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





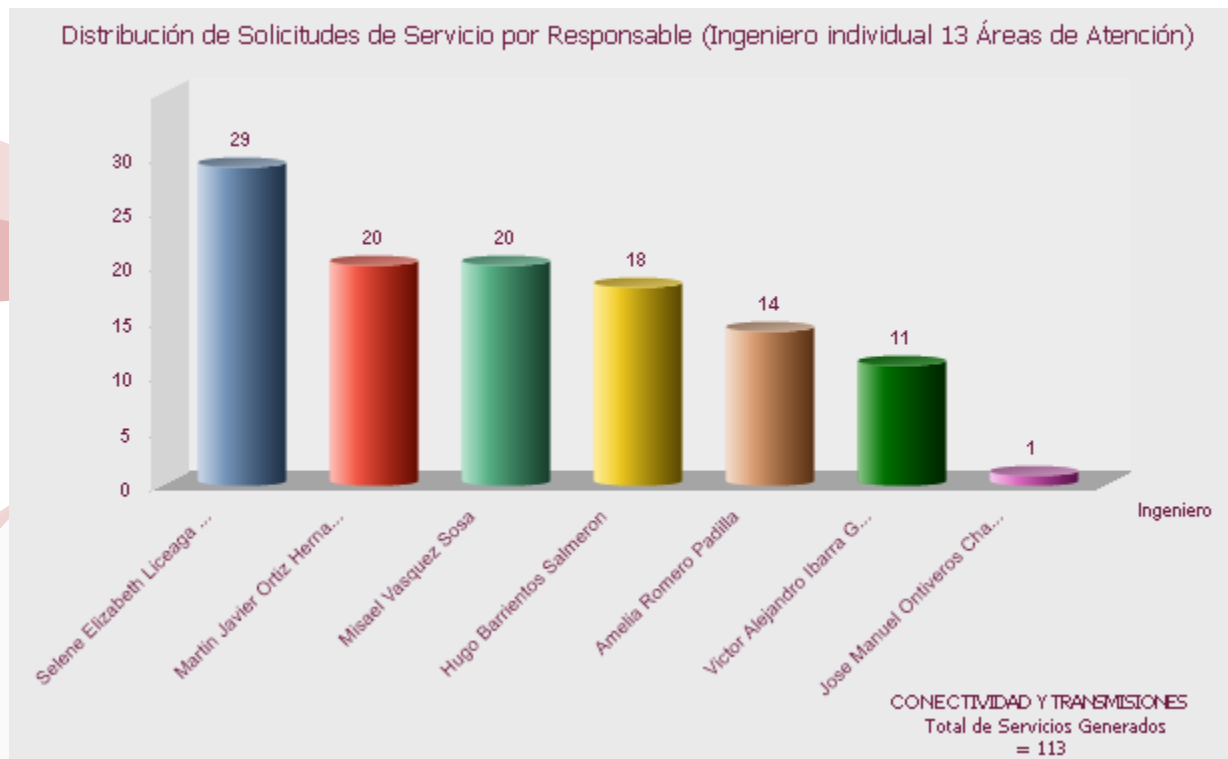
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





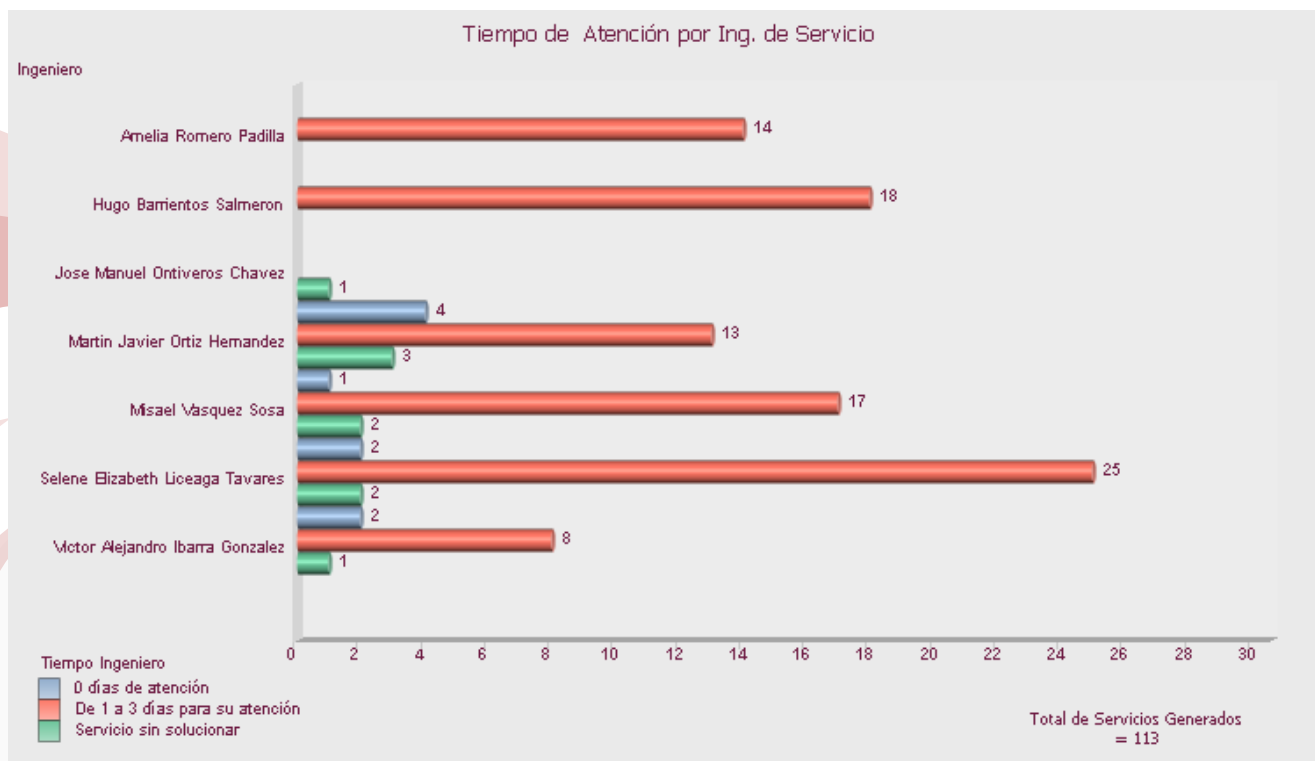


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



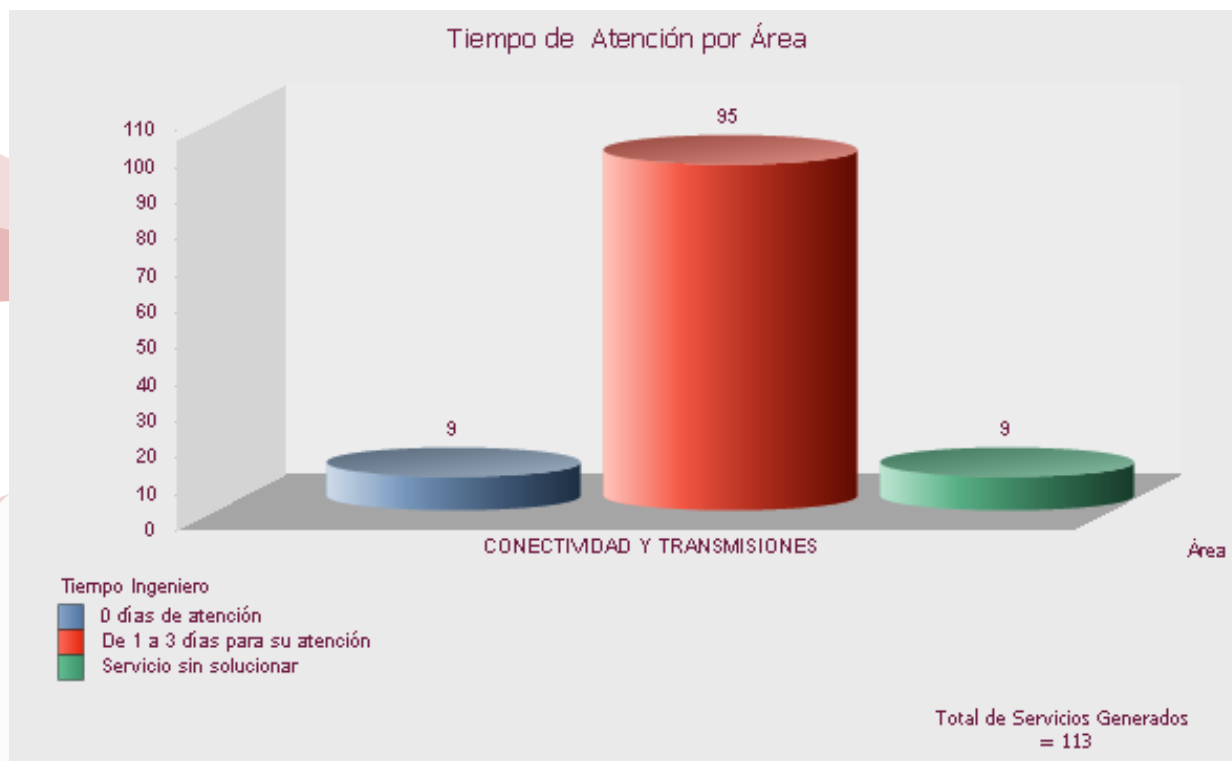


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





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





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



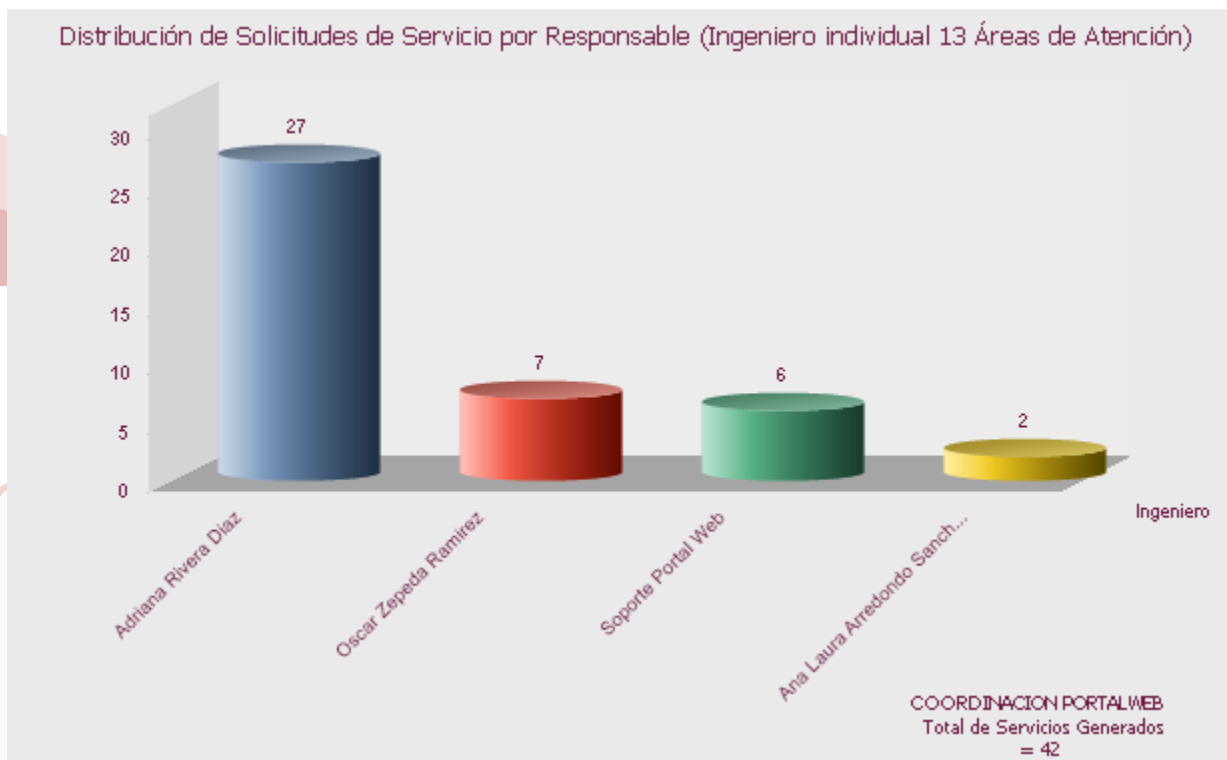


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



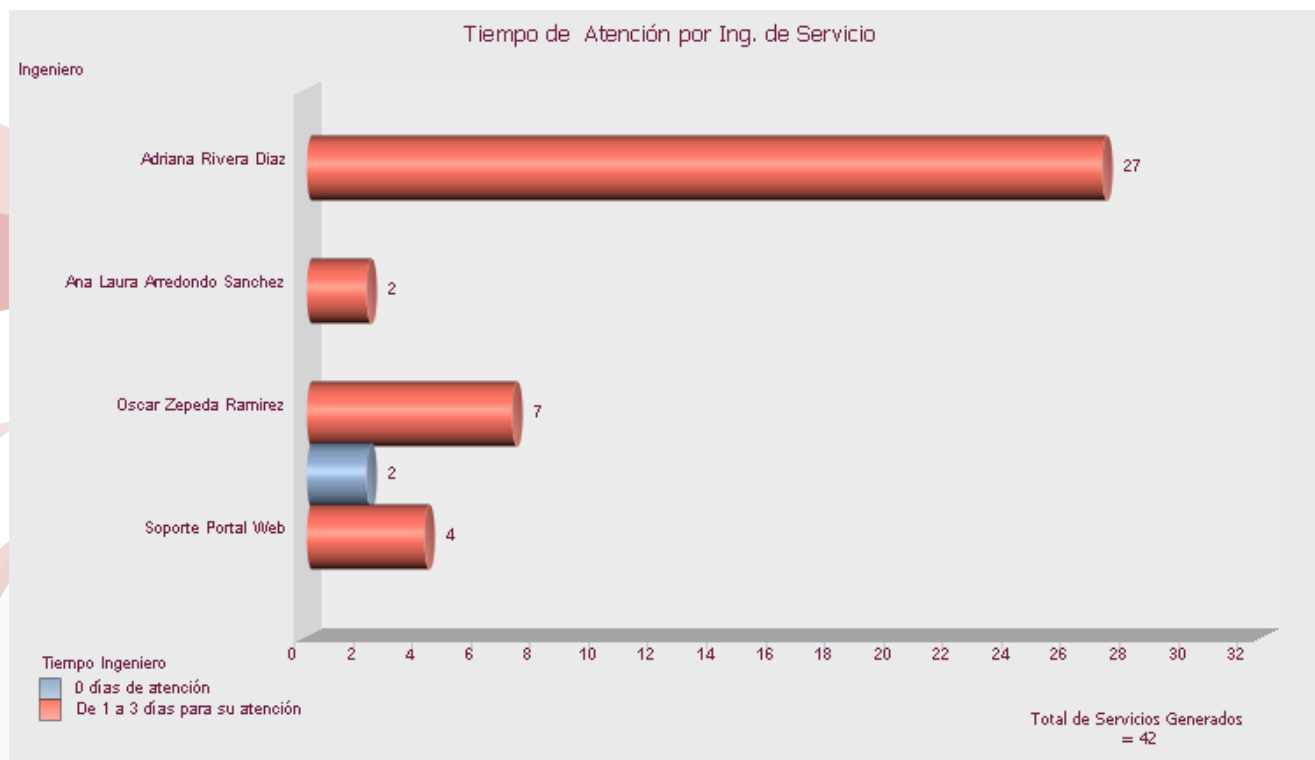


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





## 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.”



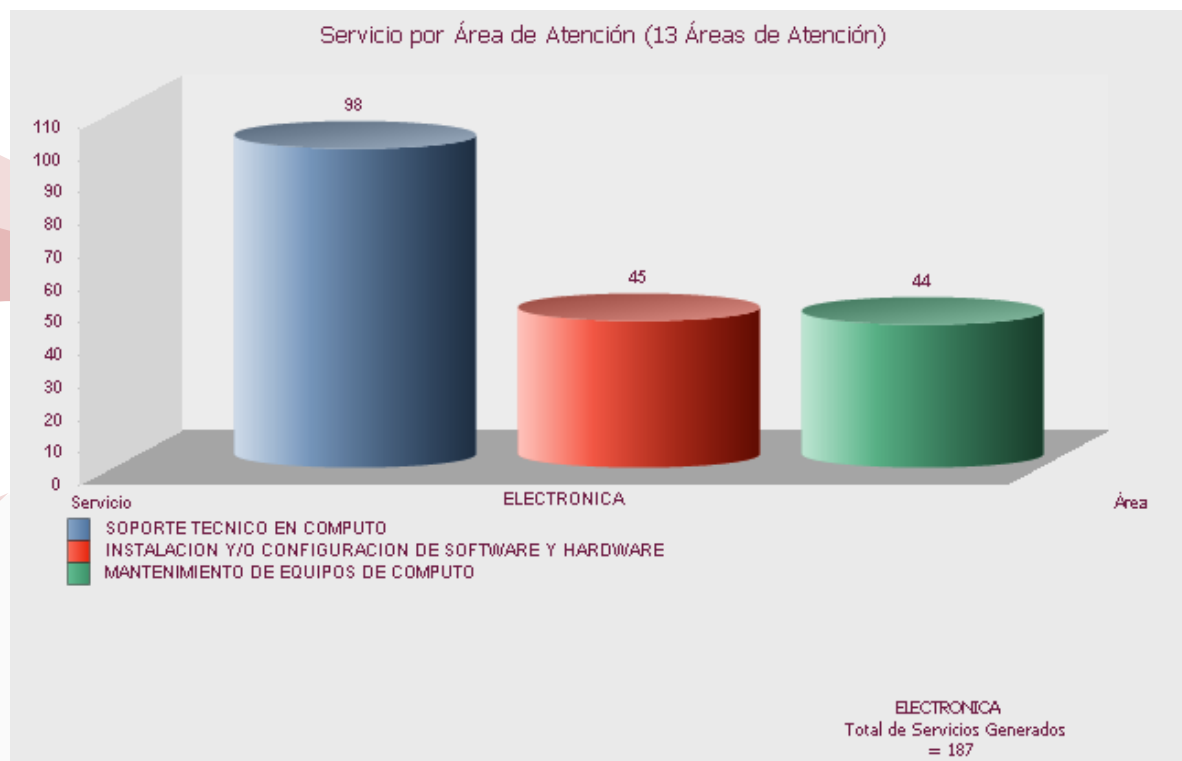


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



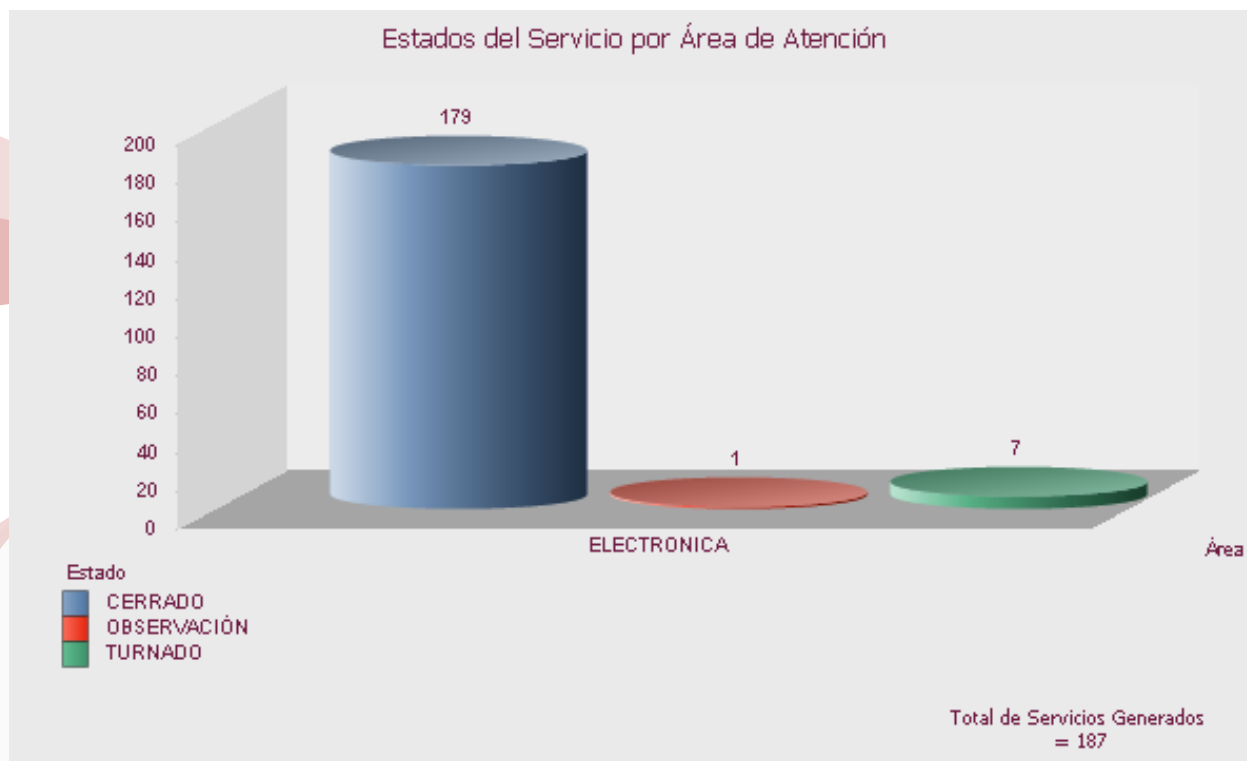


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Electrónica



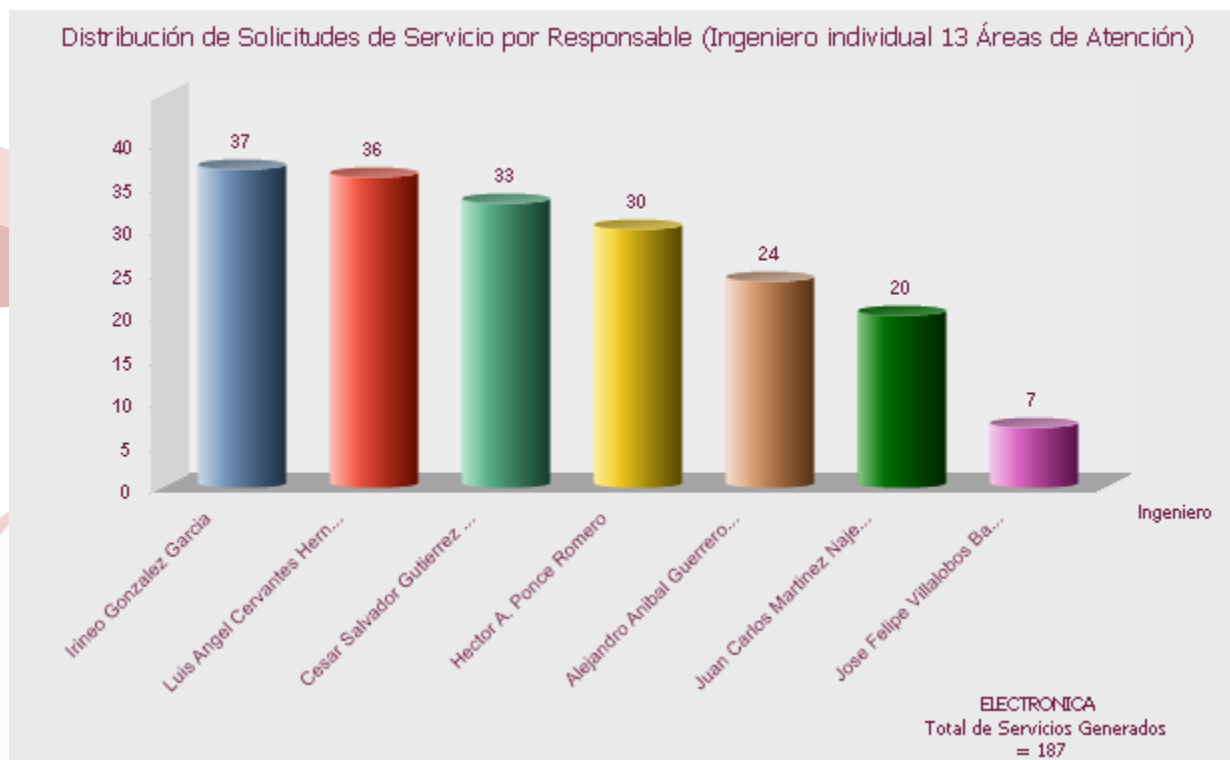


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica



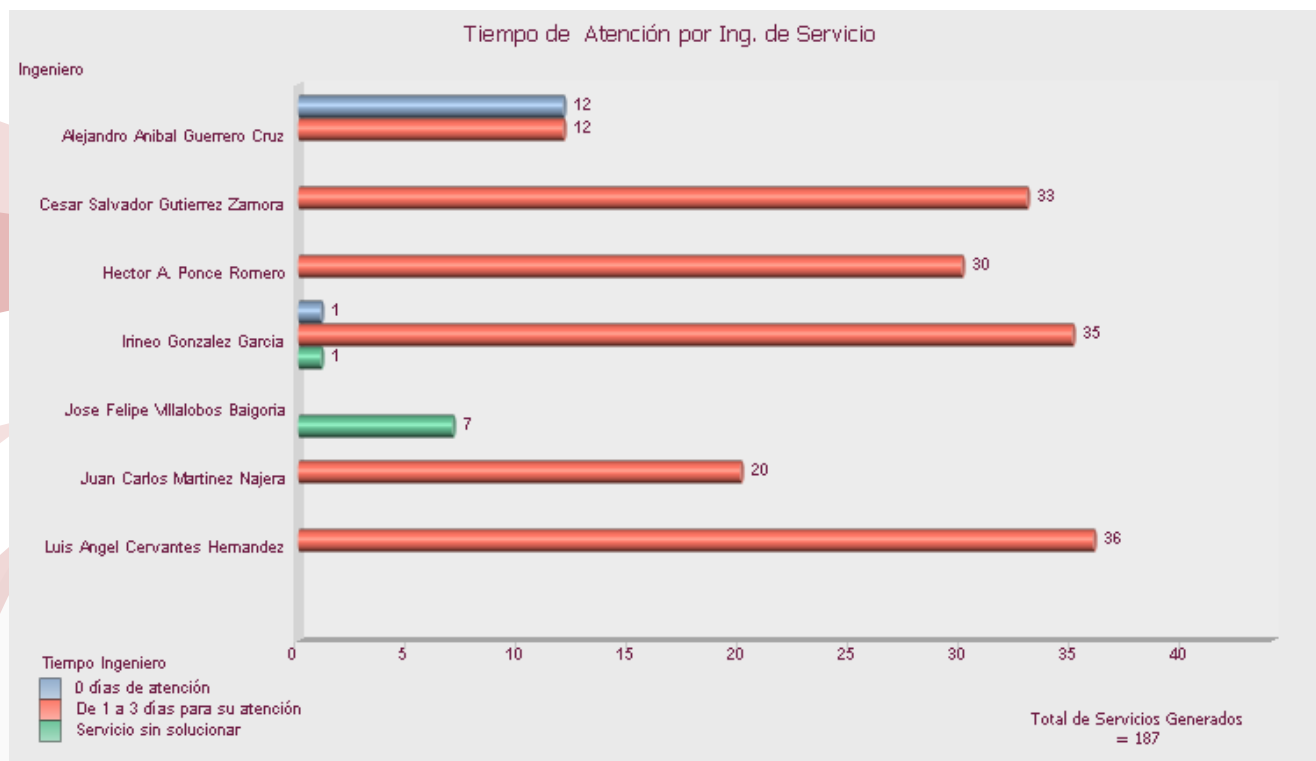


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Electrónica



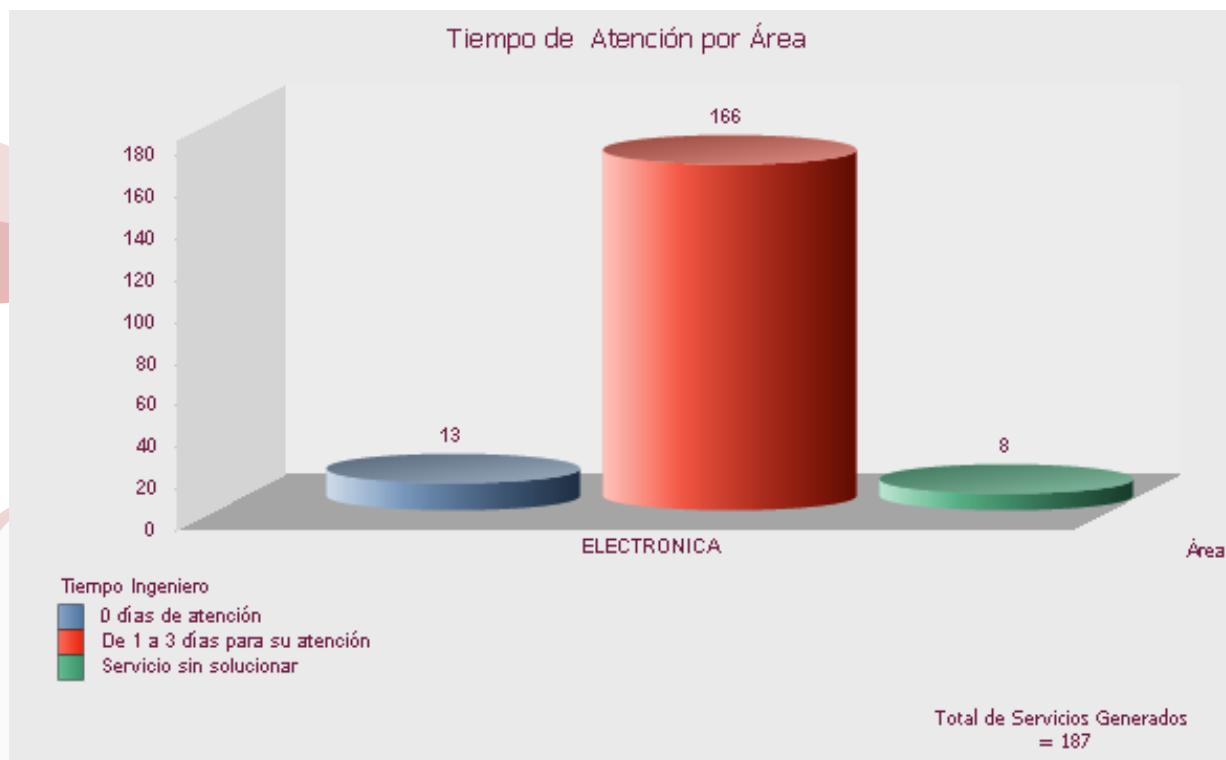


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Electrónica



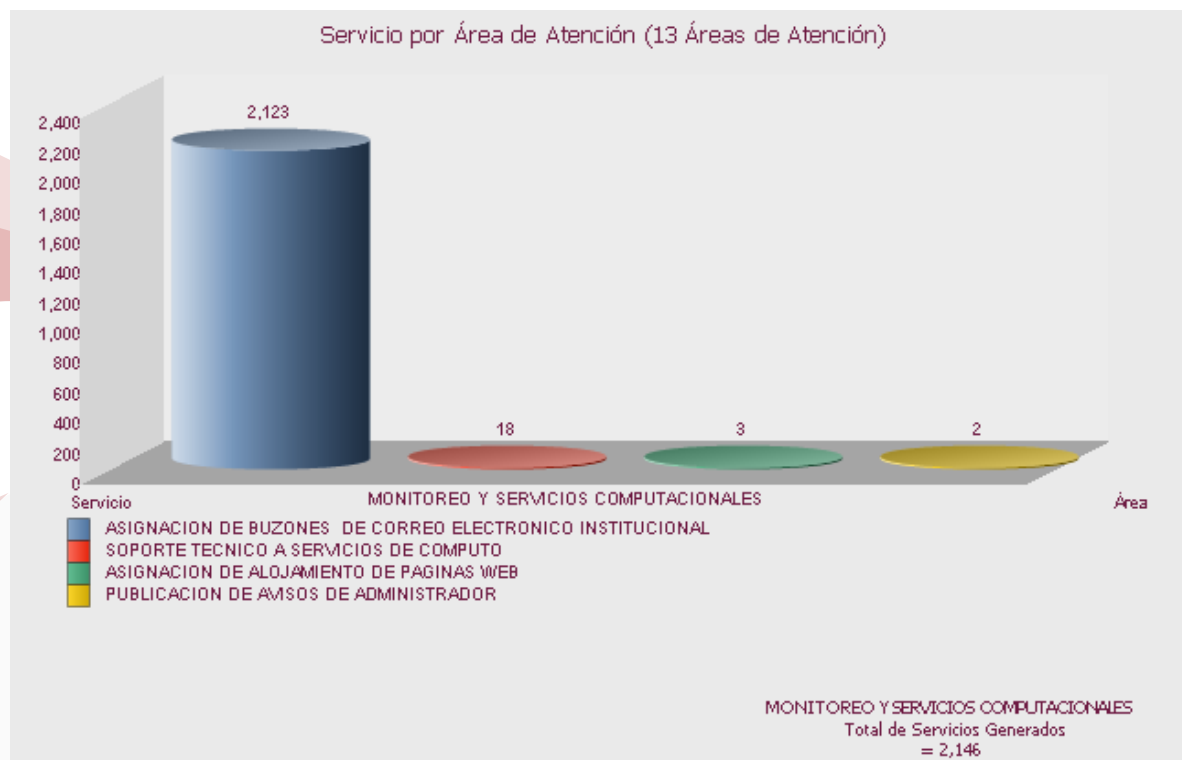


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Electrónica





## 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.”



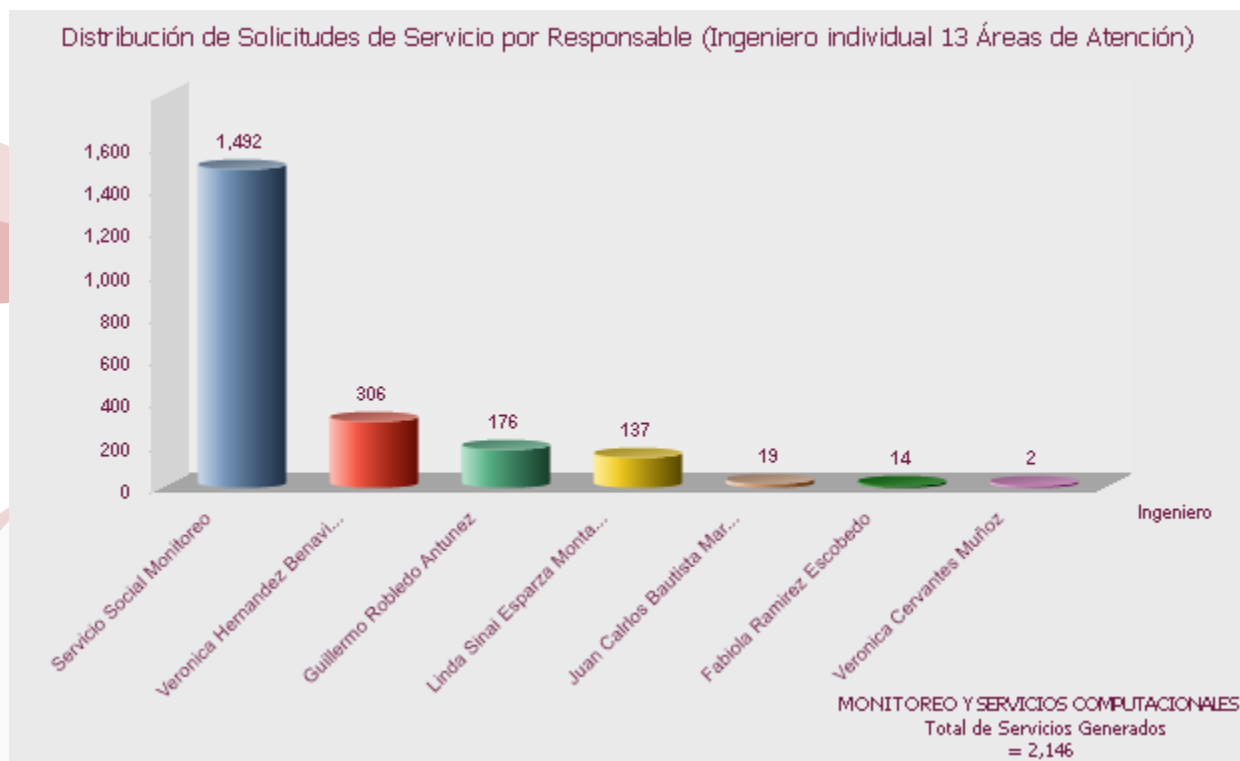


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





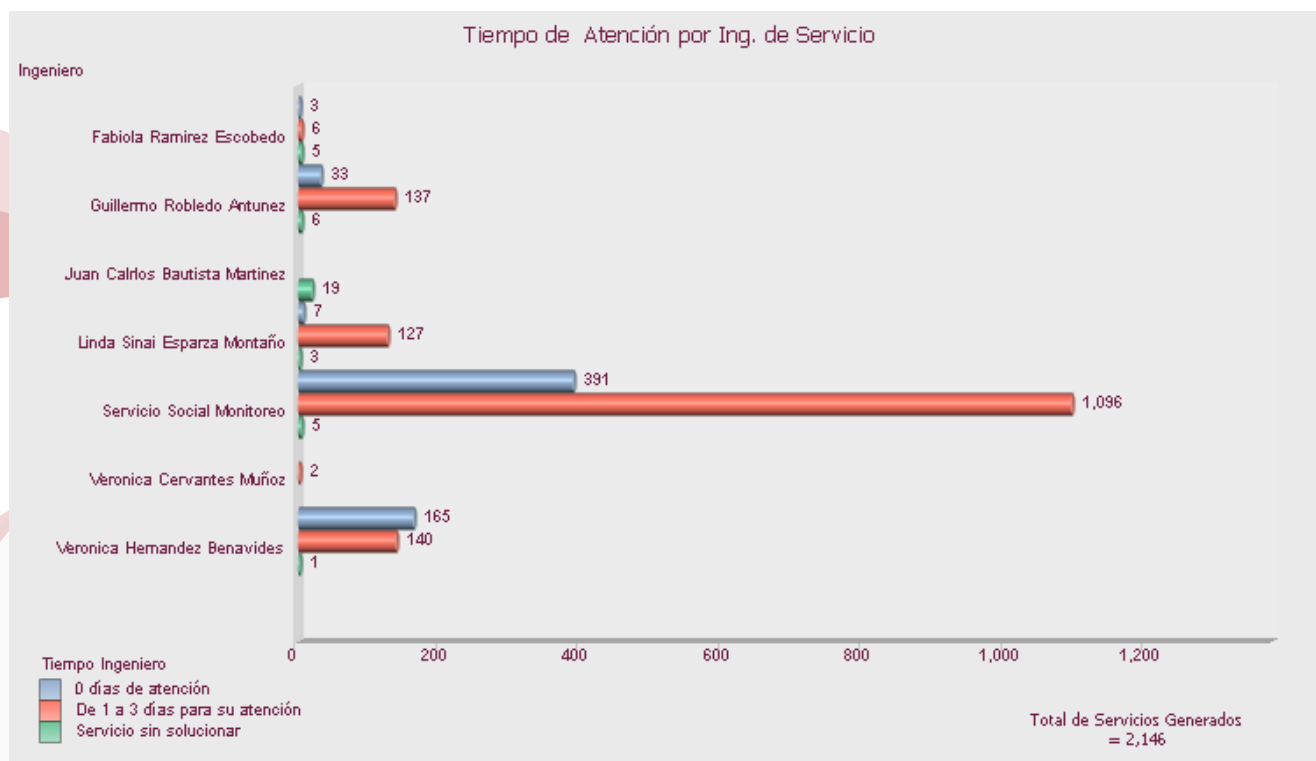
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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





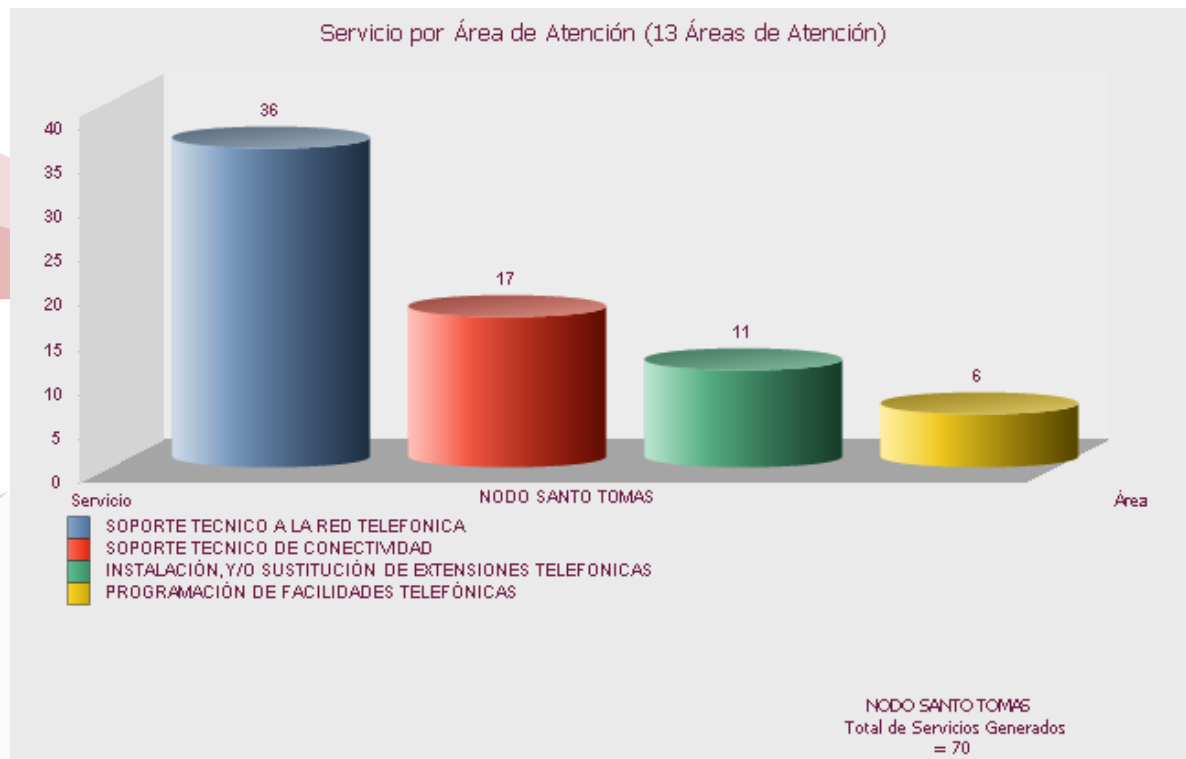
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”

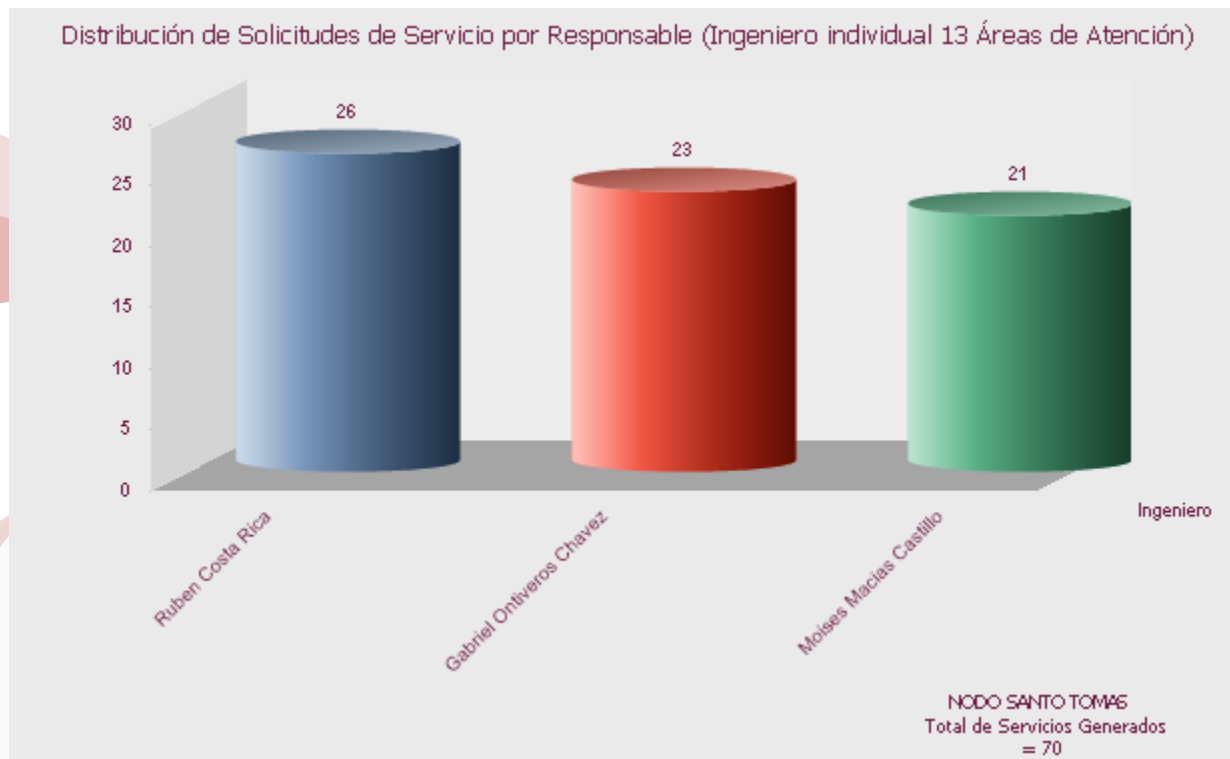


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



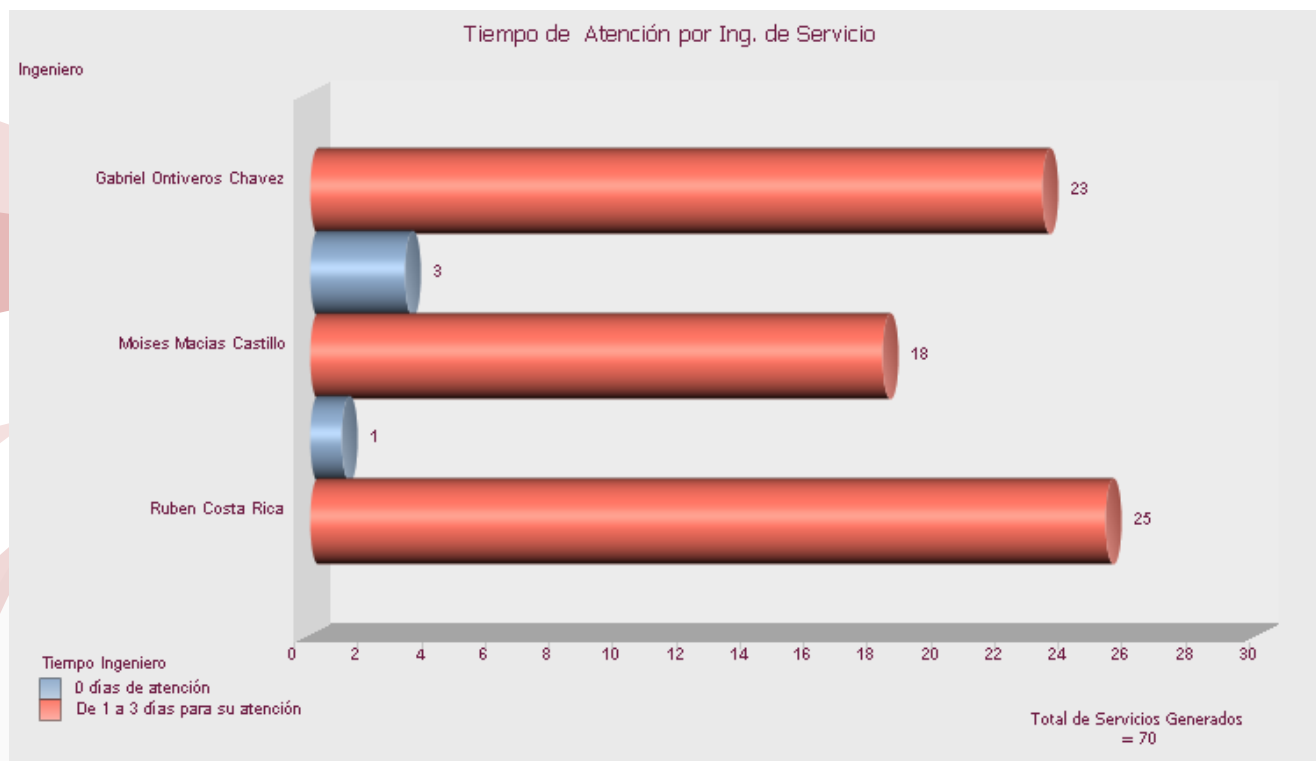


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás





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





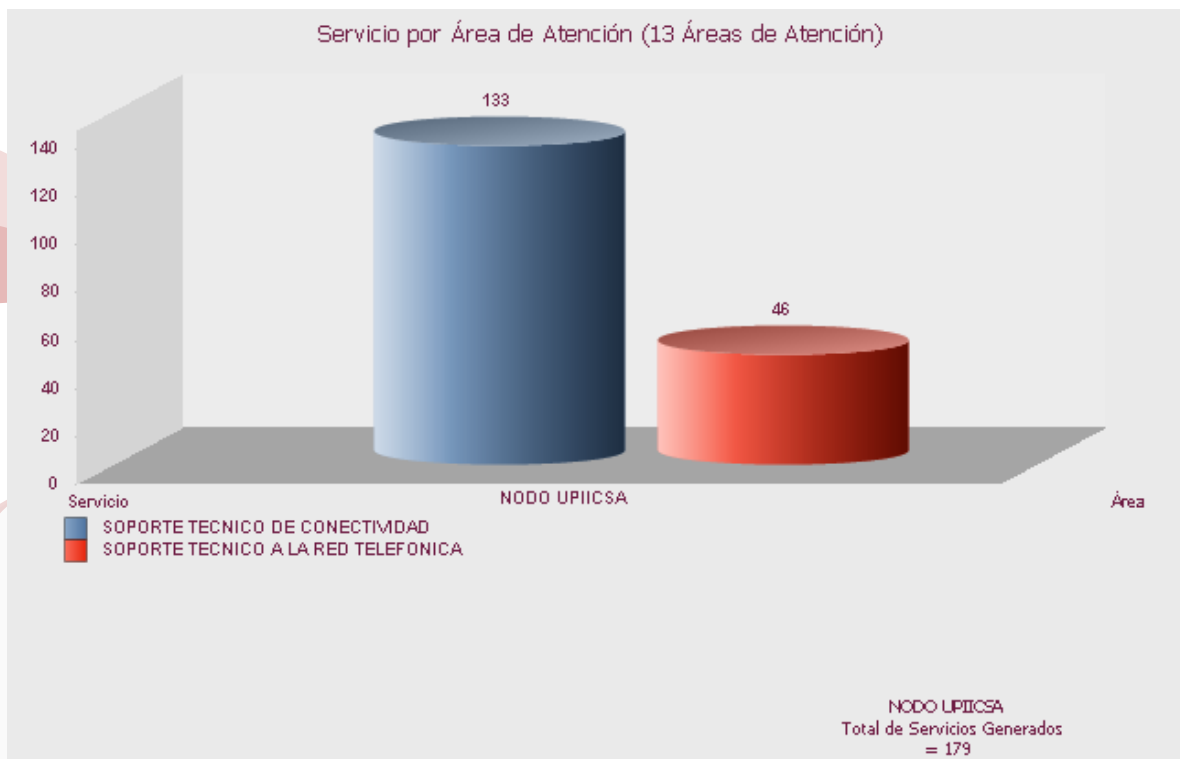


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



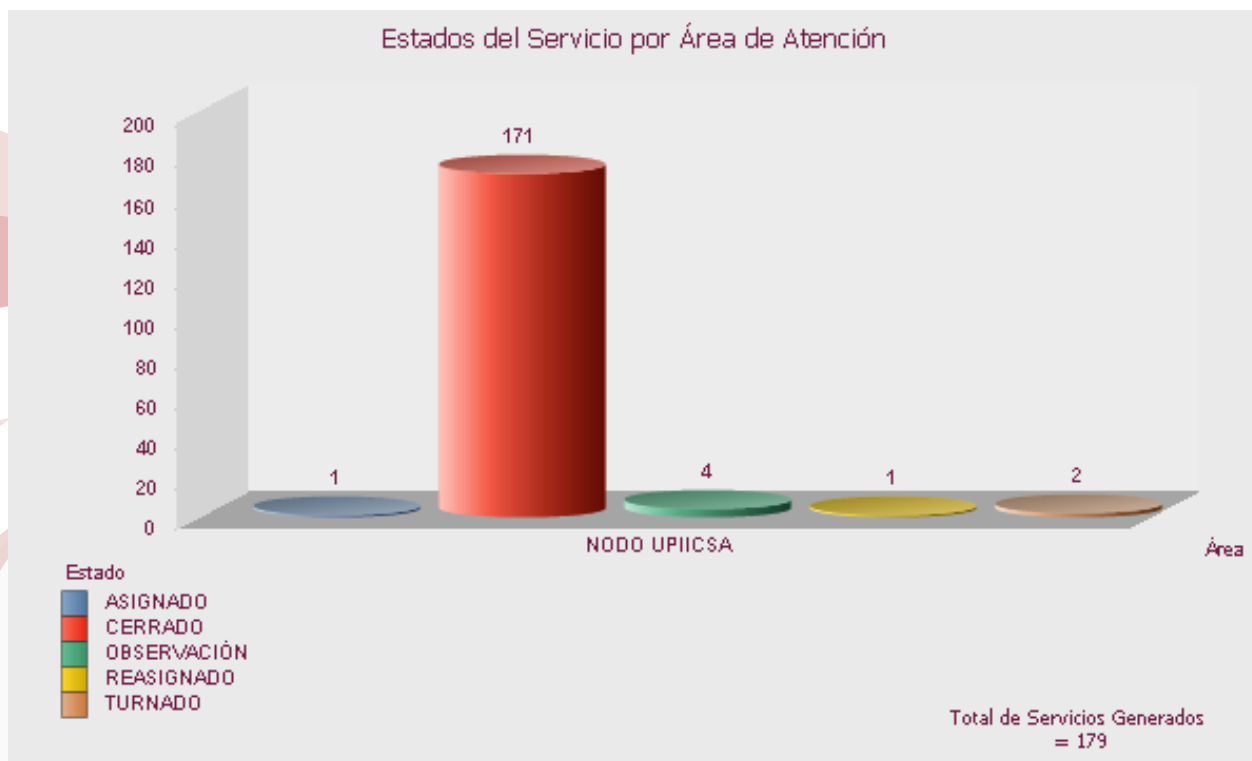


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



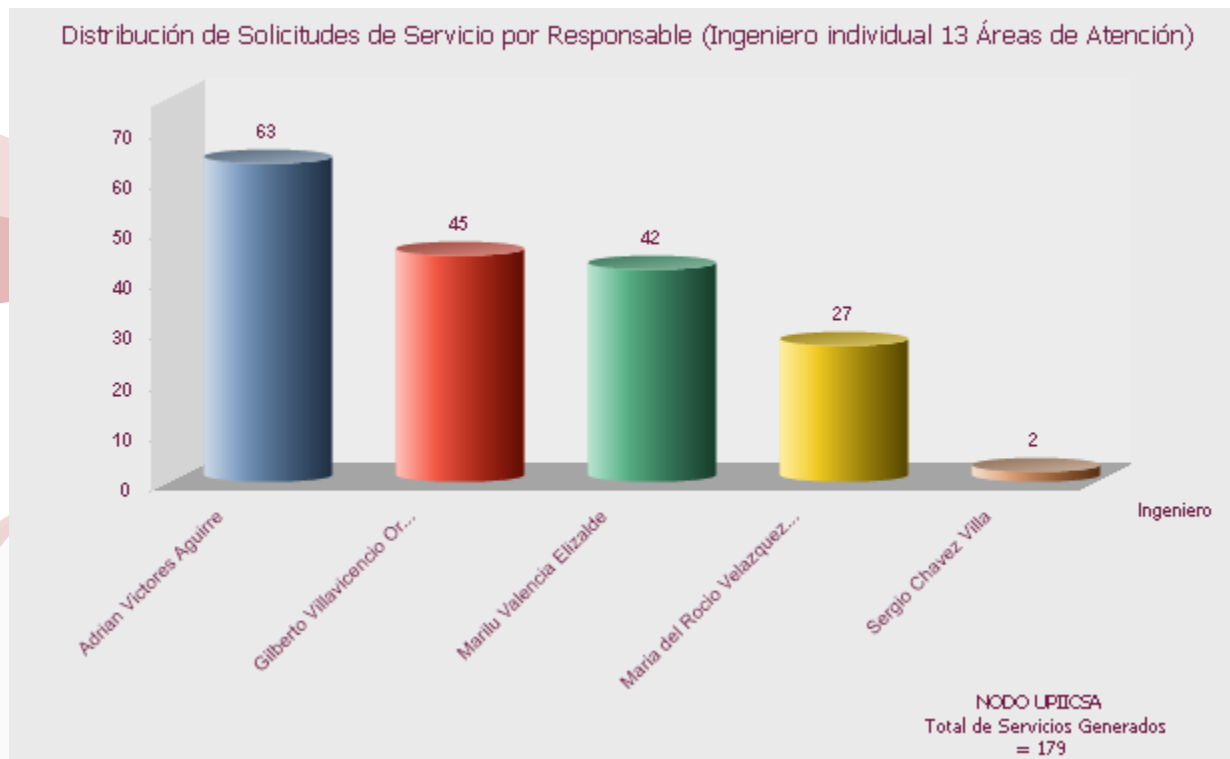


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





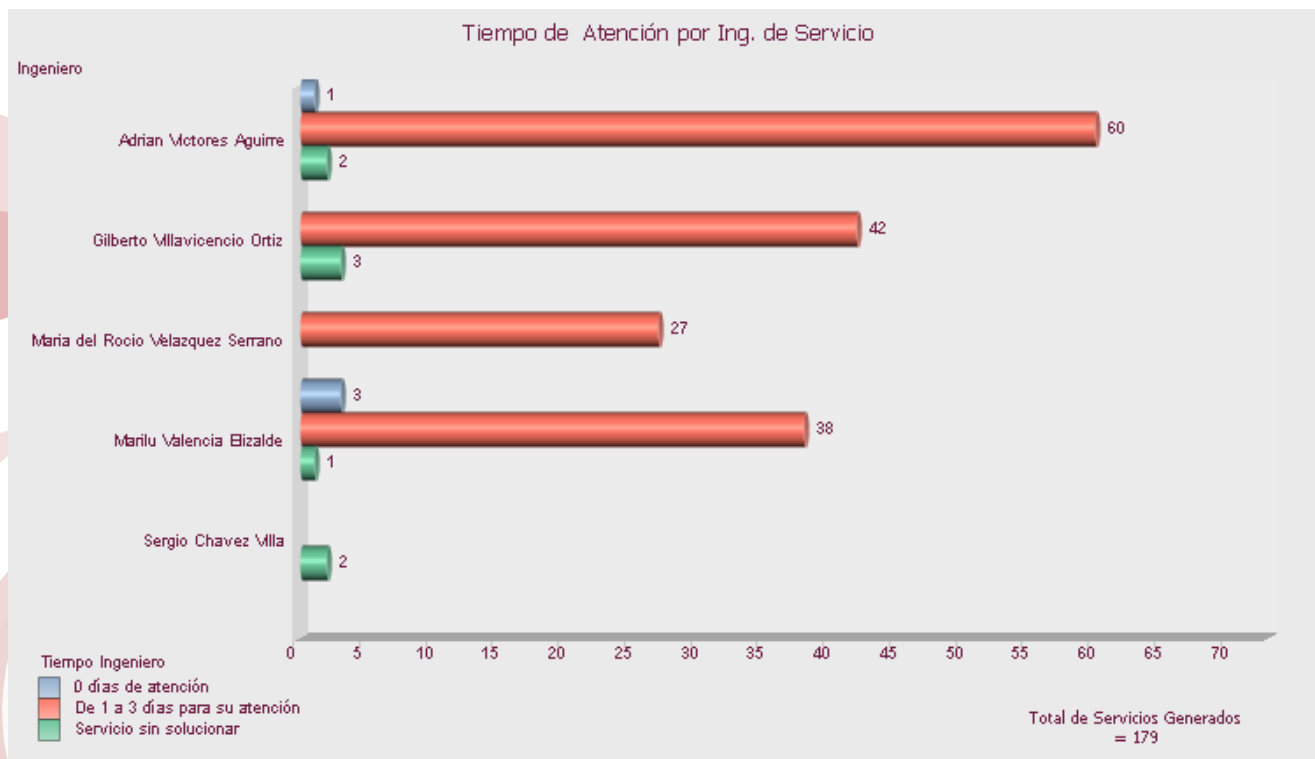
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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.”

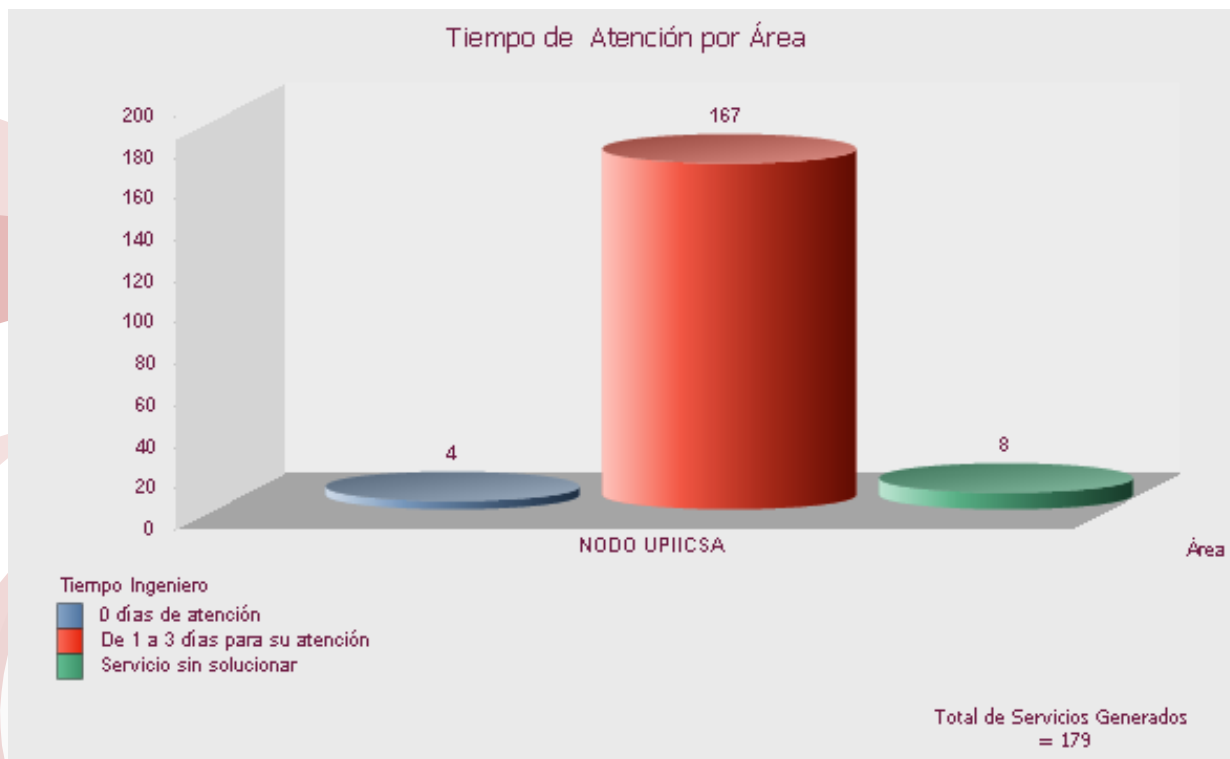


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



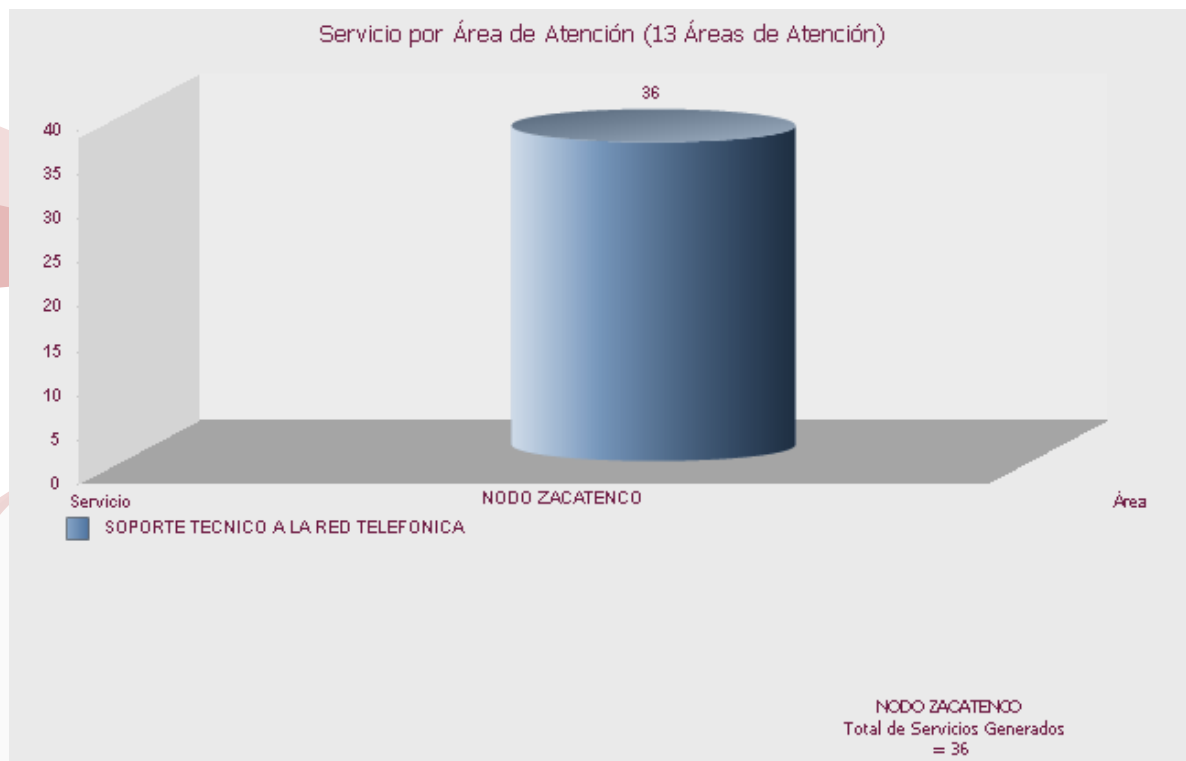


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





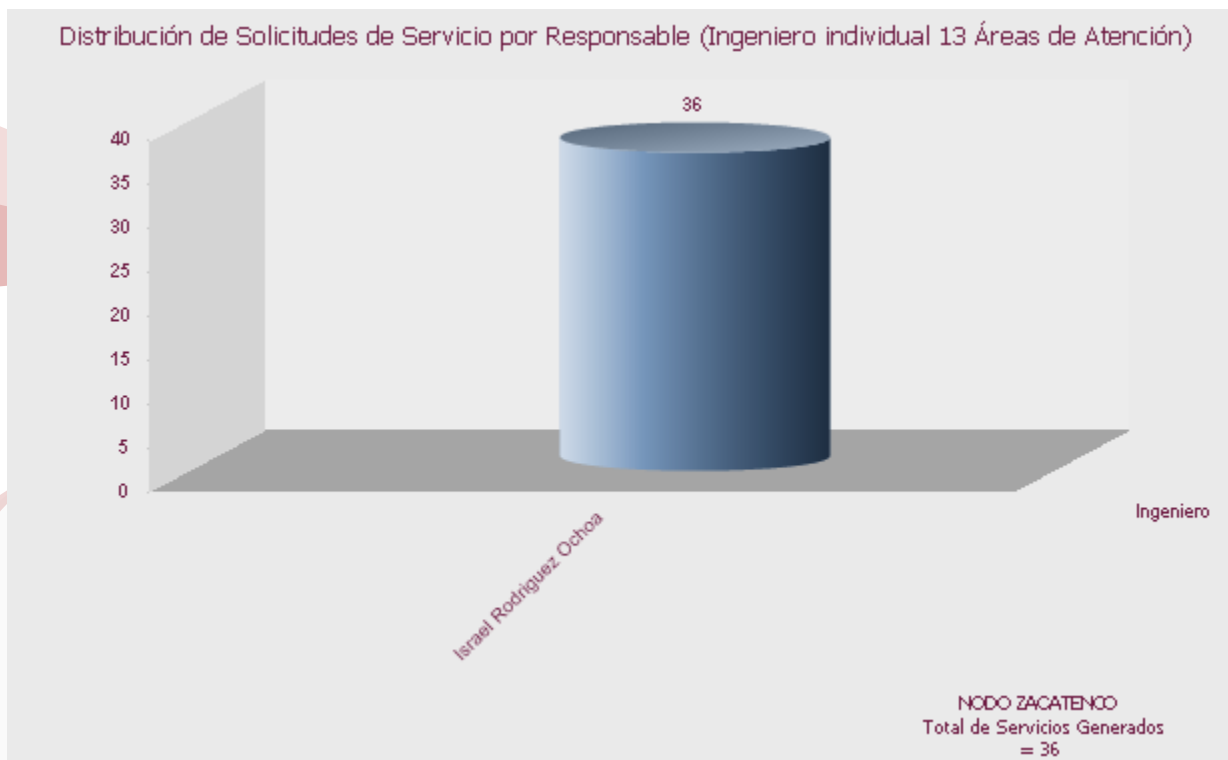
## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





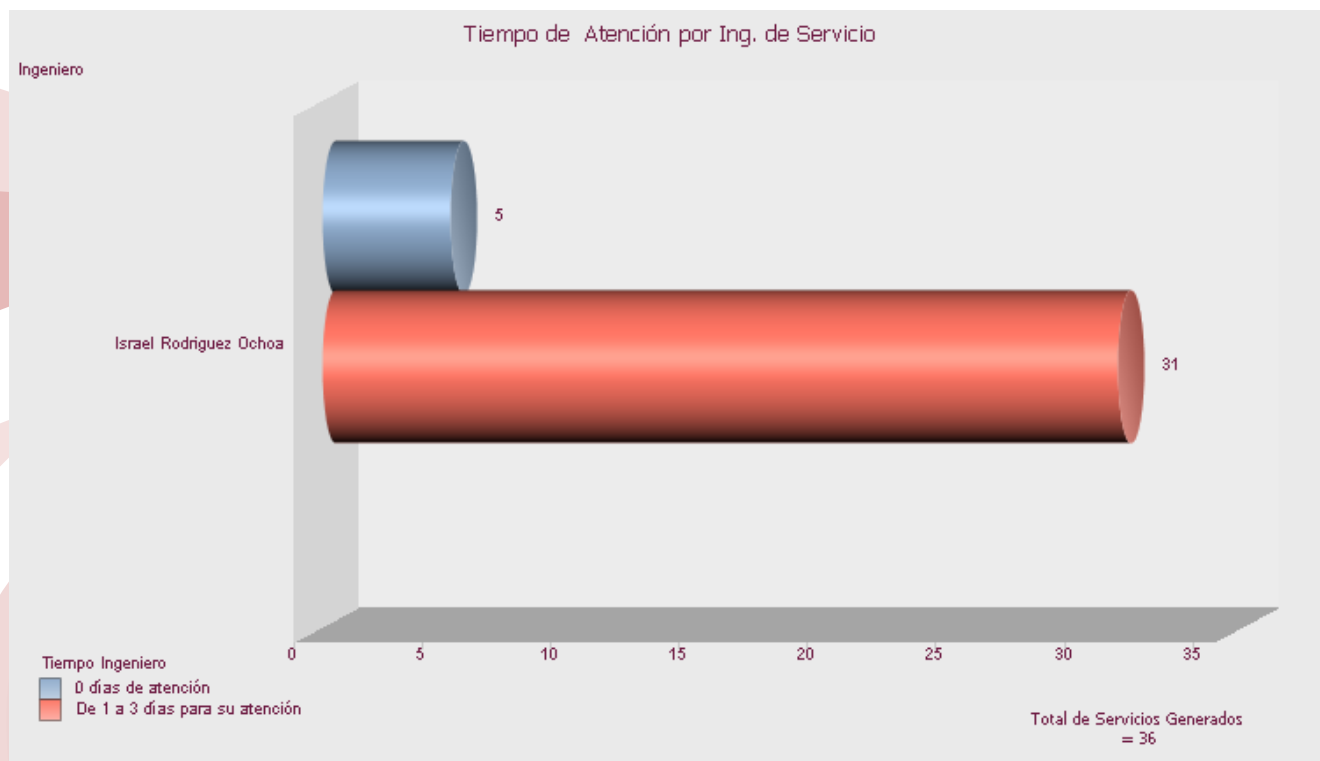


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



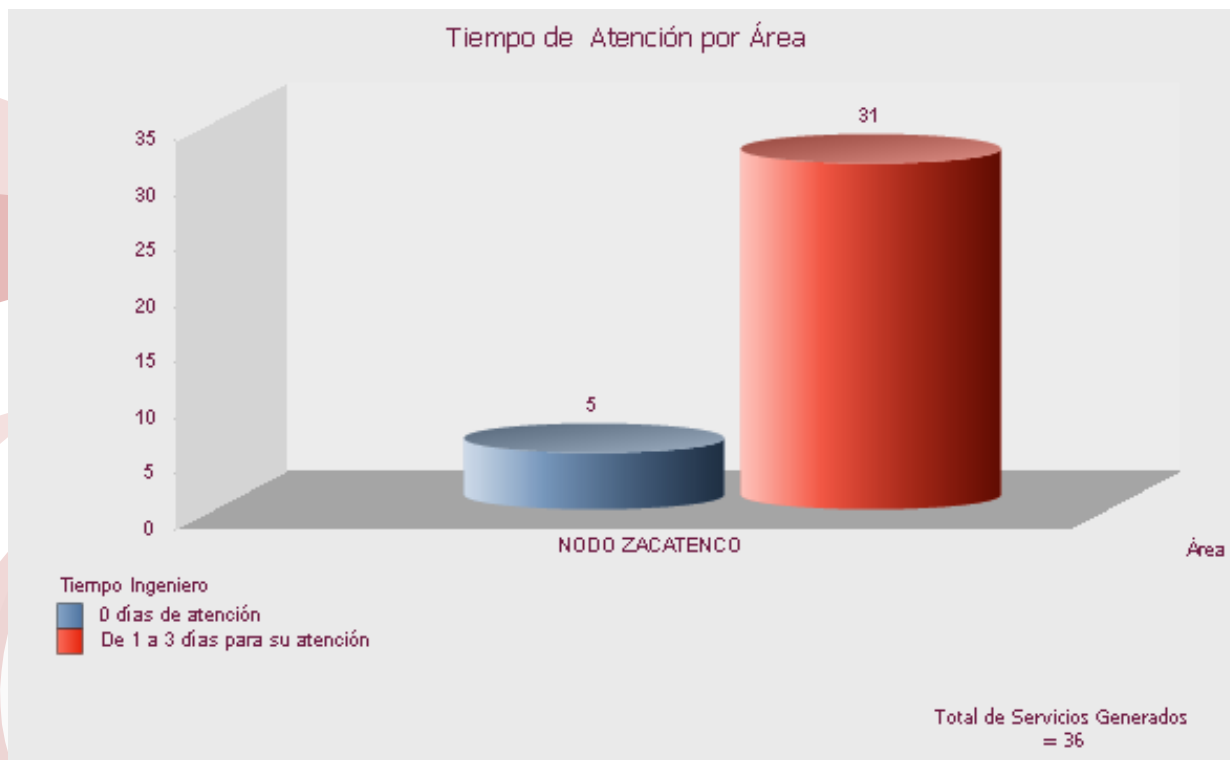


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



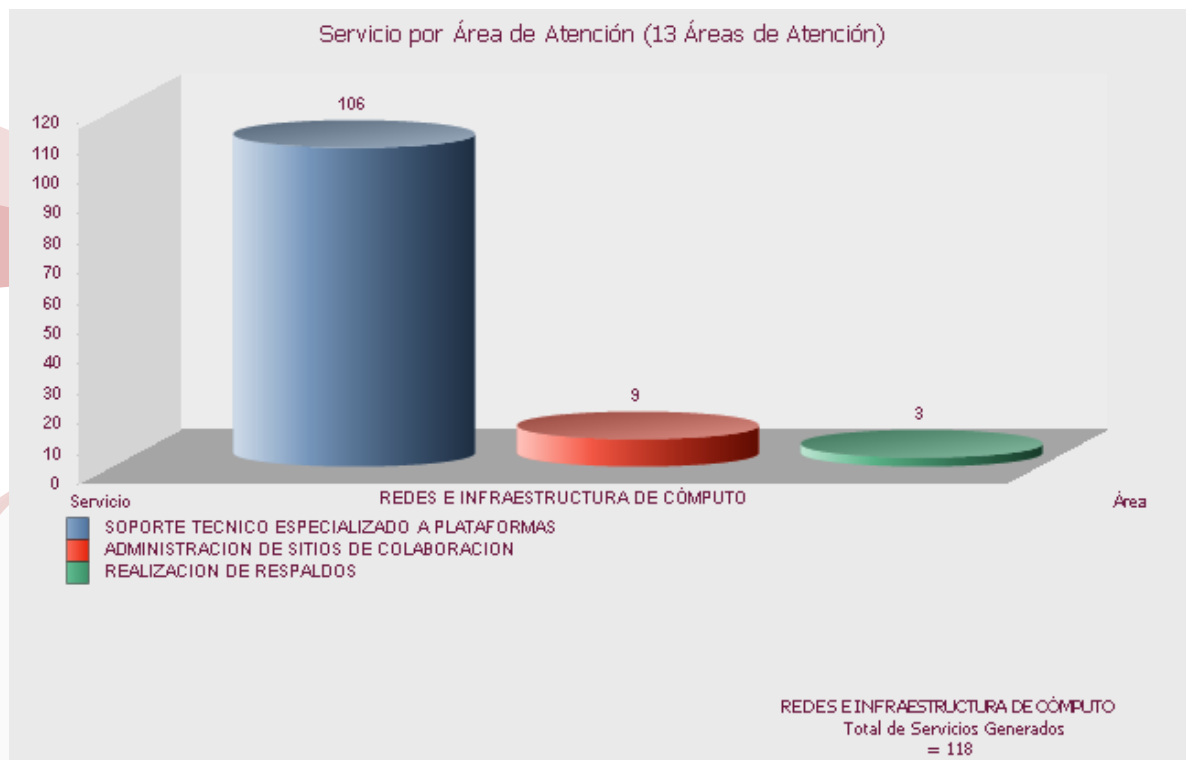


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



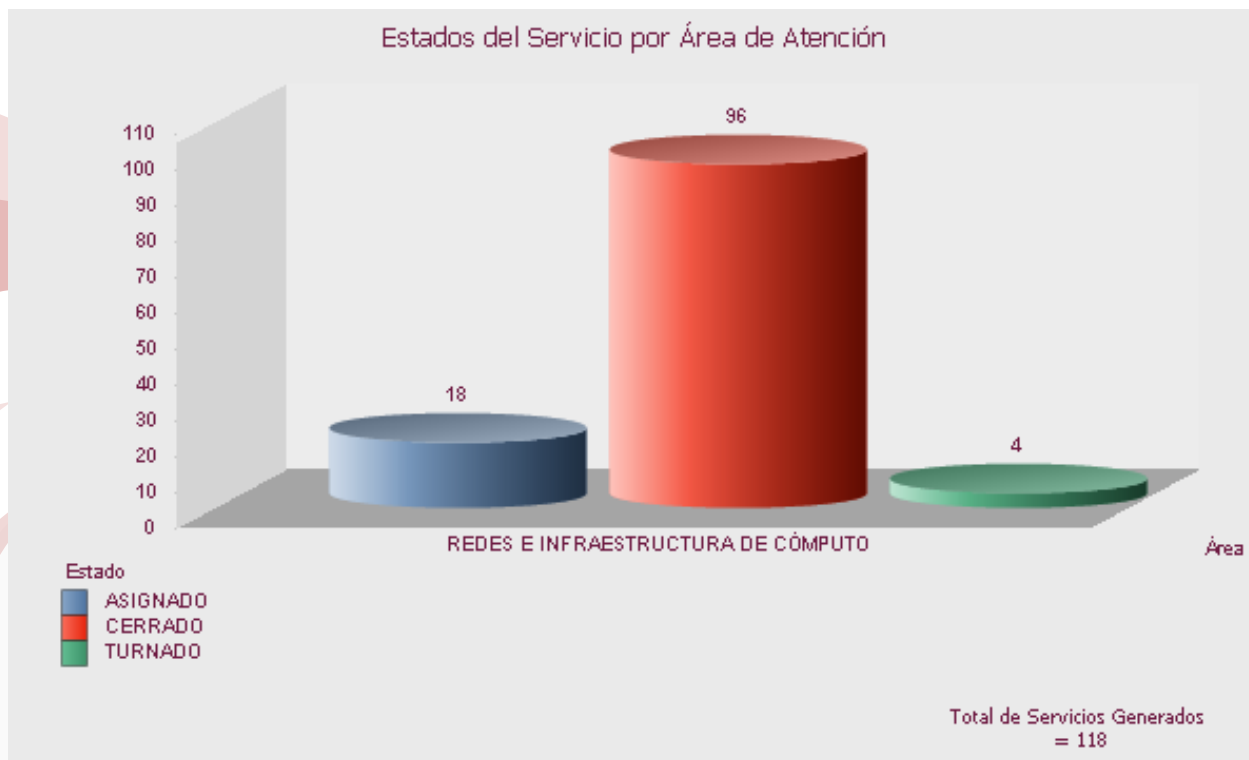


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



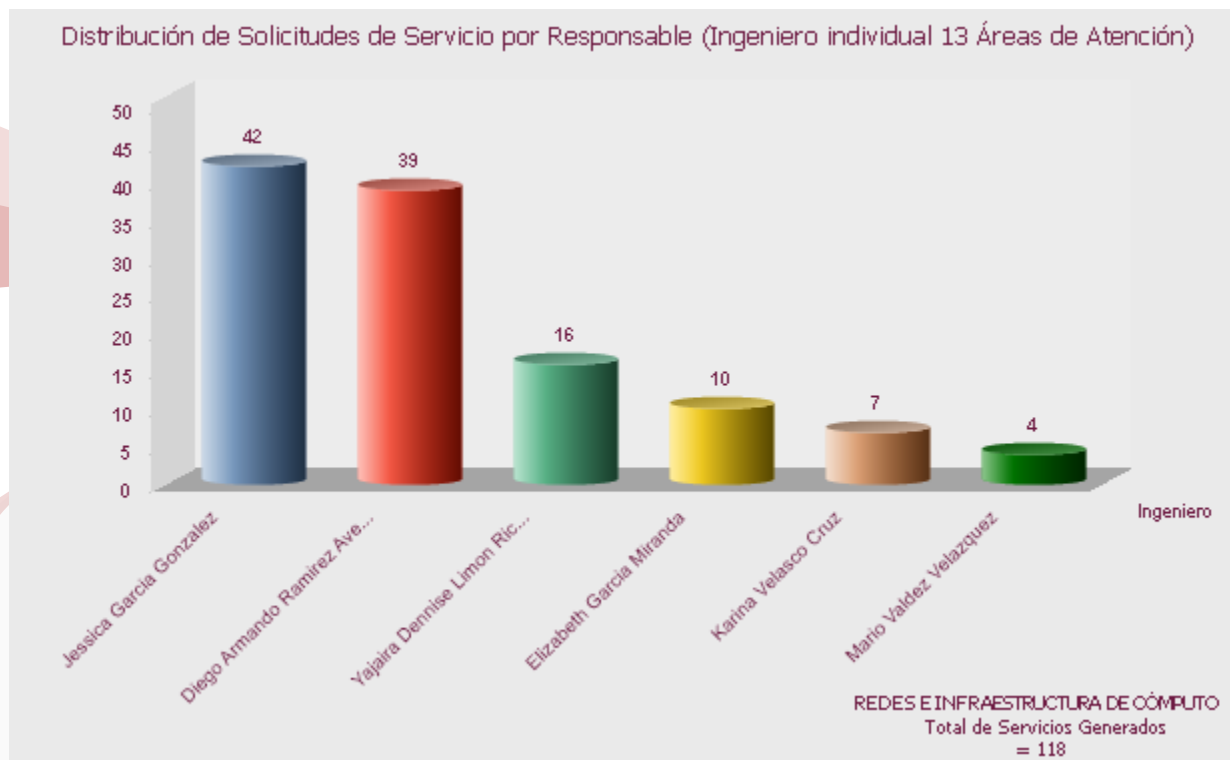


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



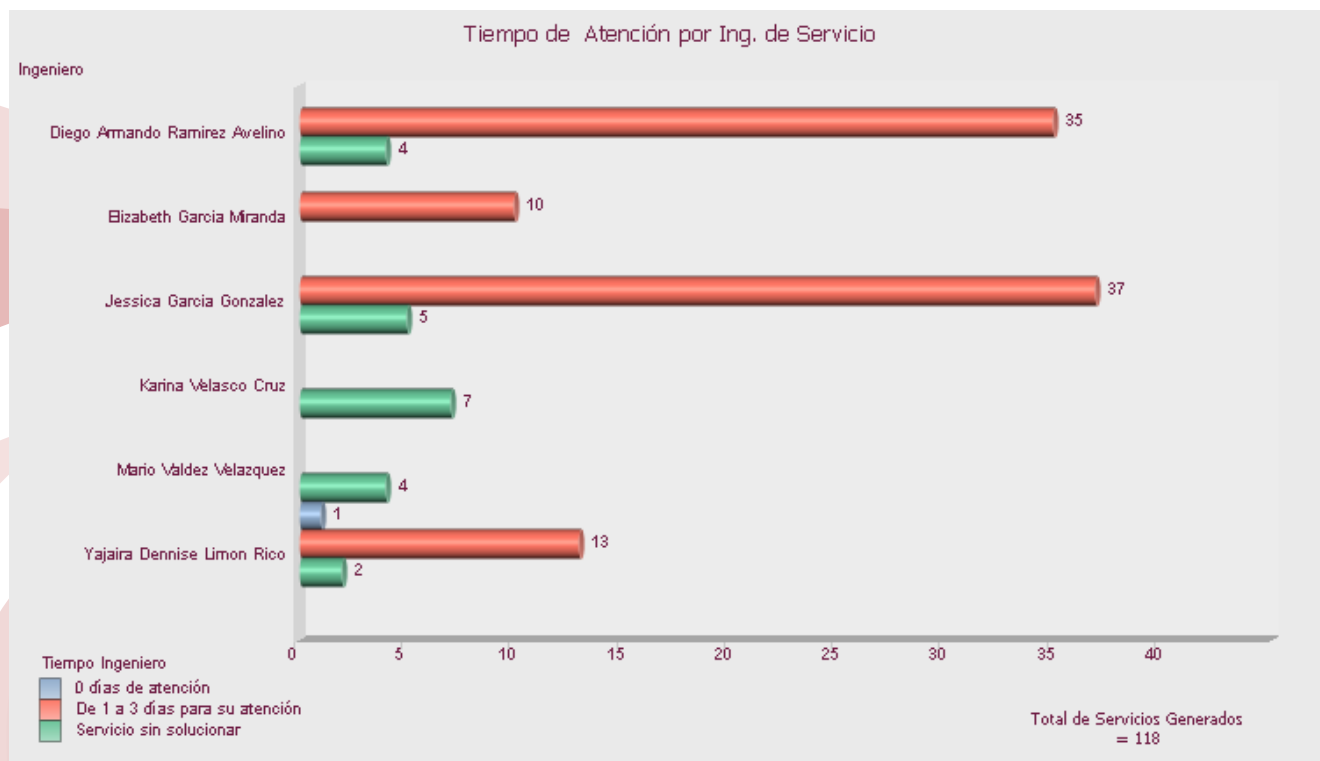


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



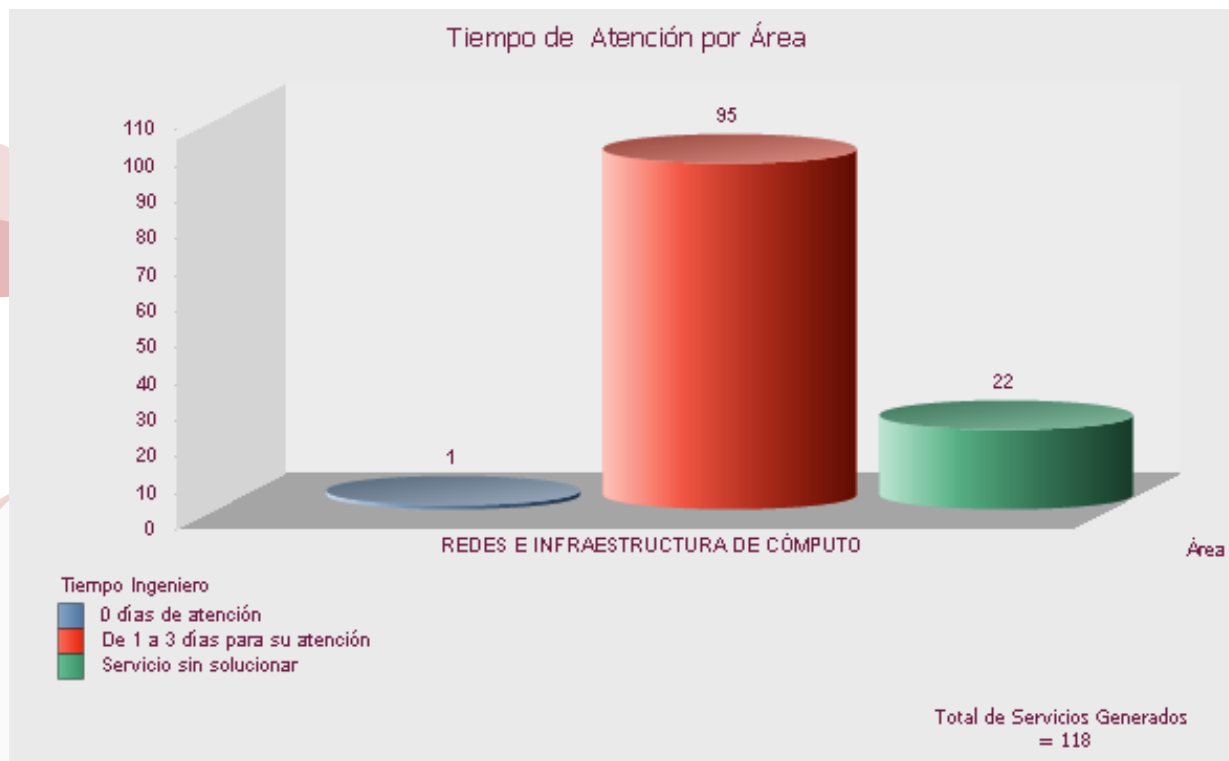


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





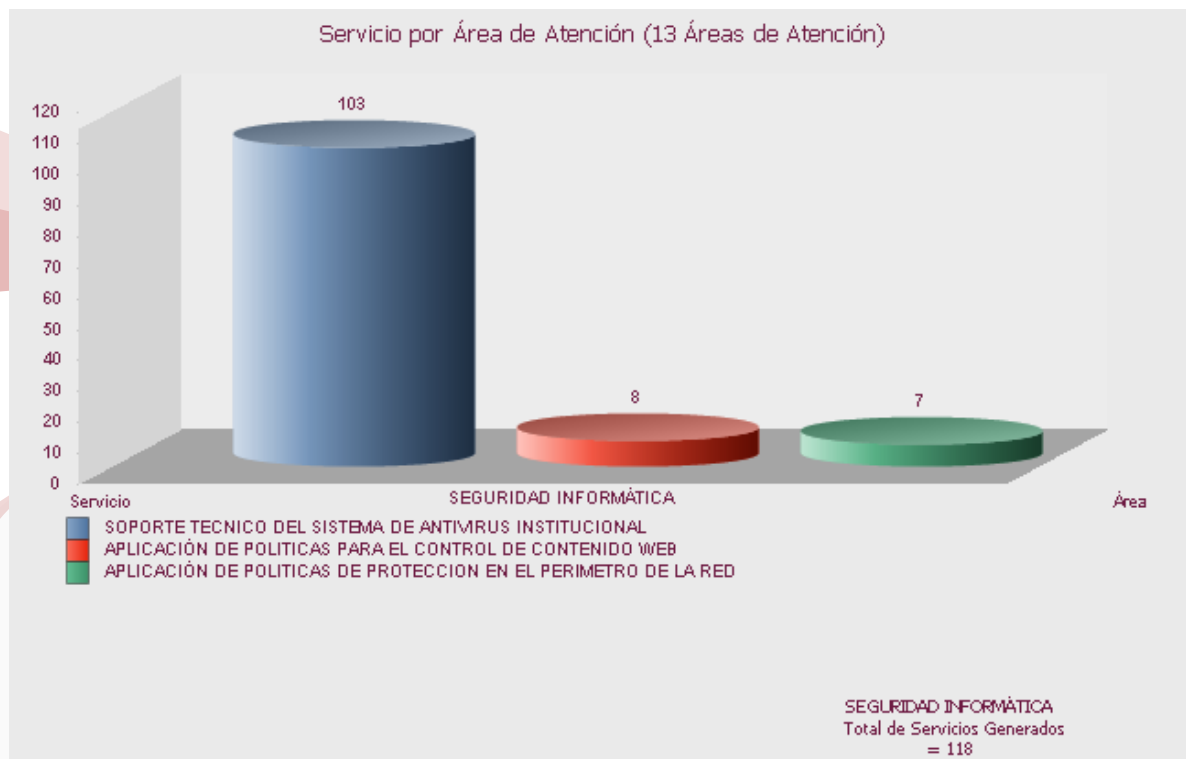
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





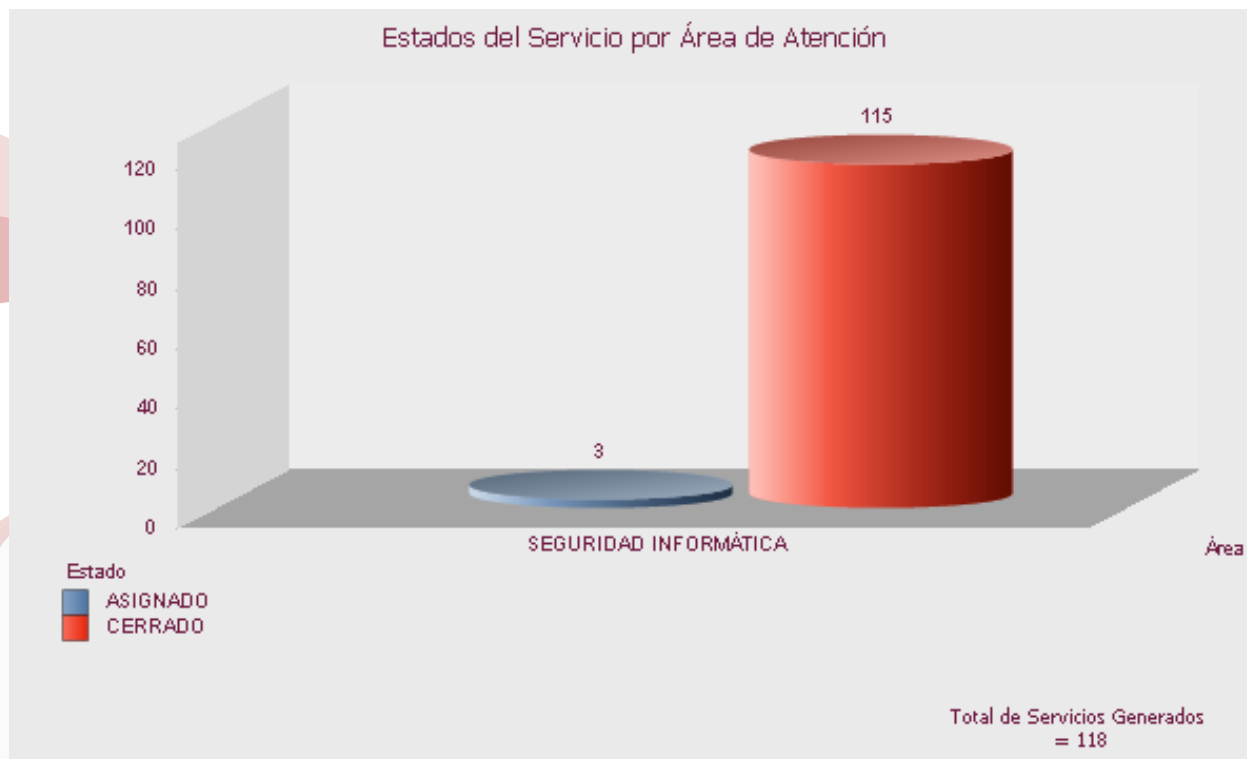


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



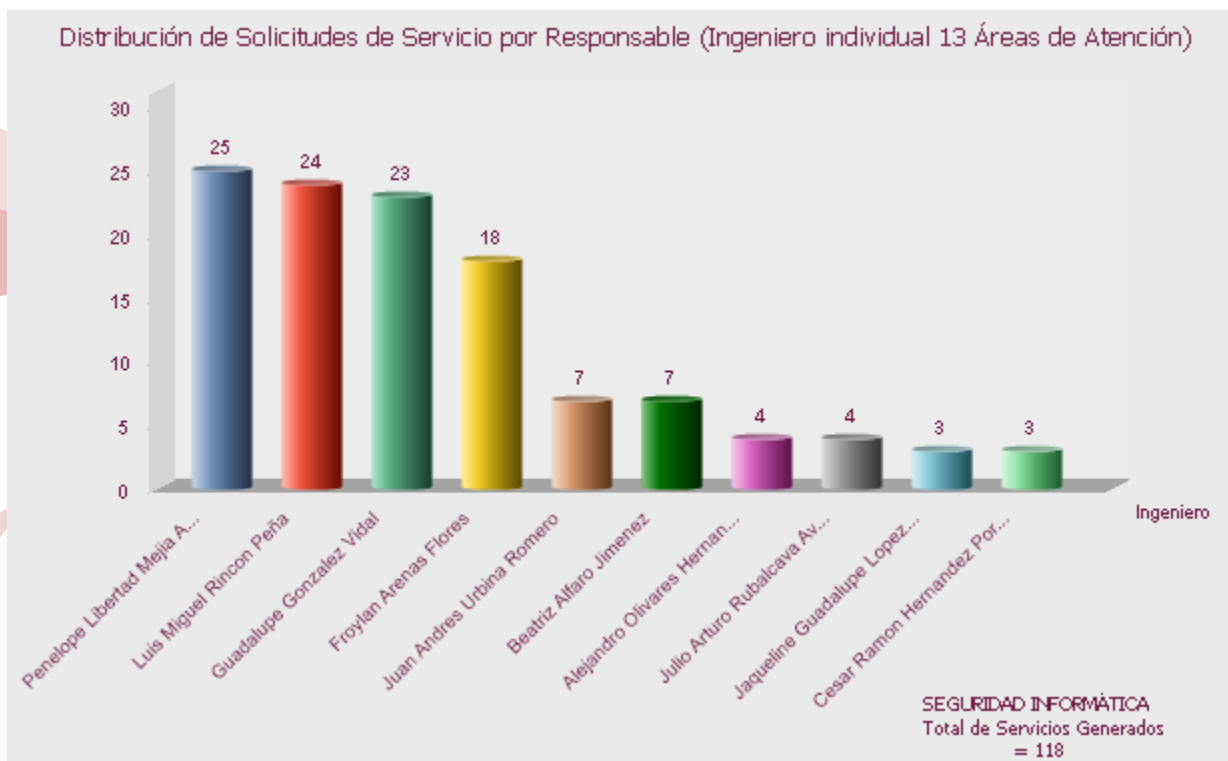


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



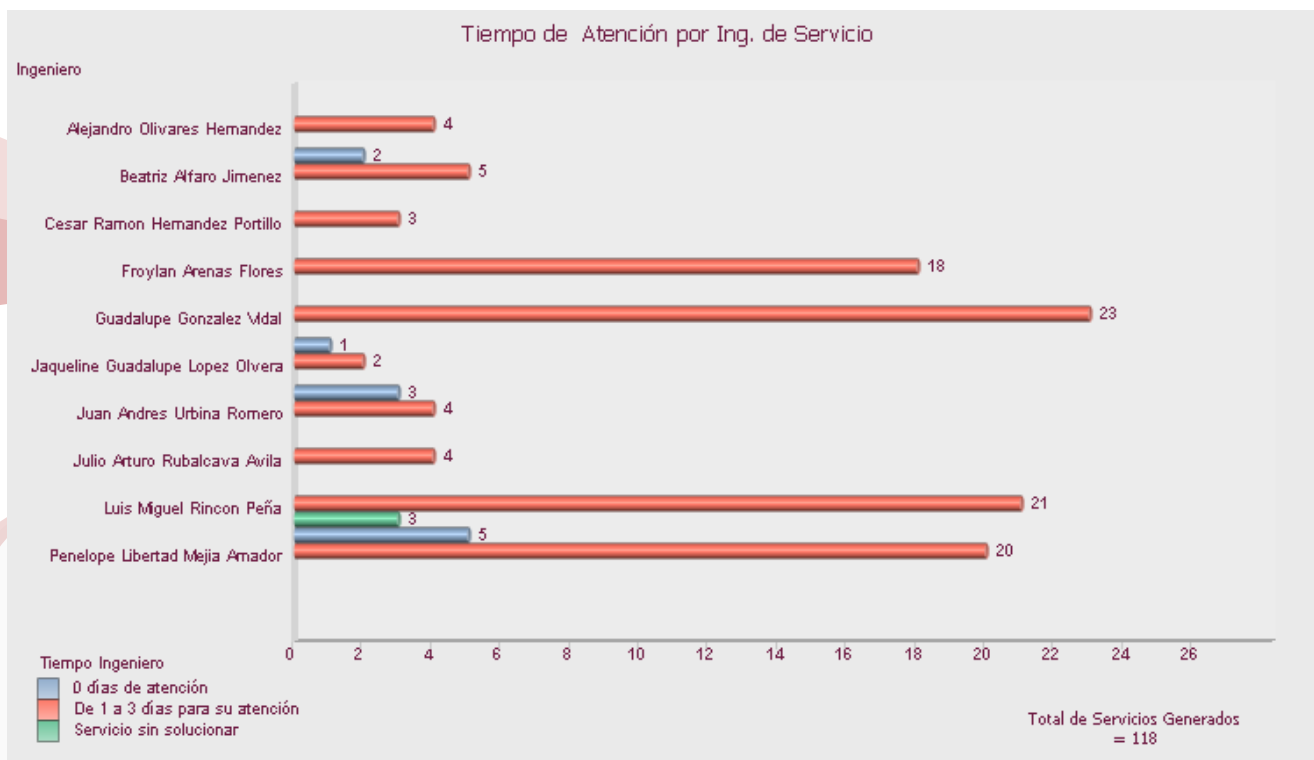


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



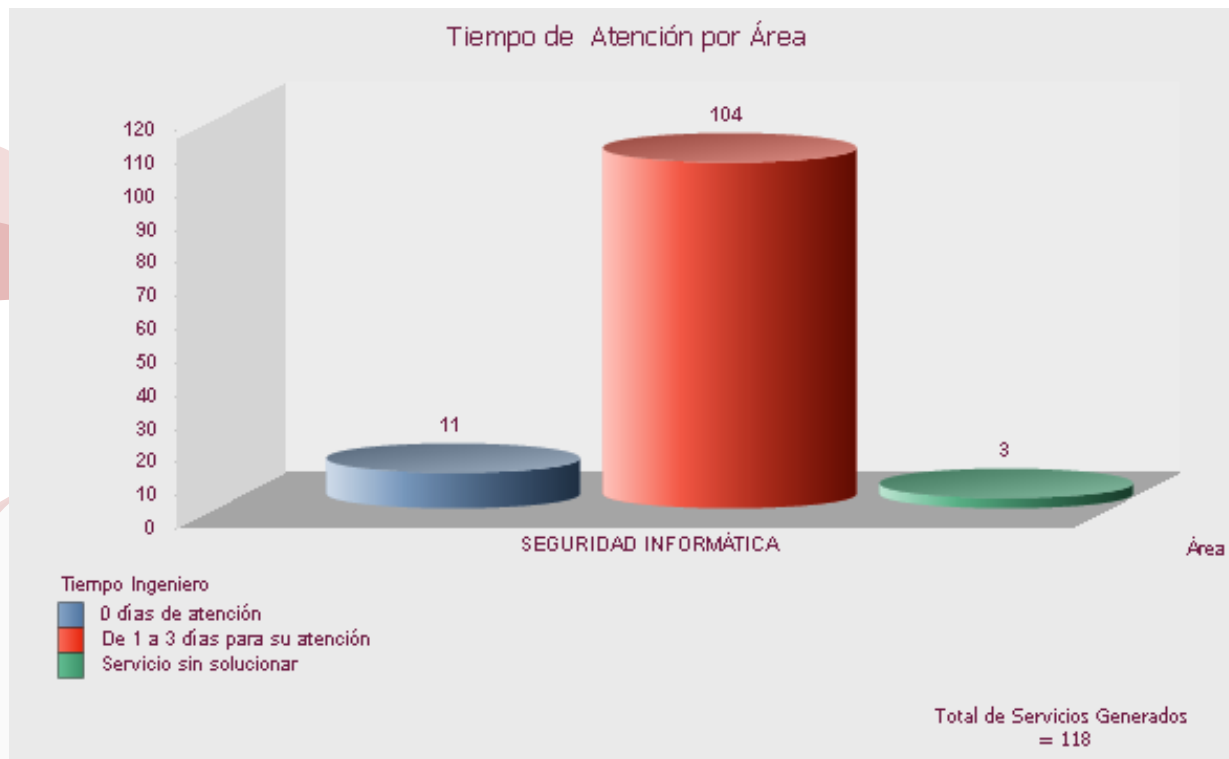


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



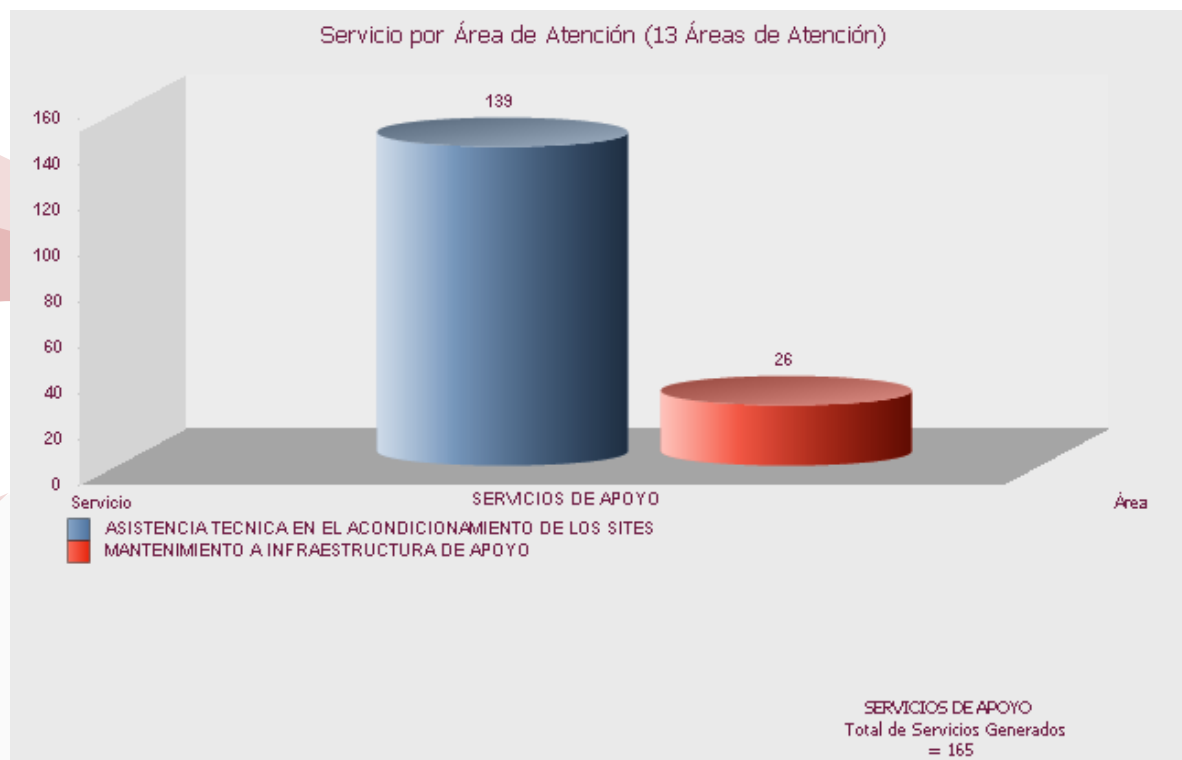


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



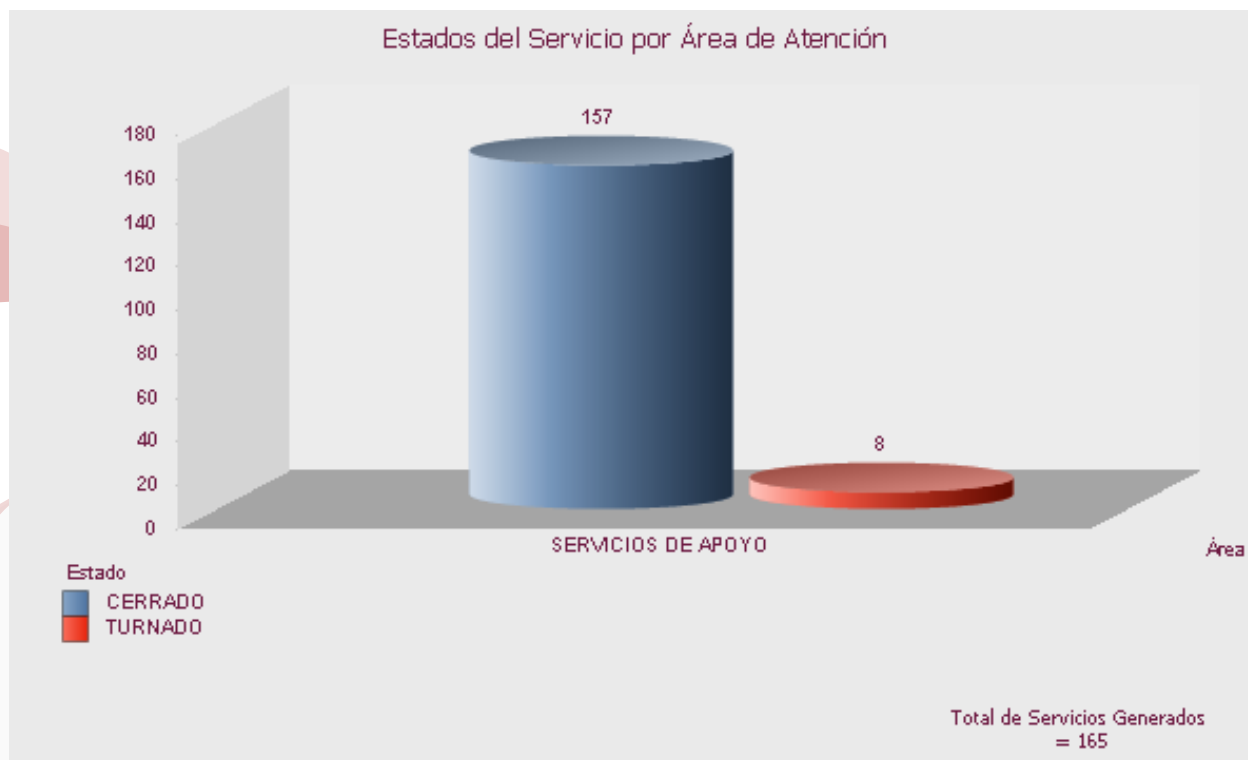


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



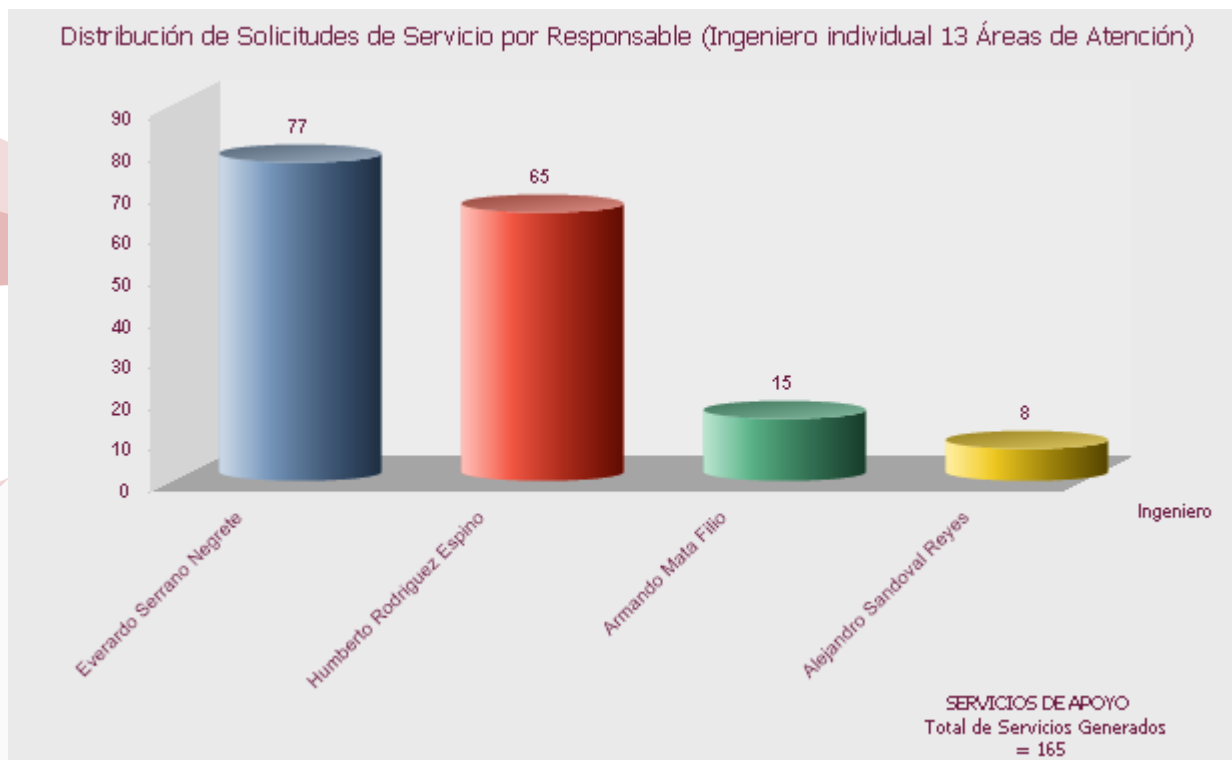


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





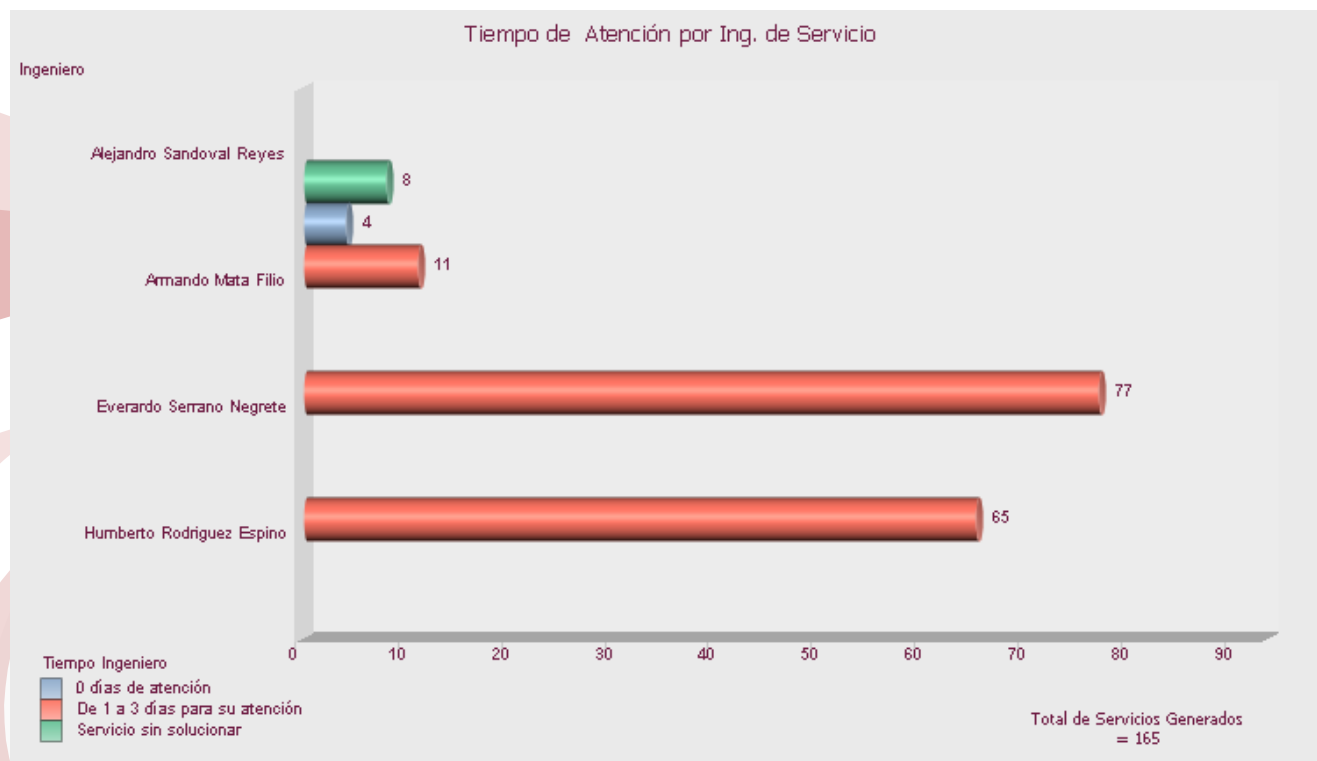
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





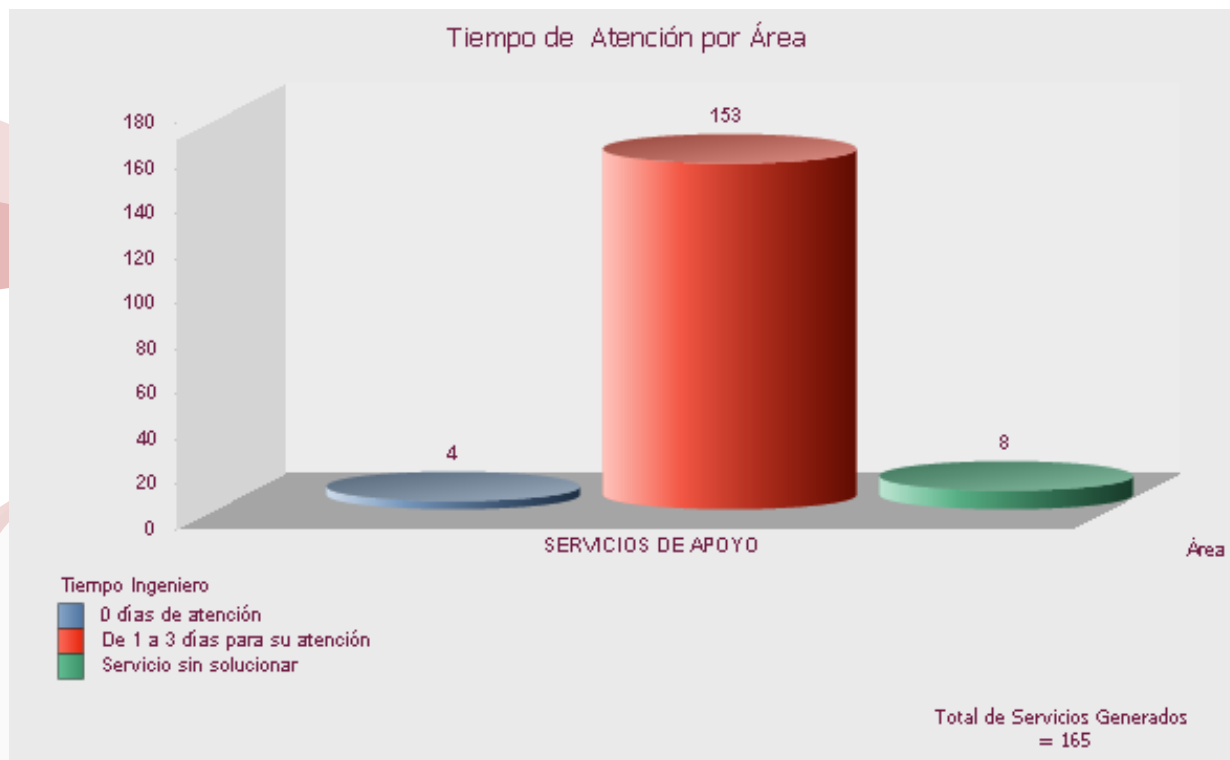


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





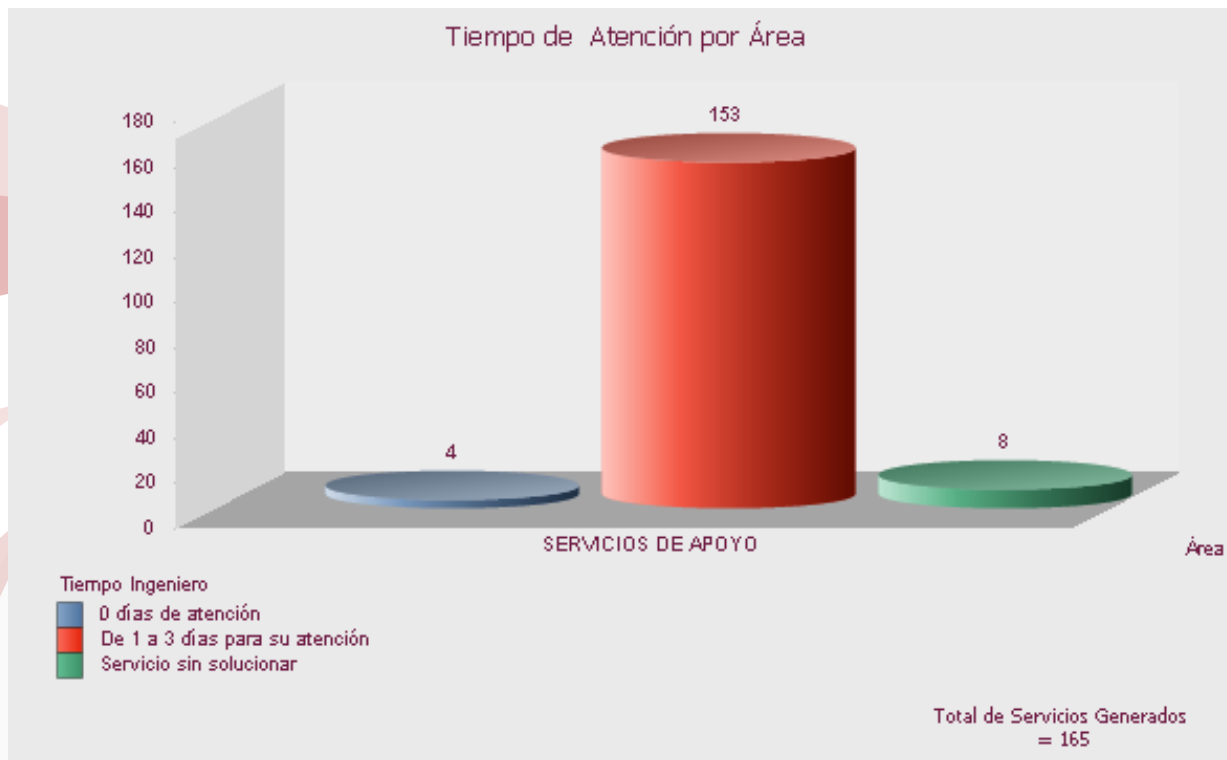
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



“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.”

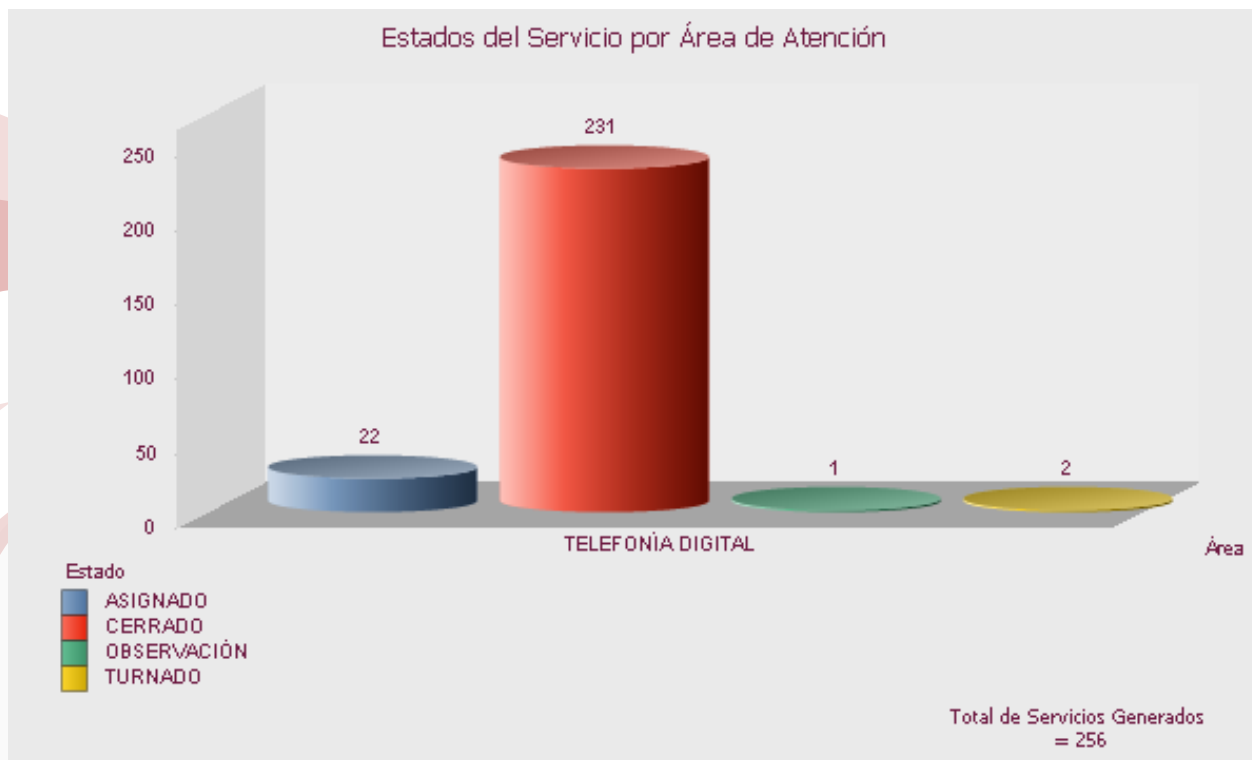


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



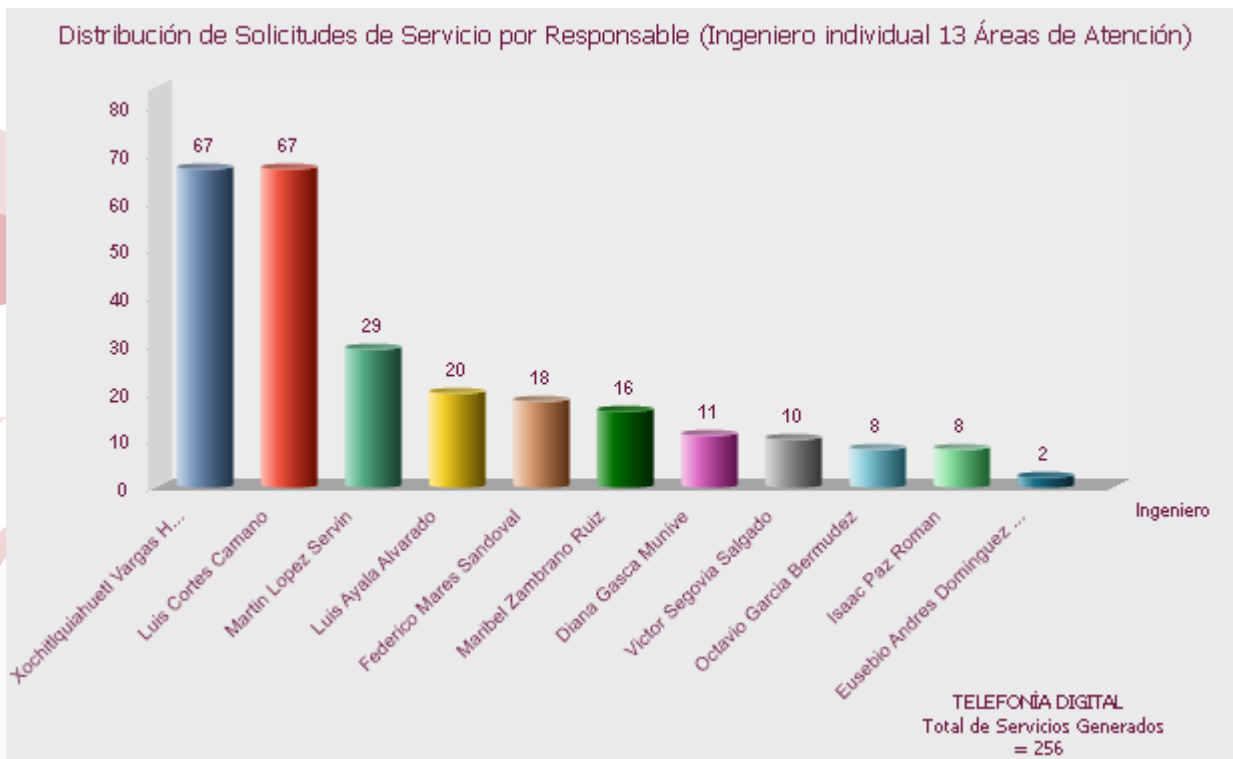


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



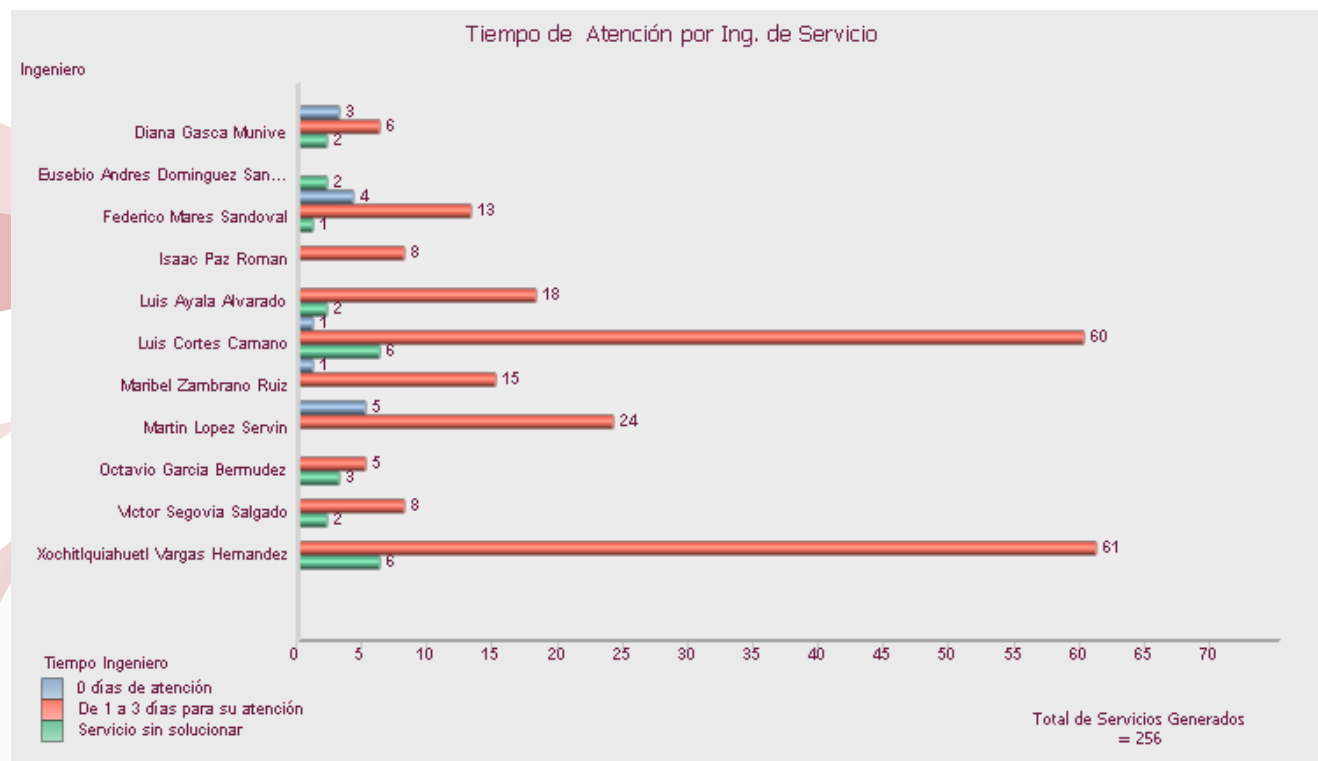


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



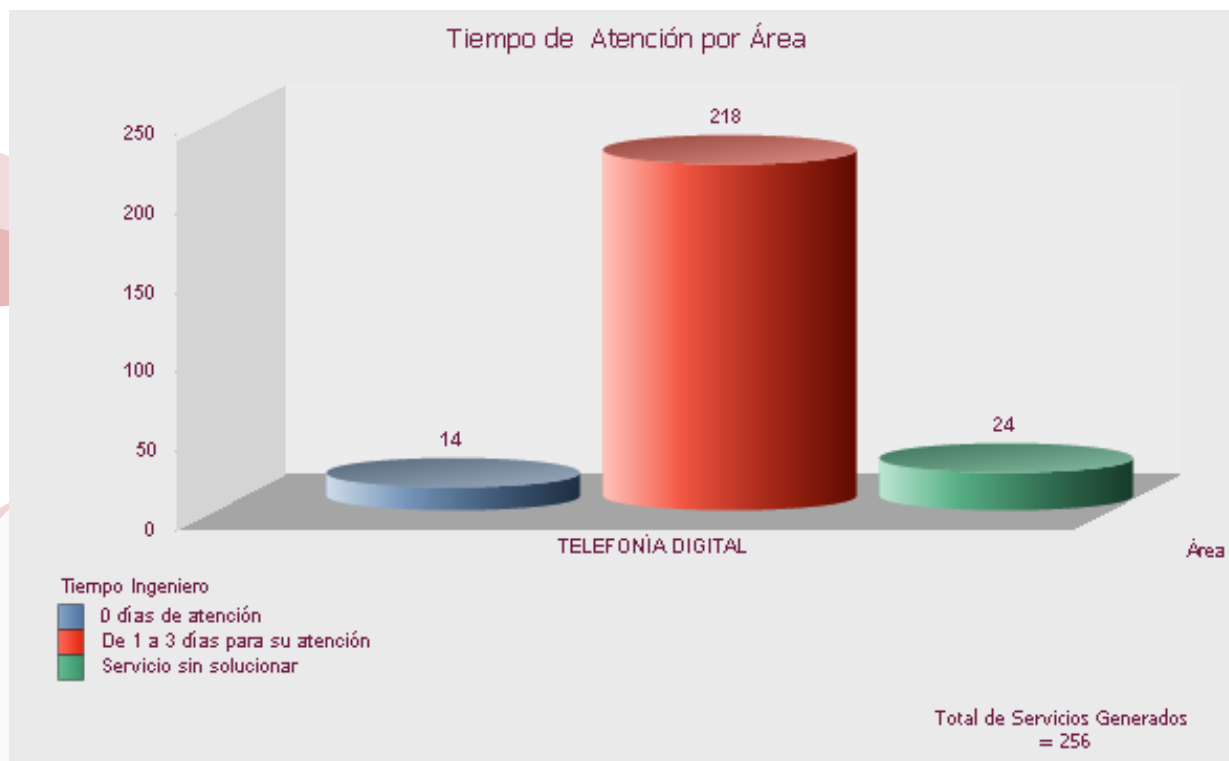


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



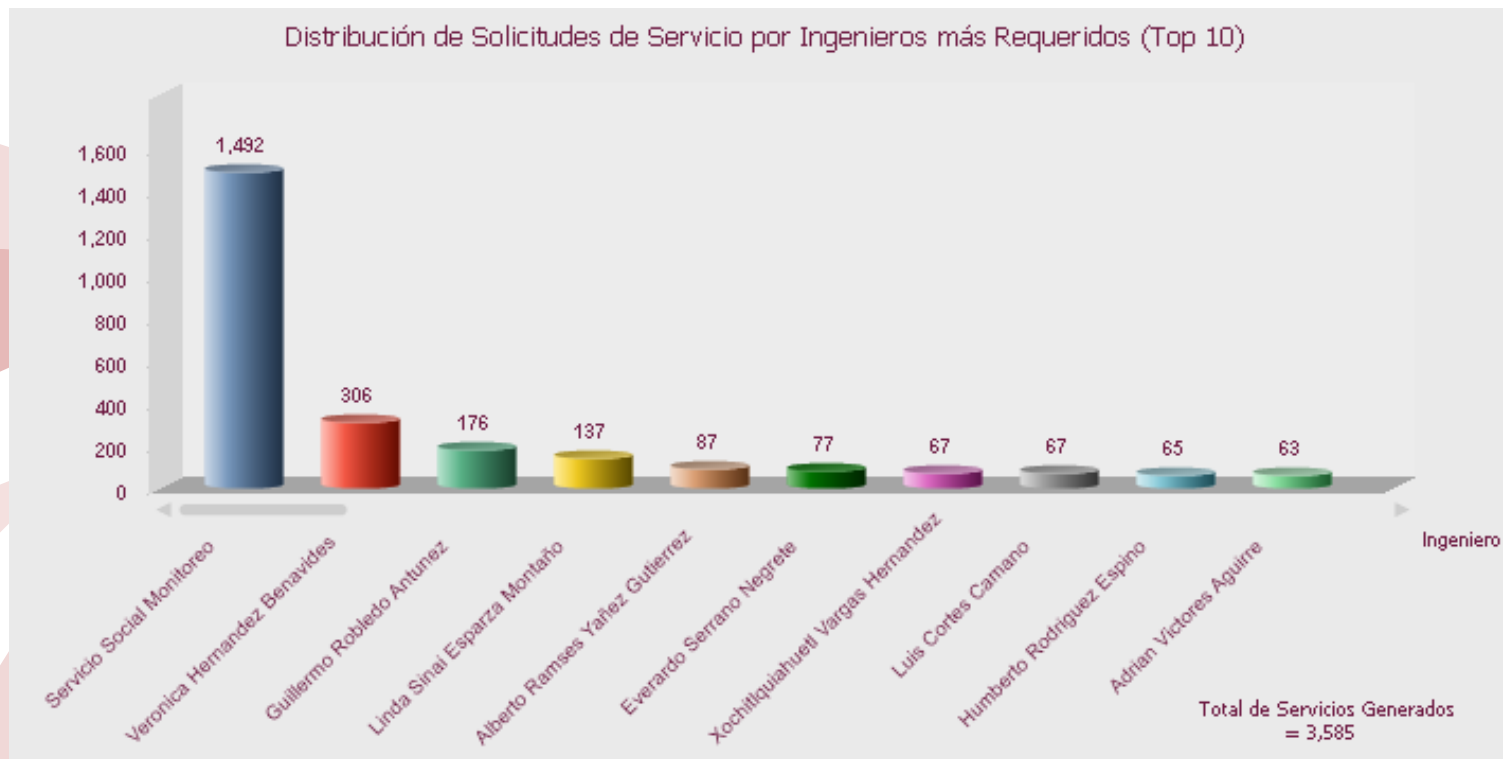


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





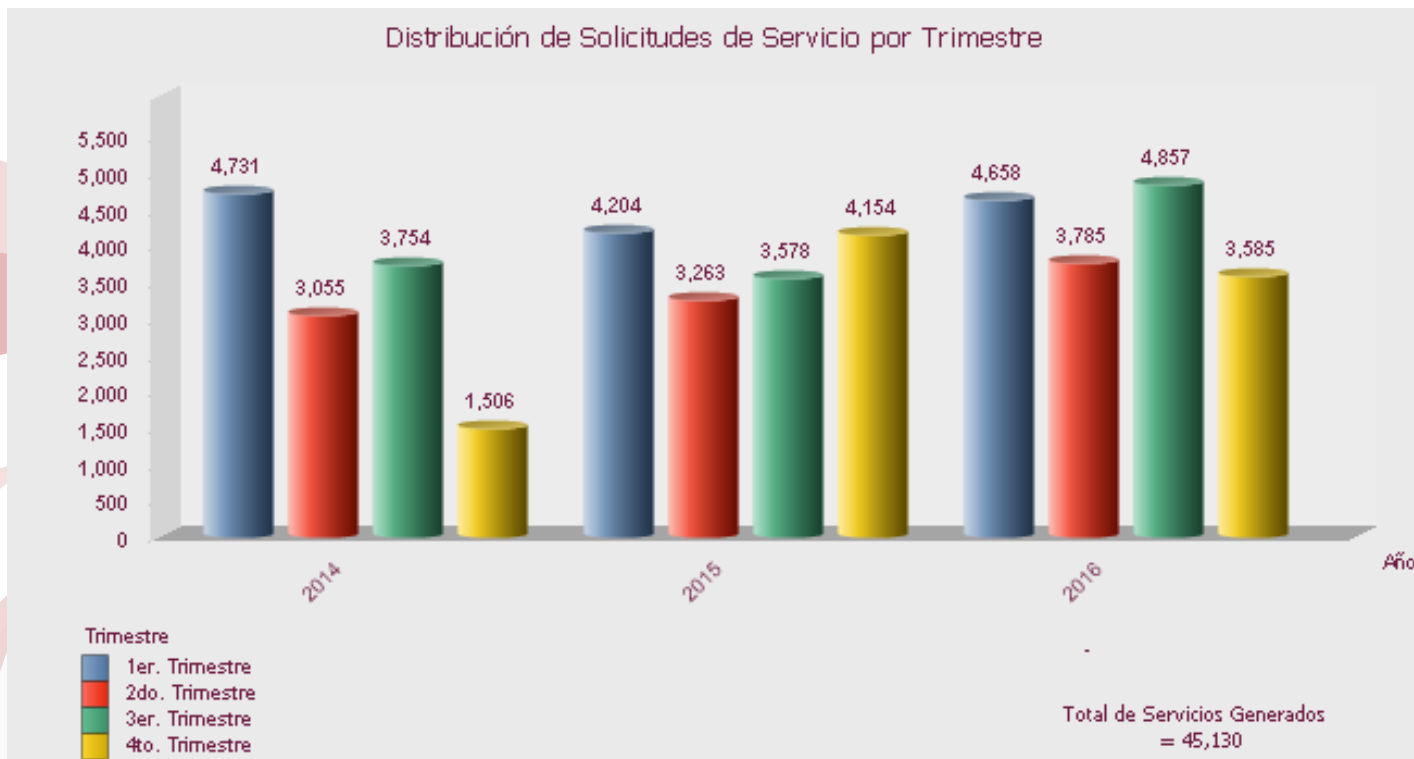
## Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros más Requeridos (Top 10)







## 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.”