



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## Centro de Atención a Usuarios

**Informe Gerencial - FO-CAU-05-01**  
**1er. Trimestre (Enero - Marzo), 2017**

**Fecha de elaboración: 05/04/2017**

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

Alberto Ramses Yáñez Gutierrez  
Coordinador del Centro de Atención a  
Usuarios

**Elaboró**

Raquel Torres Frausto  
Coordinadora de Gestión

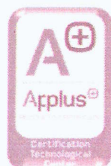
**Revisó**



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

José Martín Haro Martínez  
Coordinador General de Servicios  
Informáticos

**Autorizó**

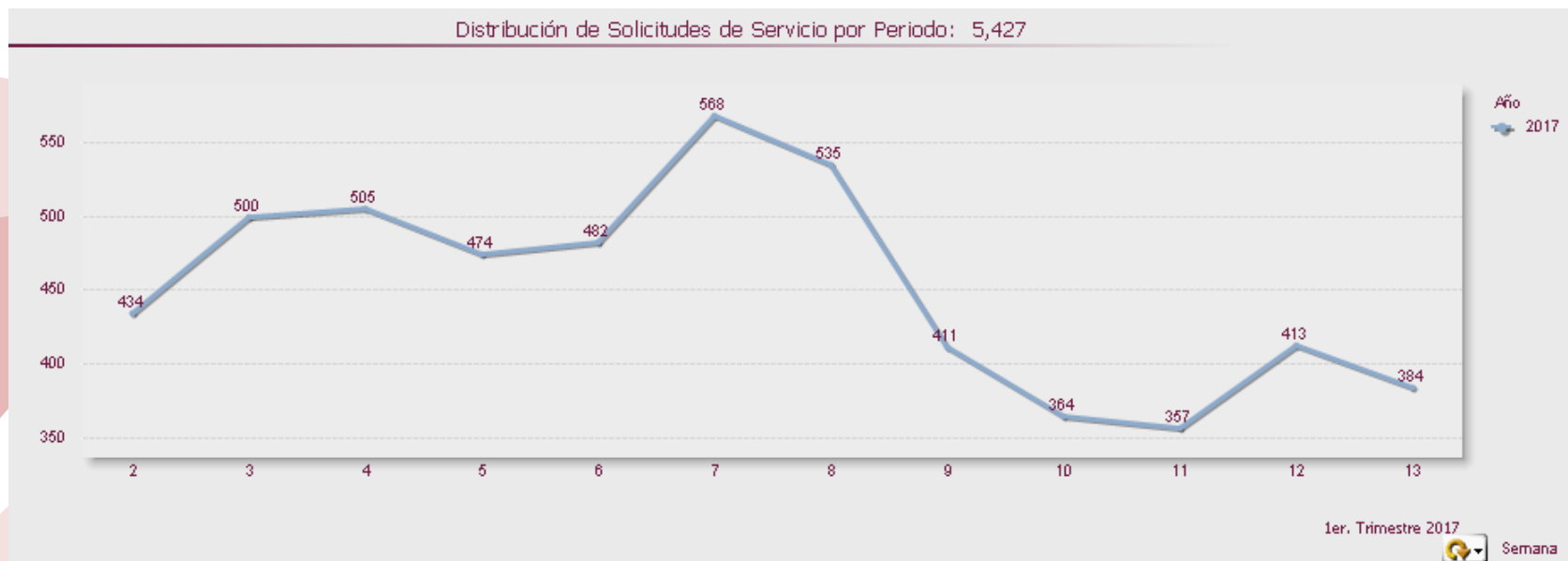


**“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”**

Revisión: 1  
QLIKVIEW \* ARYG



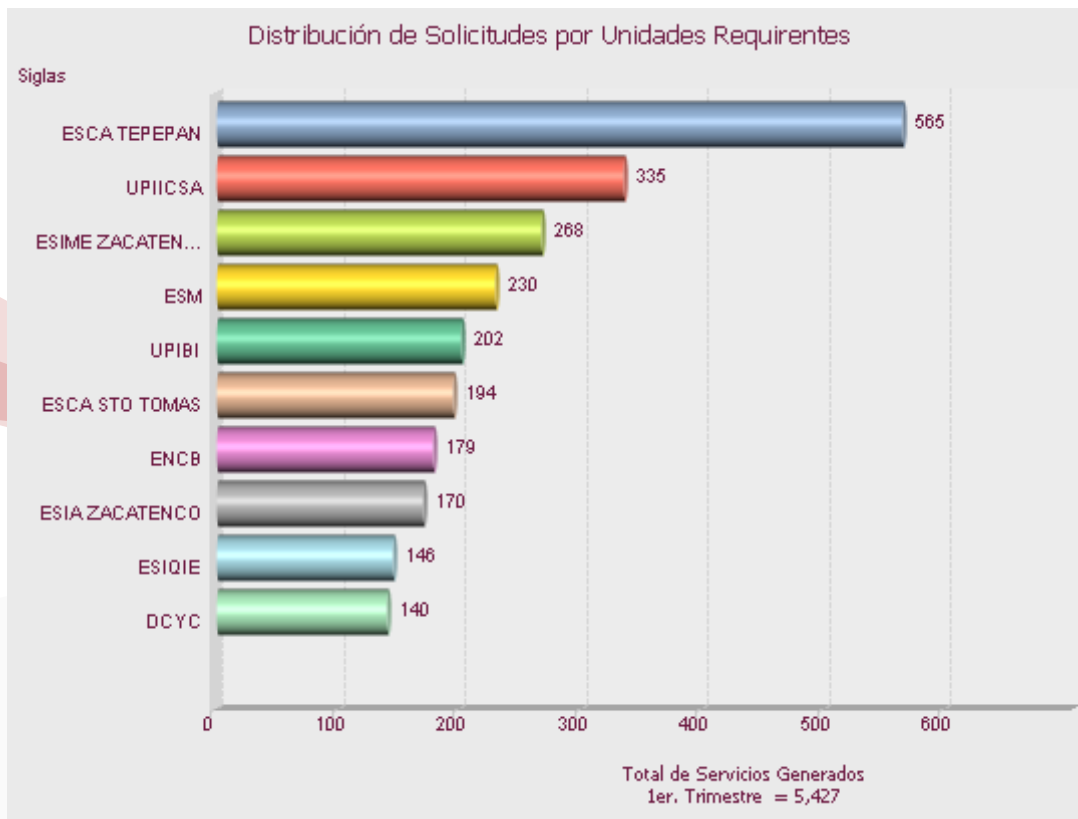
## Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)



“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.”



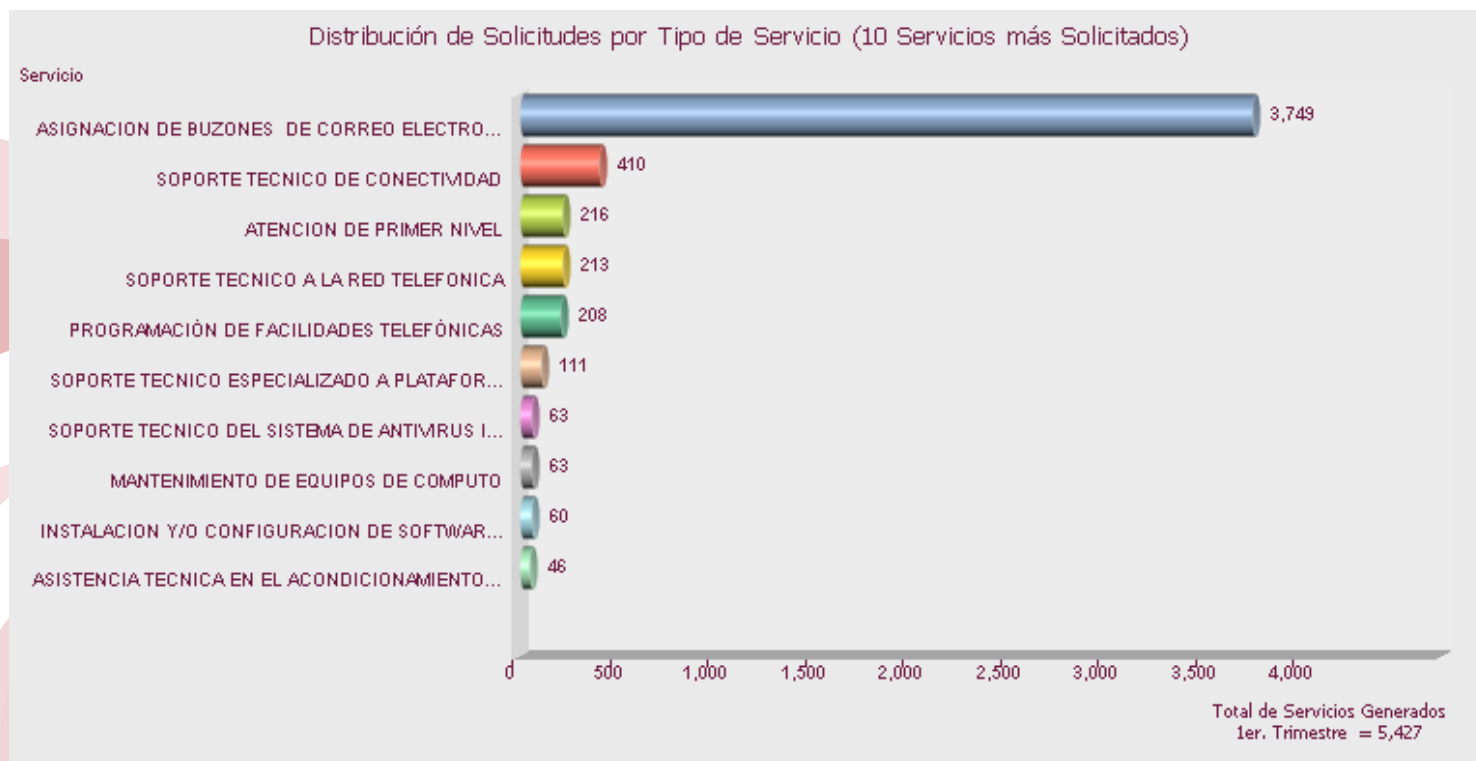
## Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes



“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)





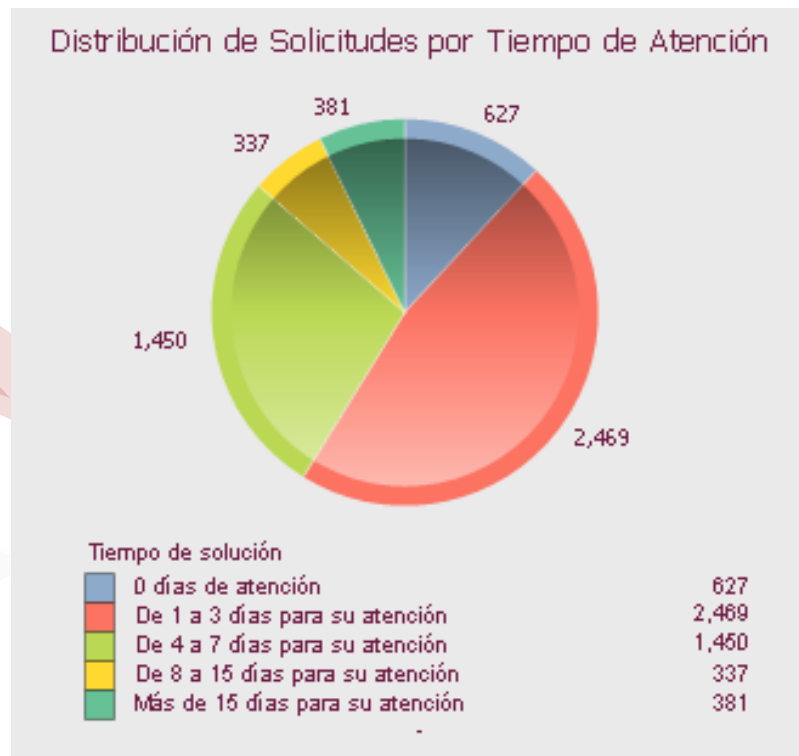
## Distribución de Solicitudes por Estados de Atención



“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.”



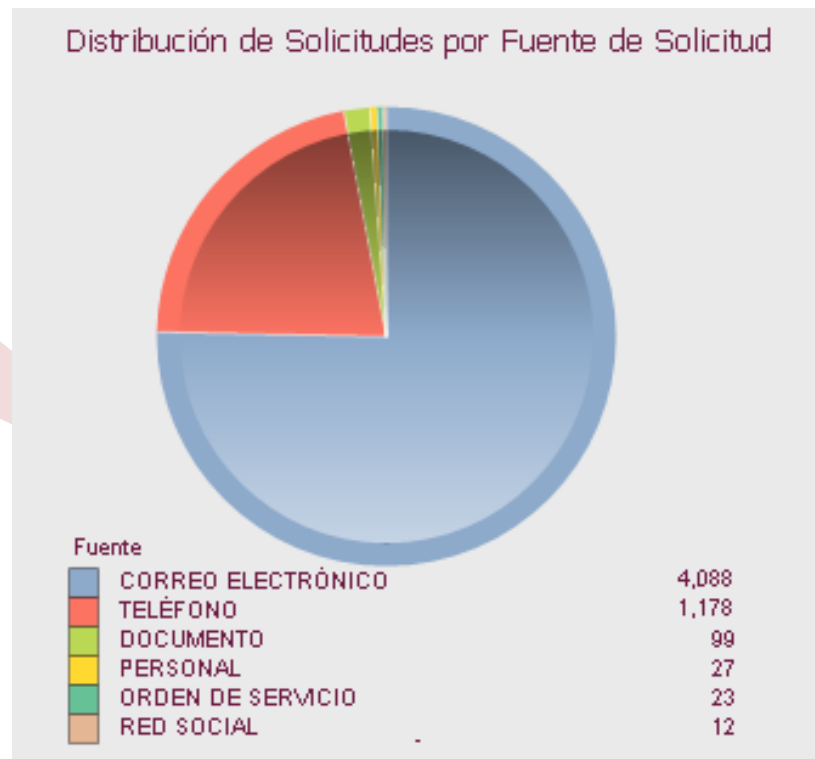
## Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención





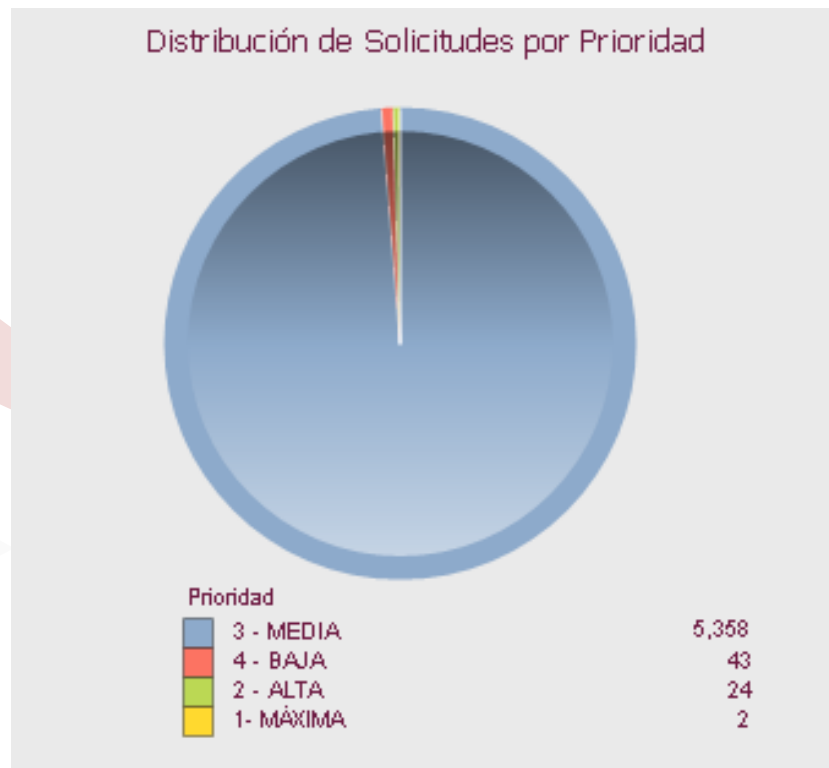


## Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud





## Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud

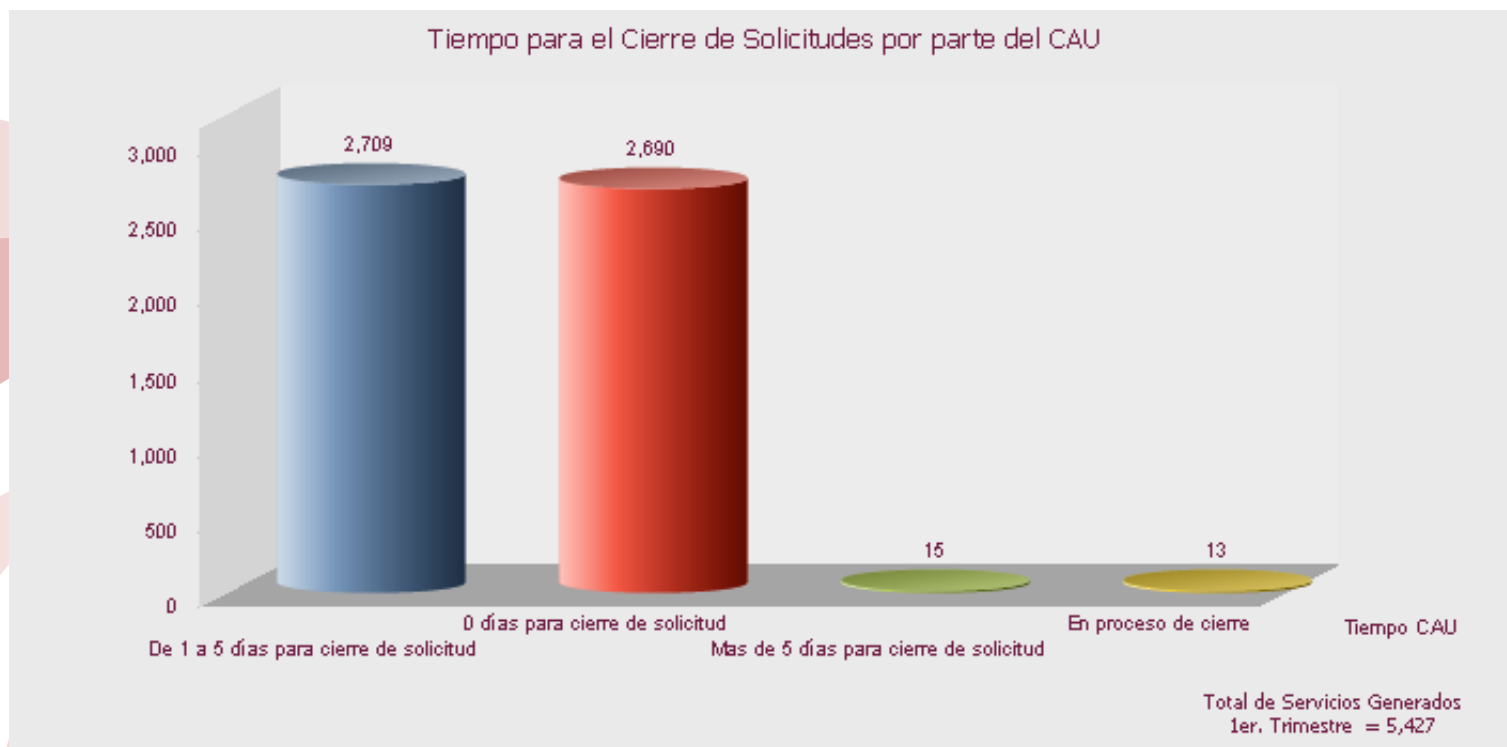


“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”



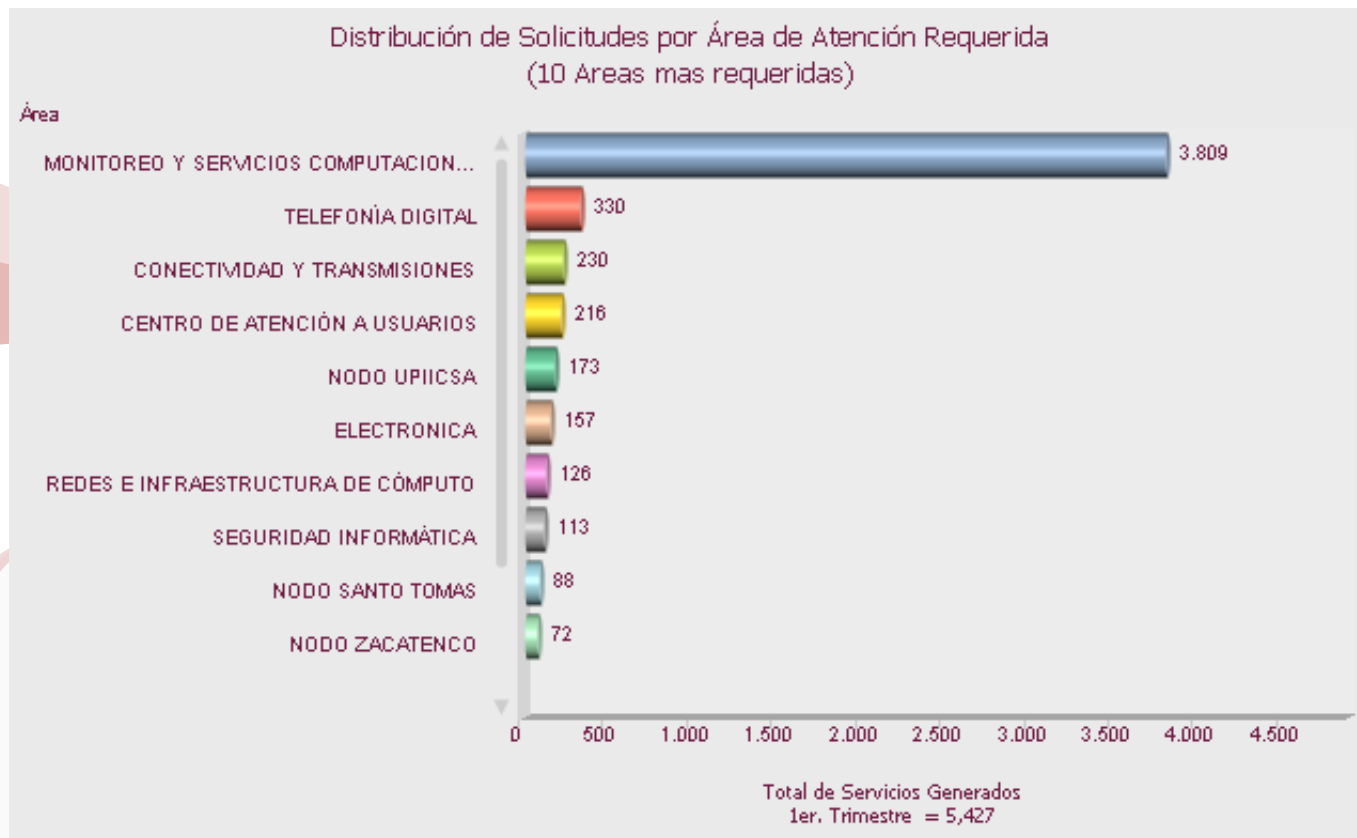


## Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU



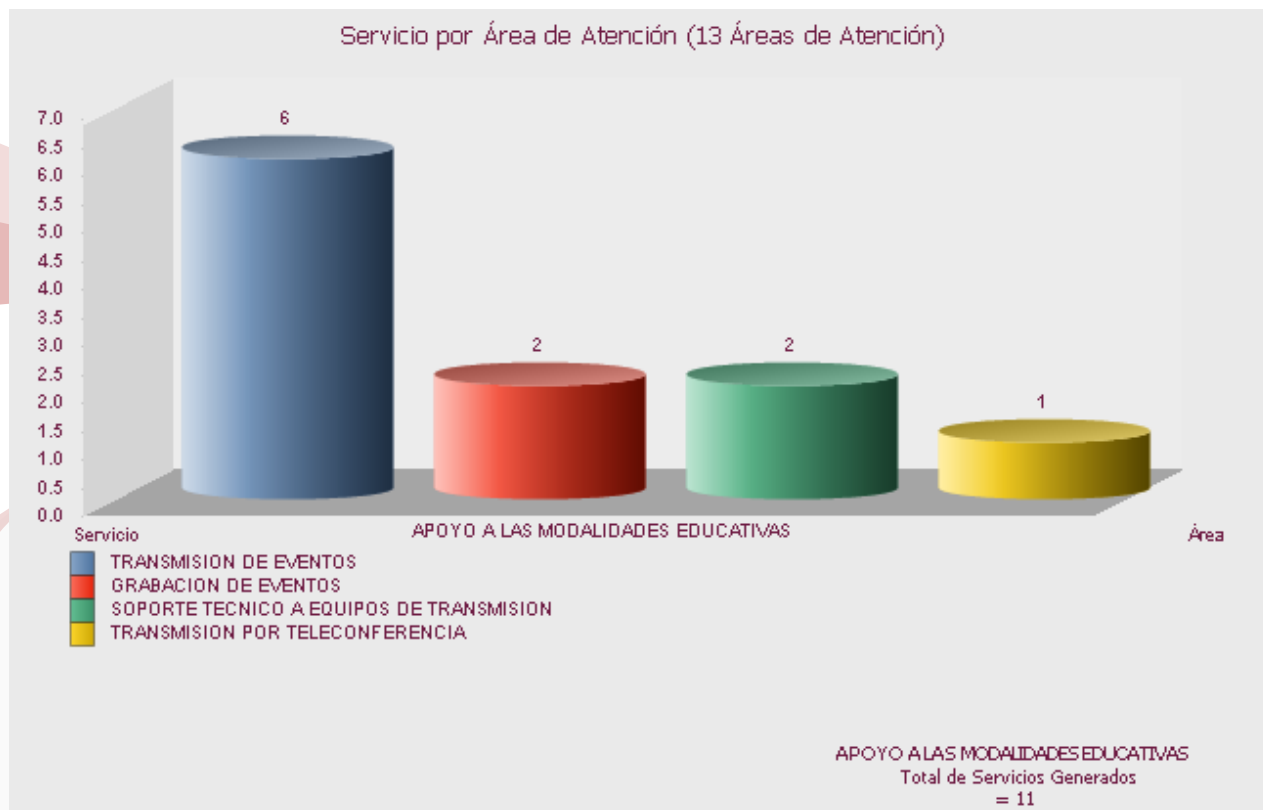


## Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida





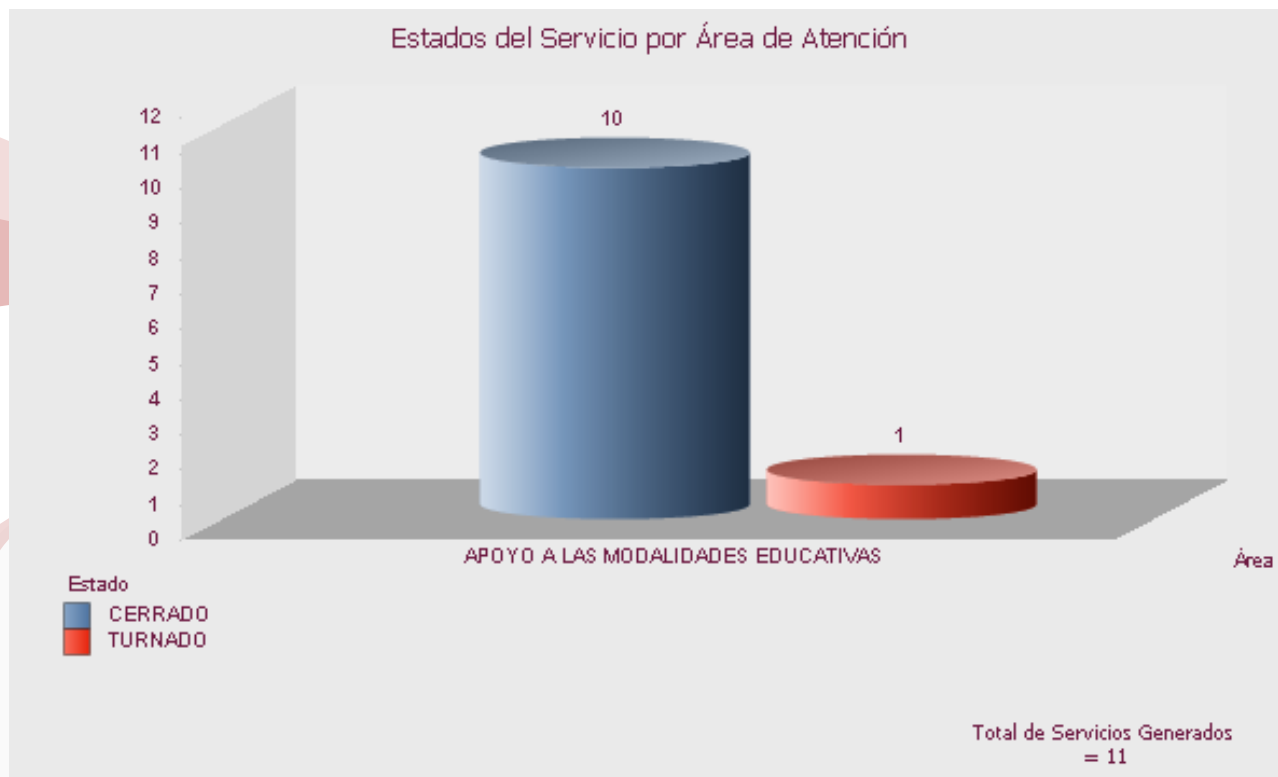
## Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



“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.”

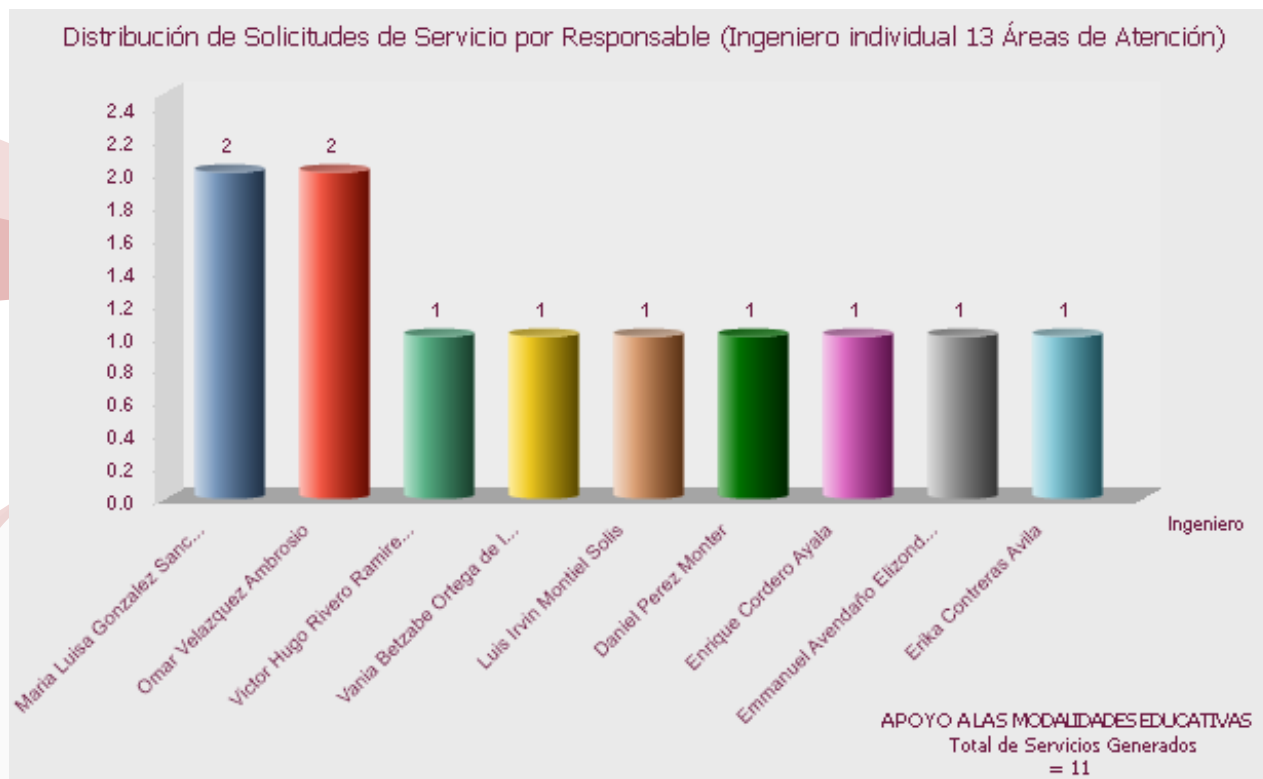


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



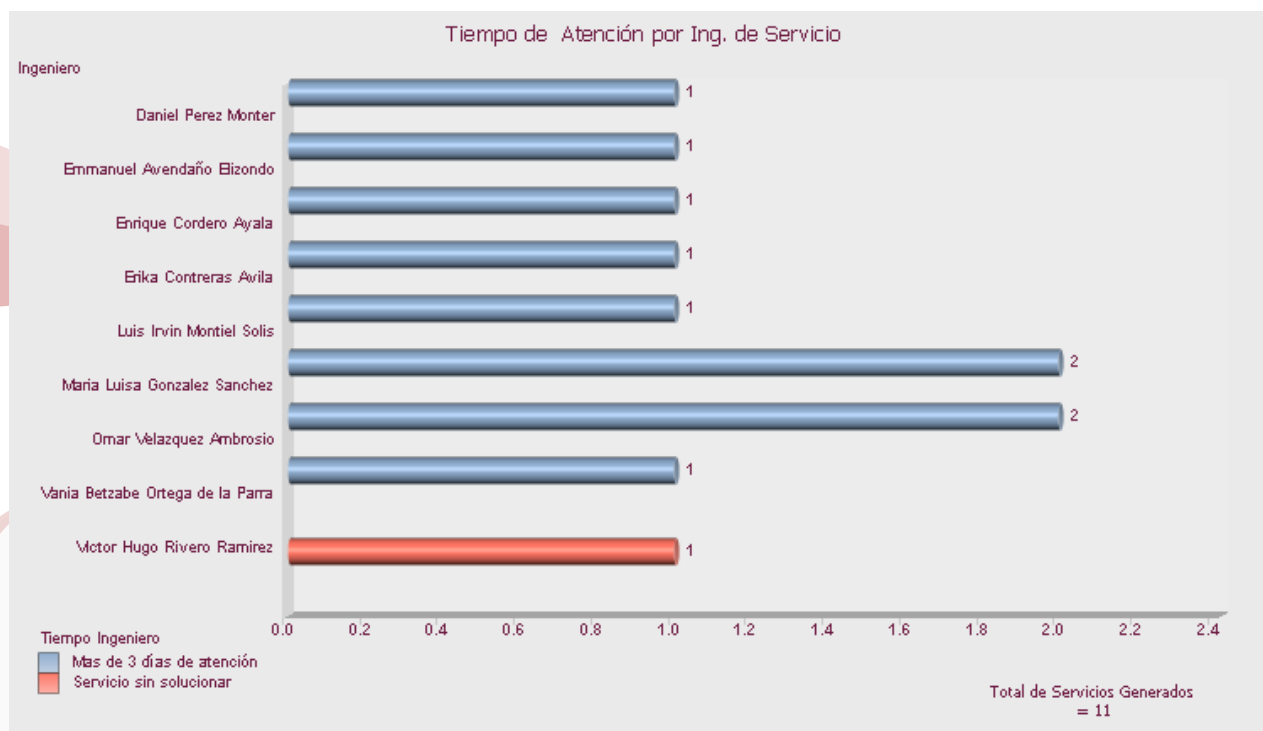


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



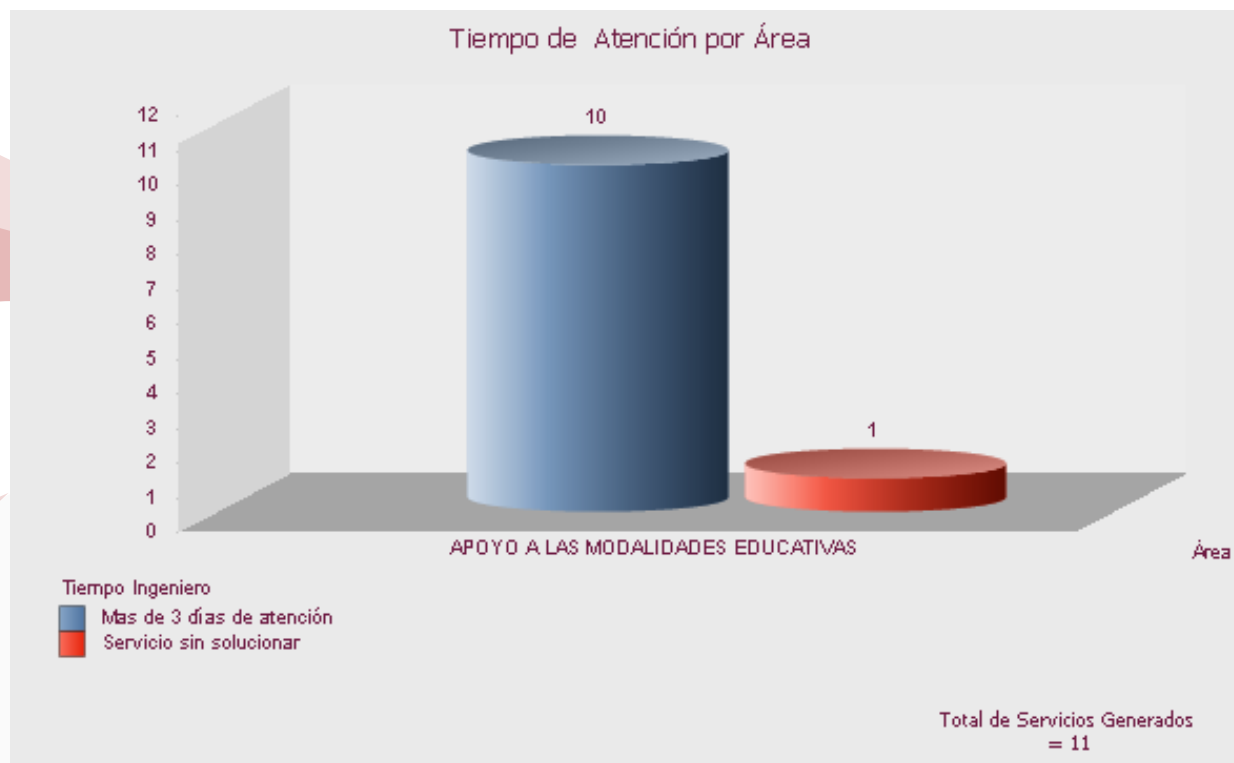


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





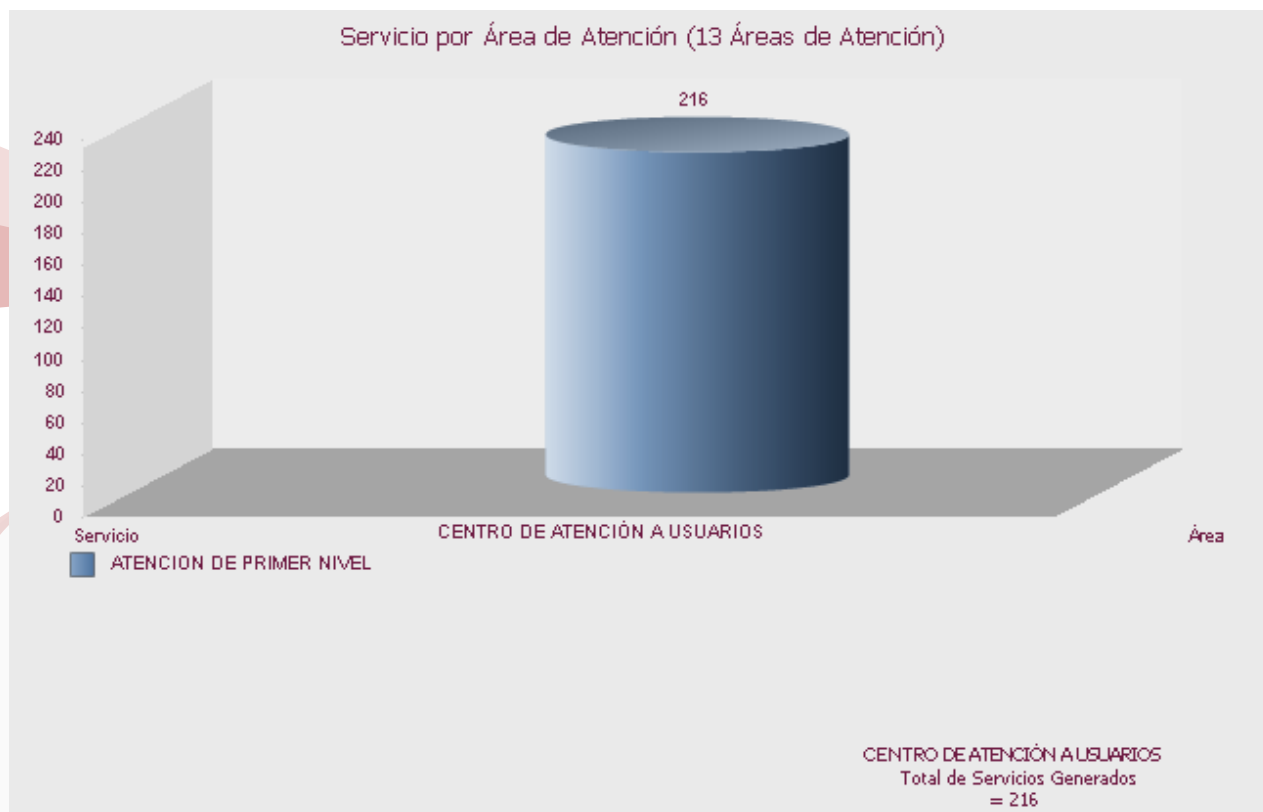
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





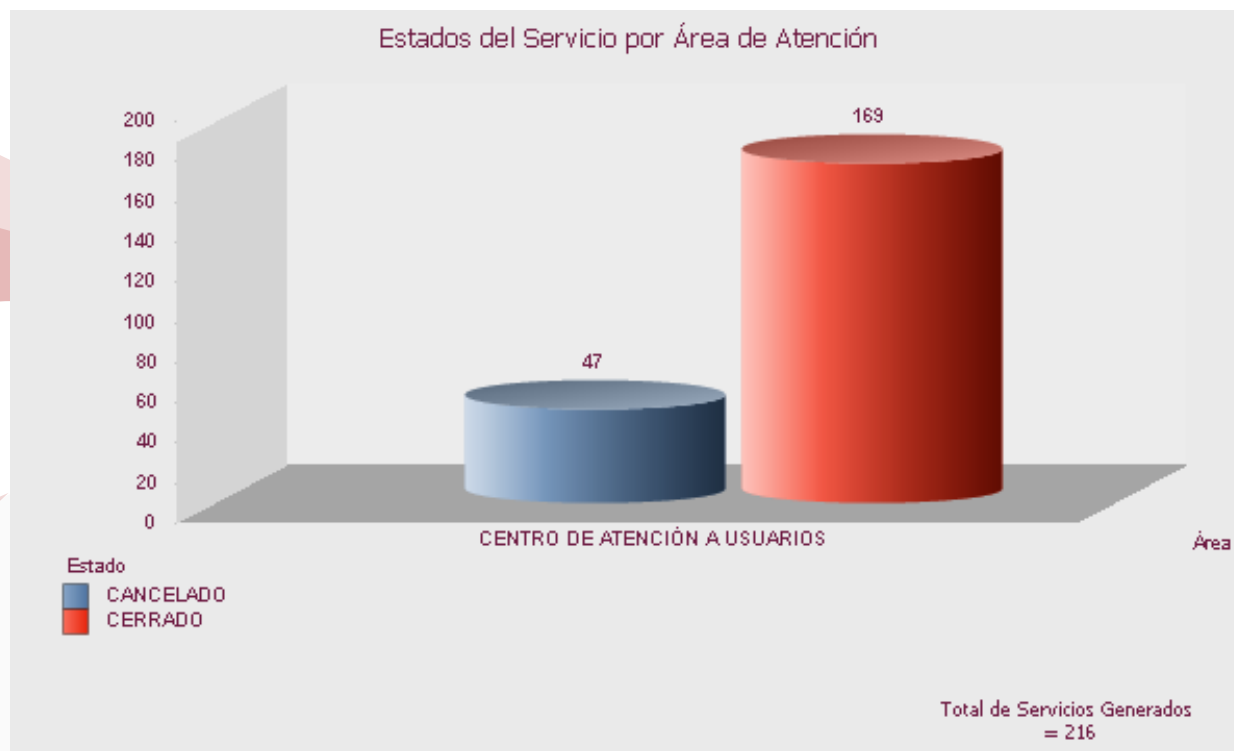


## Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



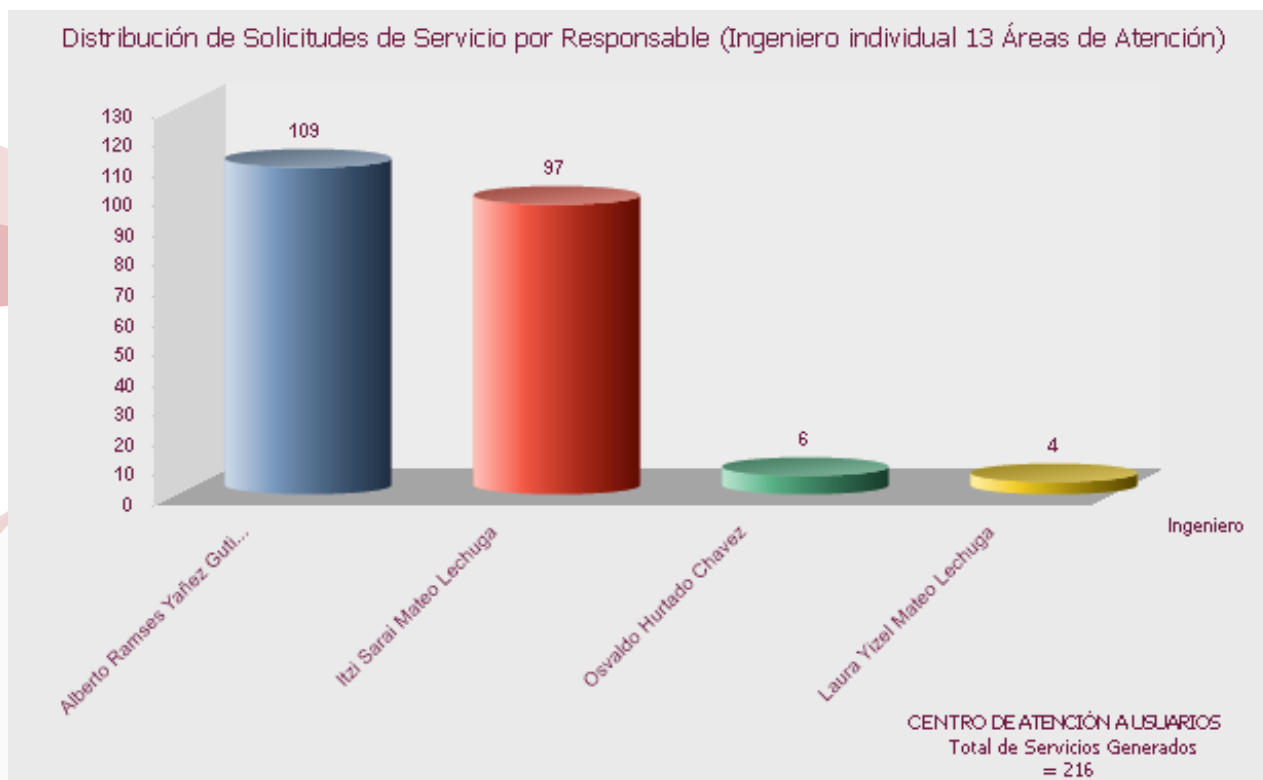


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



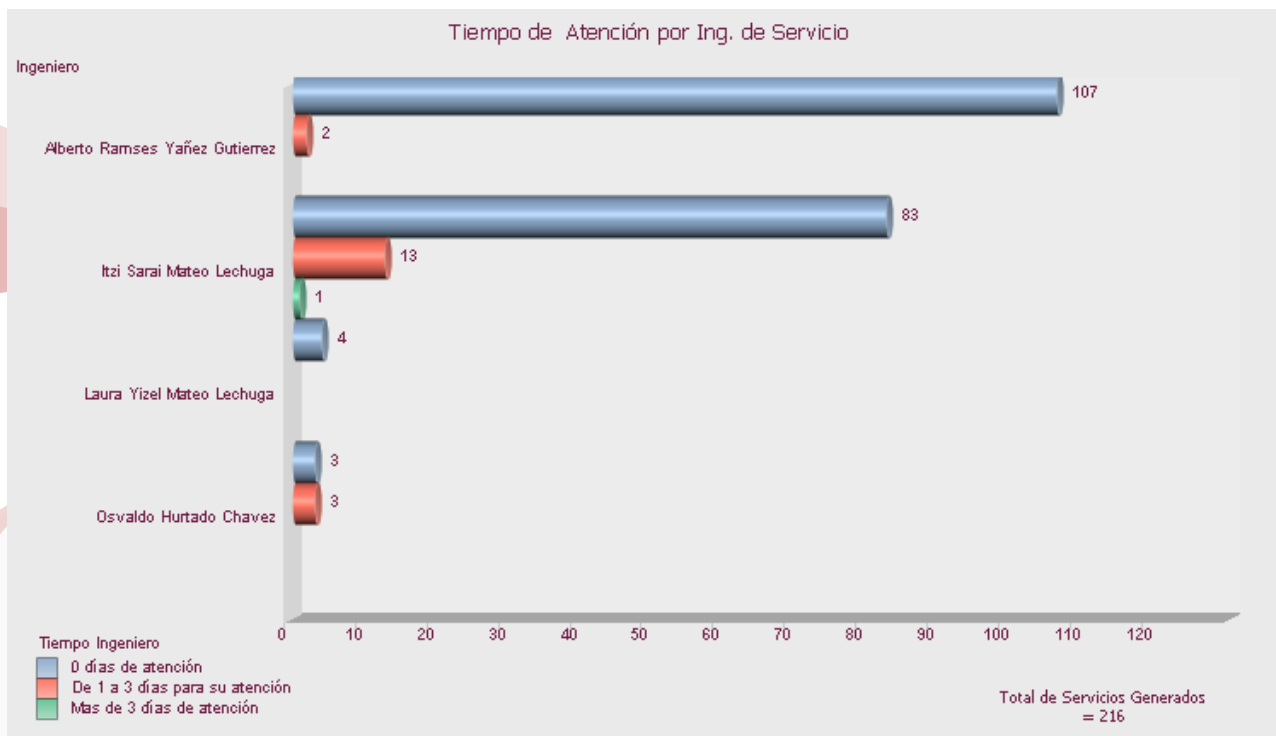


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





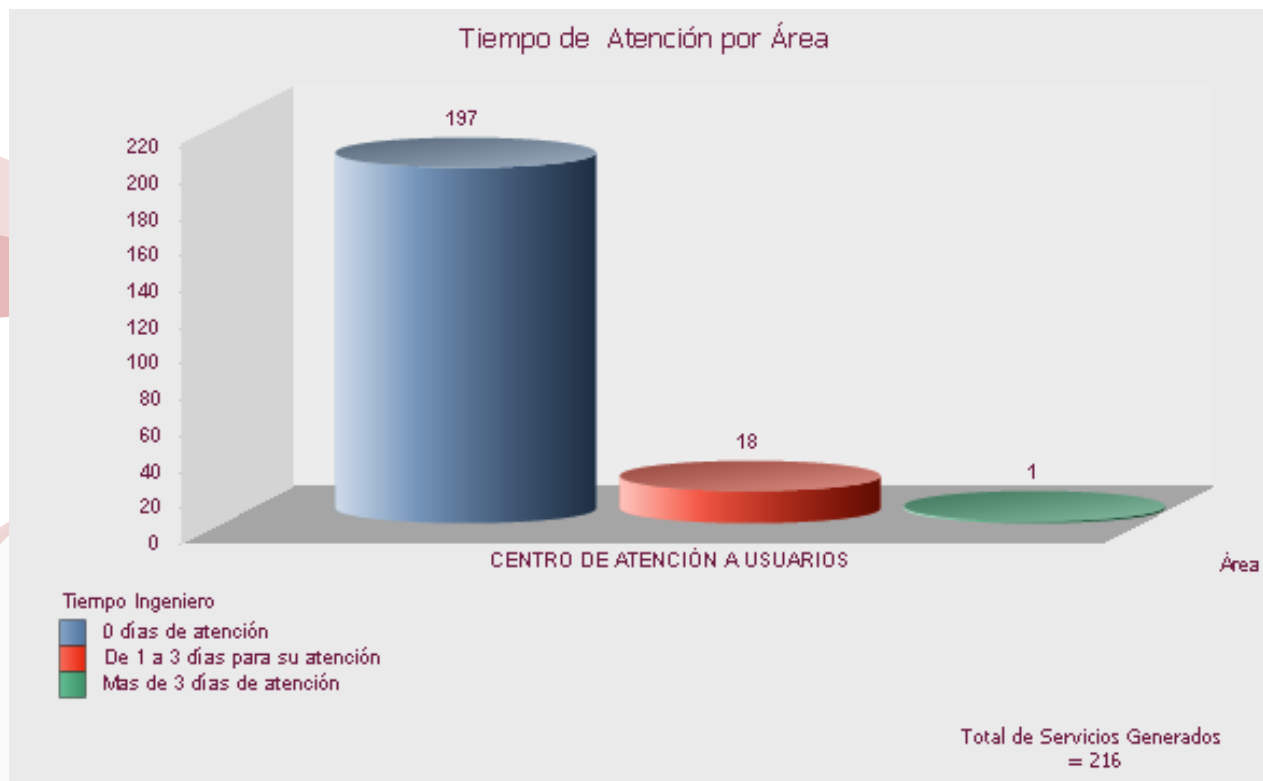
## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



“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.”

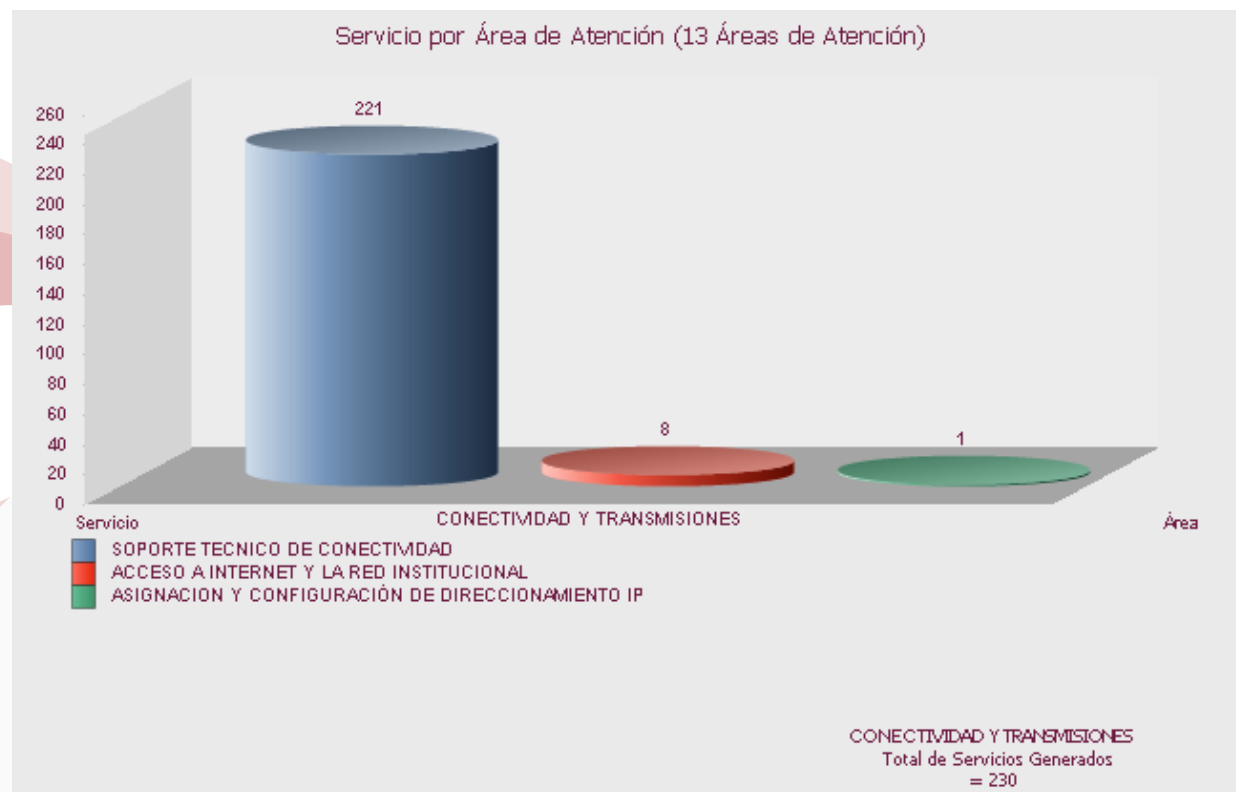


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





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



“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.”



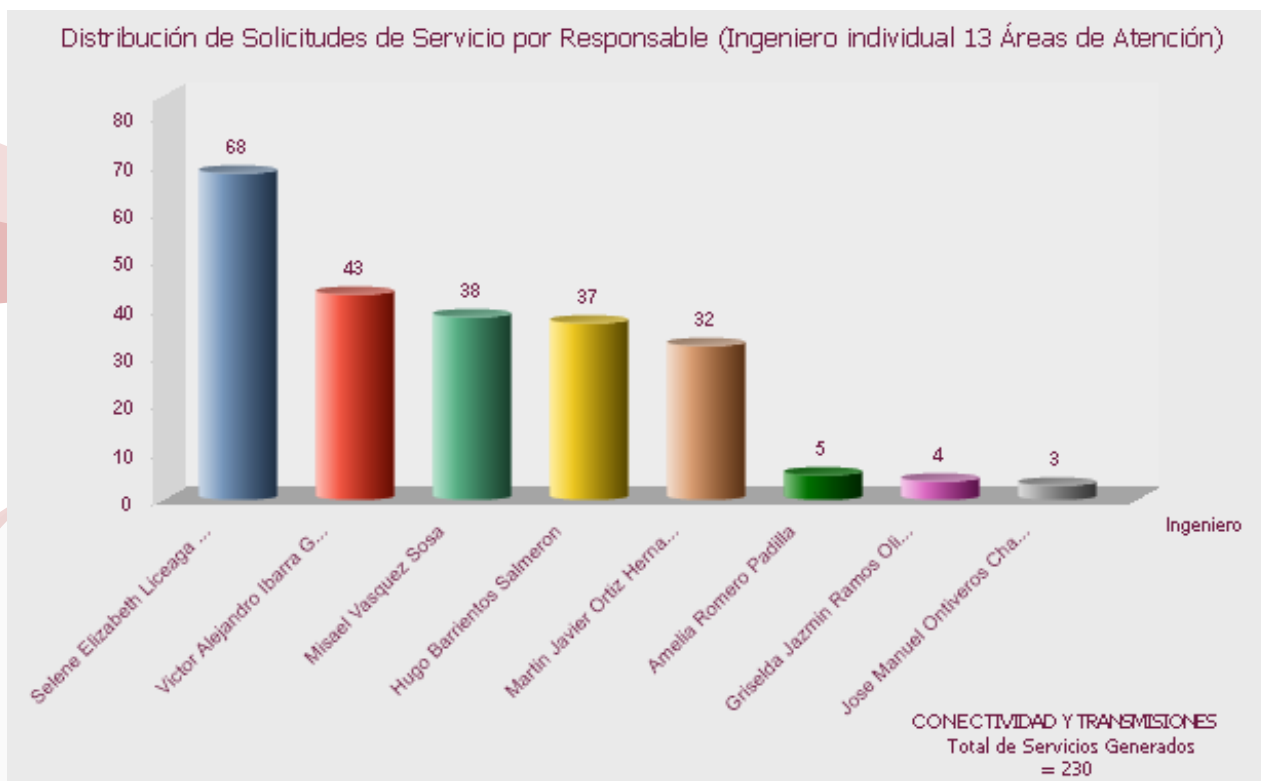
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones







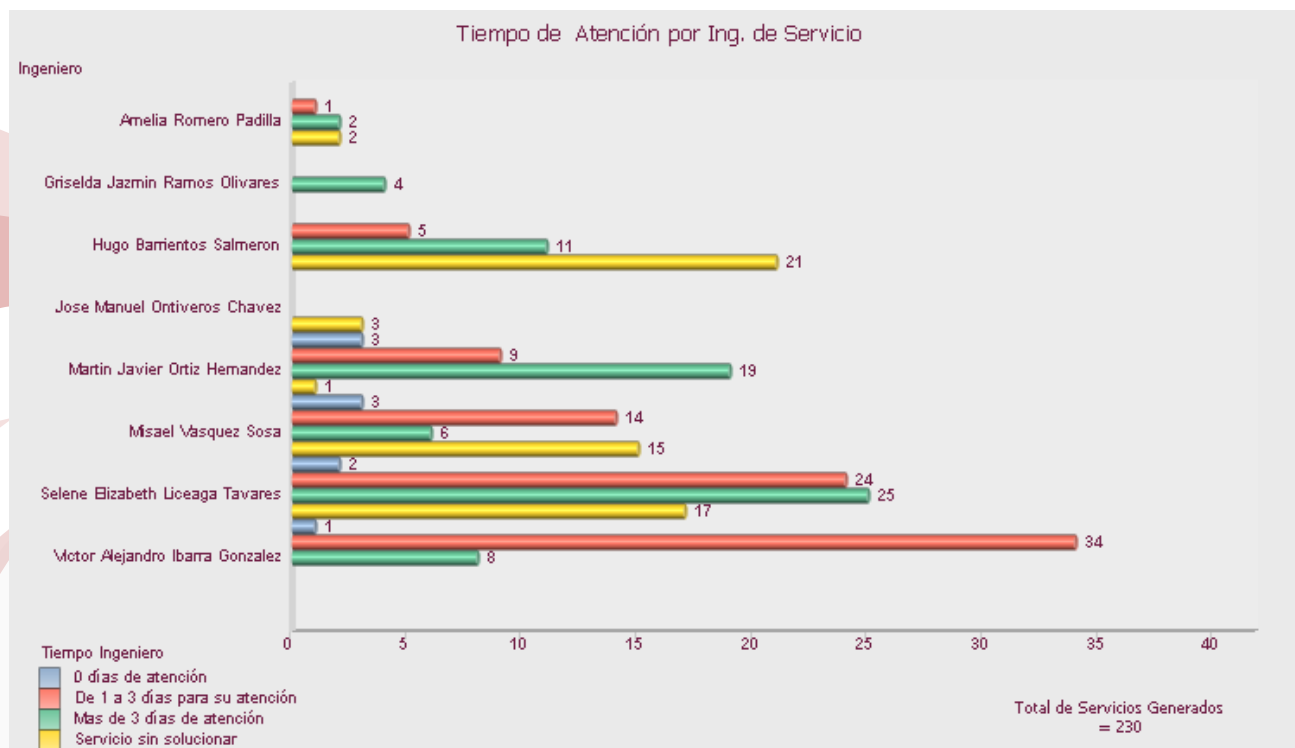
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“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.”



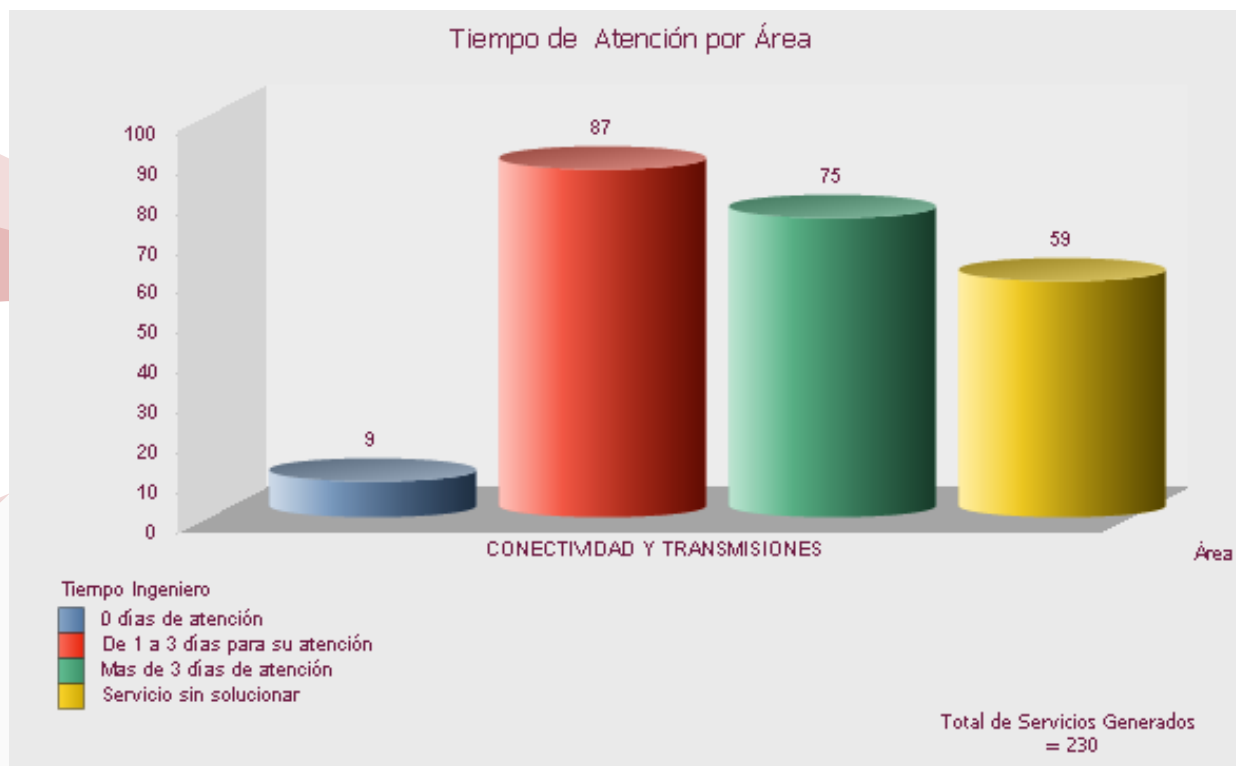
## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“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.”



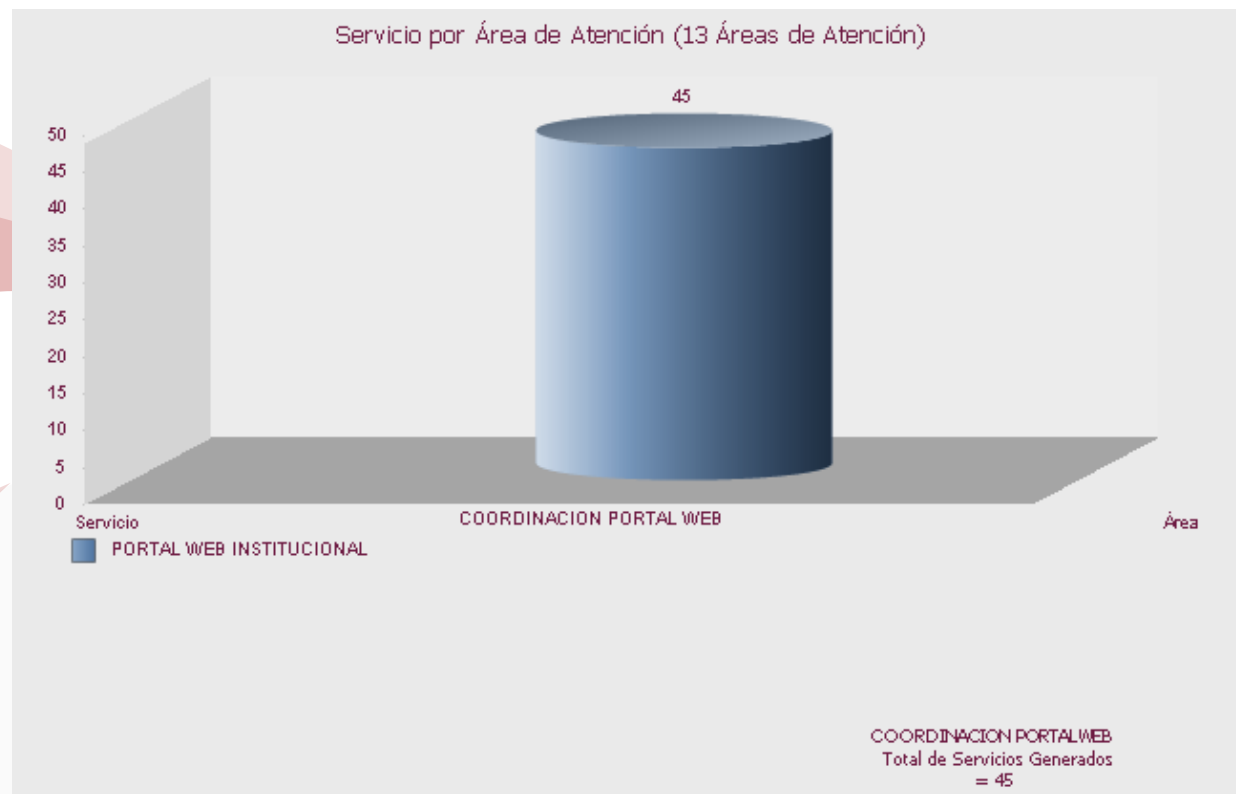
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“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 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.”

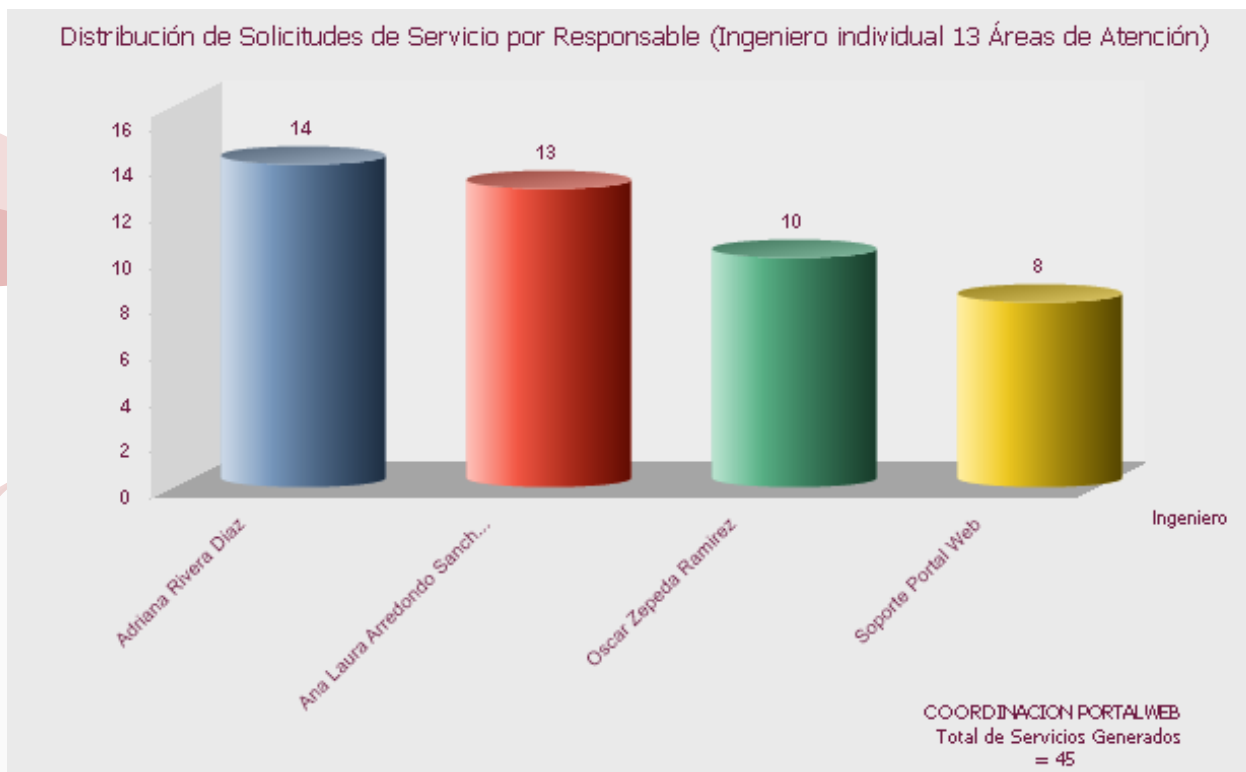


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



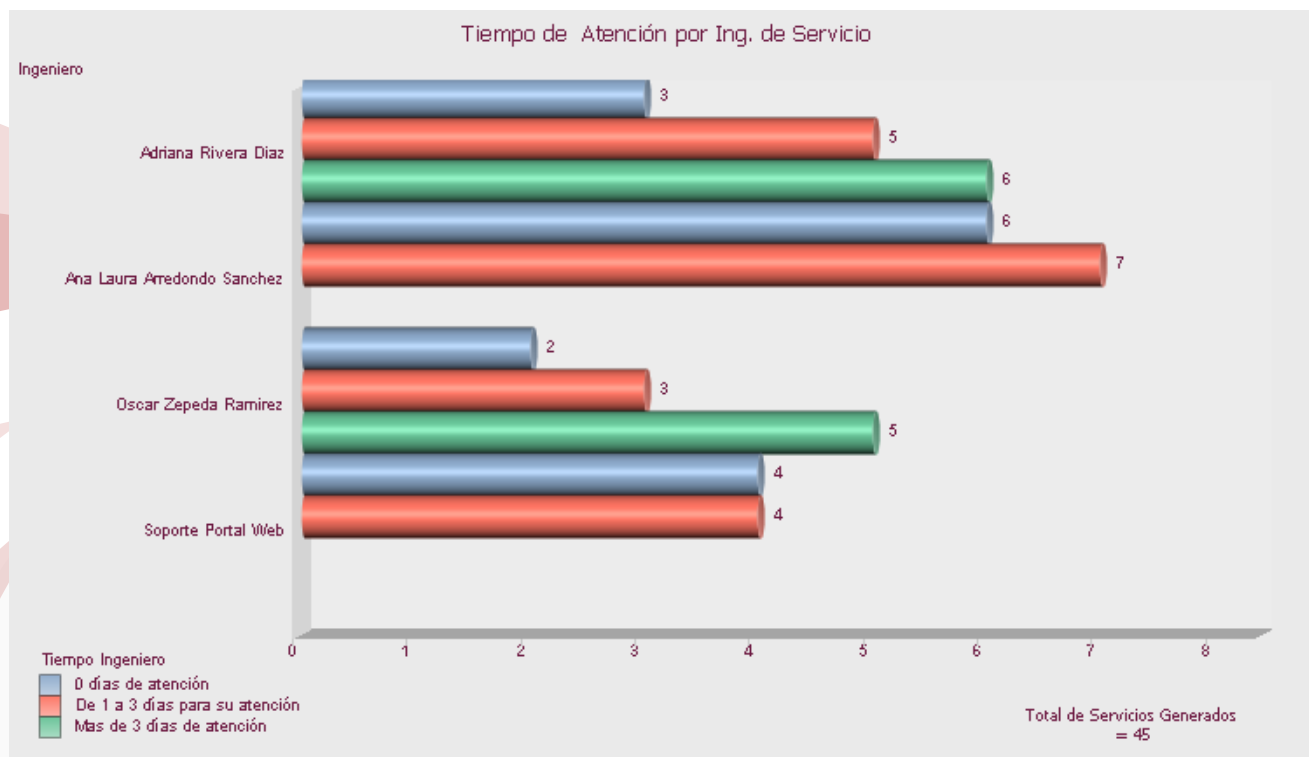


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





## 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.”



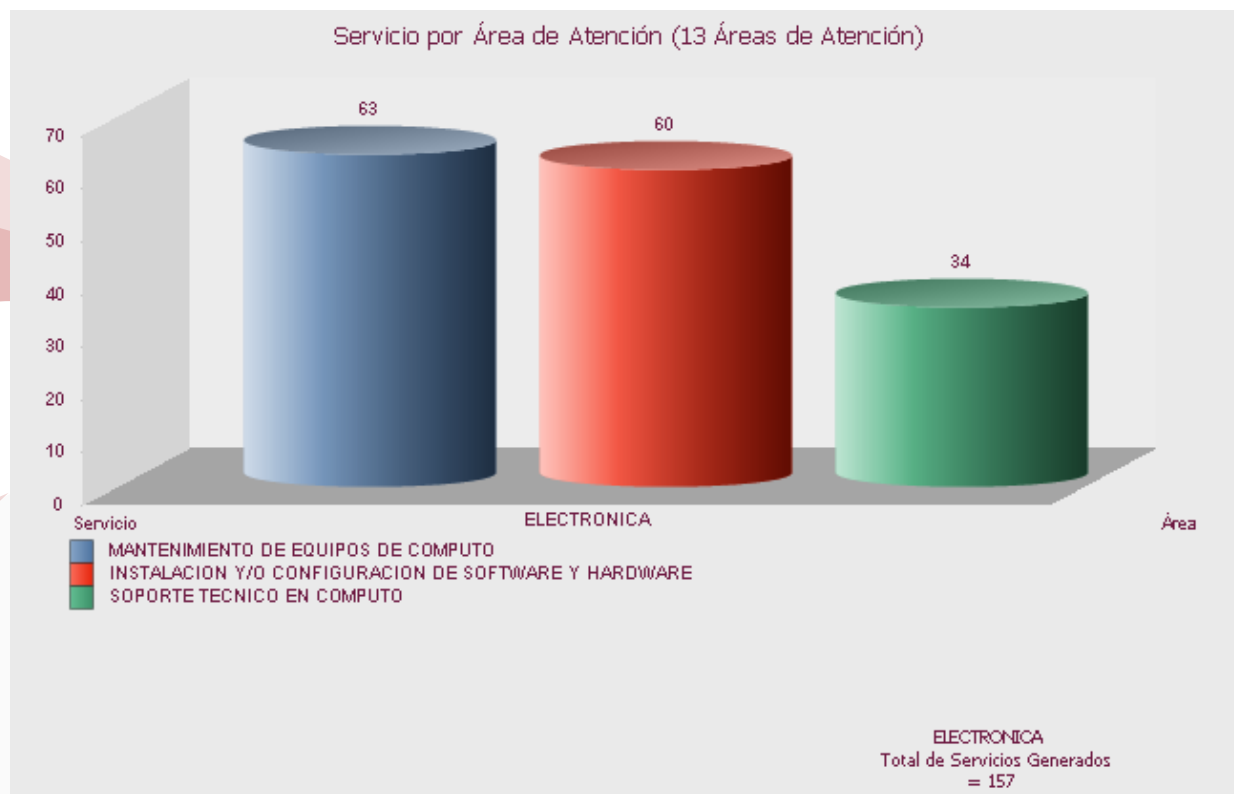


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





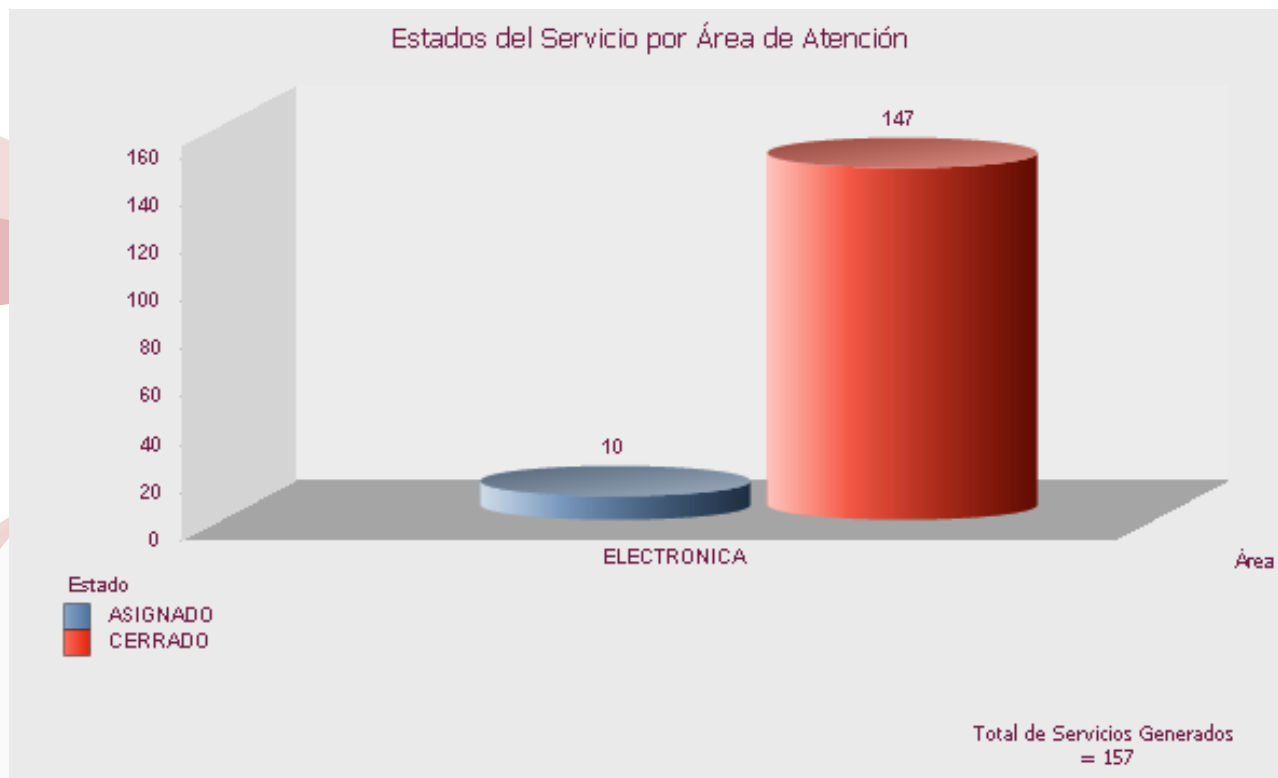
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Electrónica



“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.”

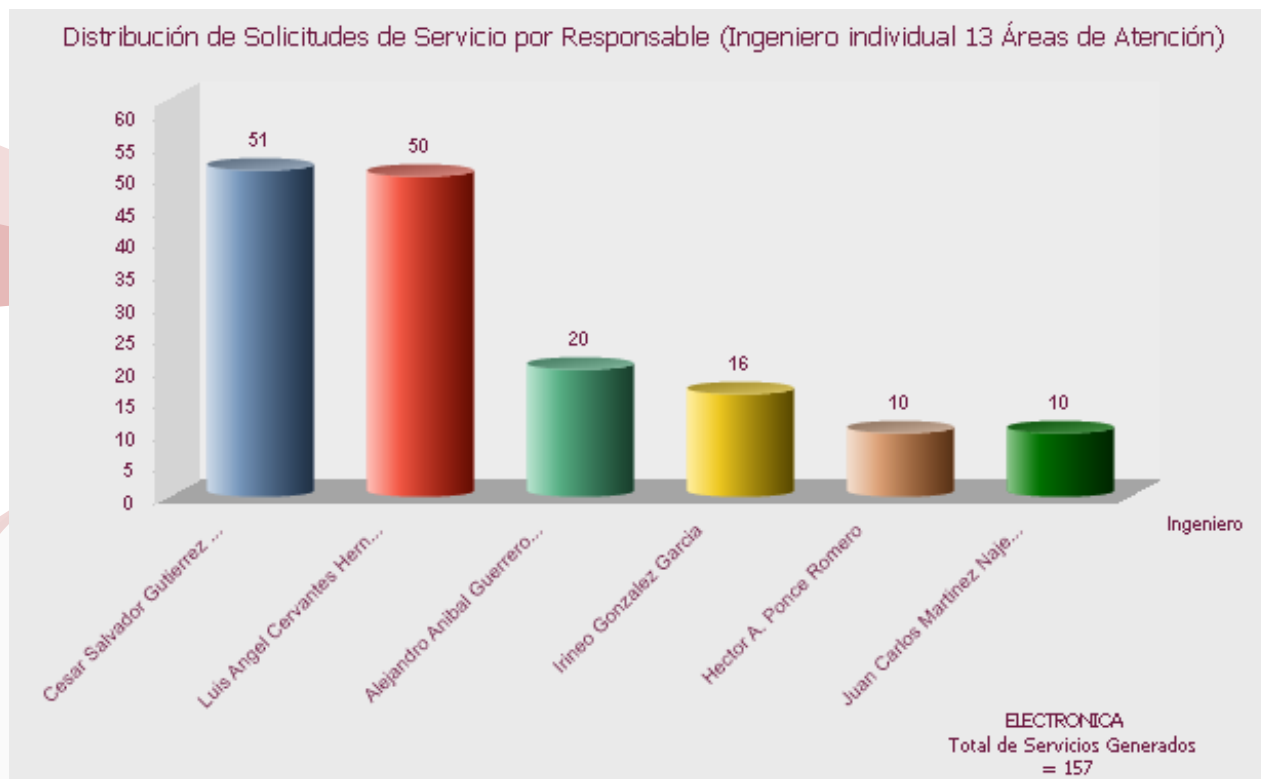


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica



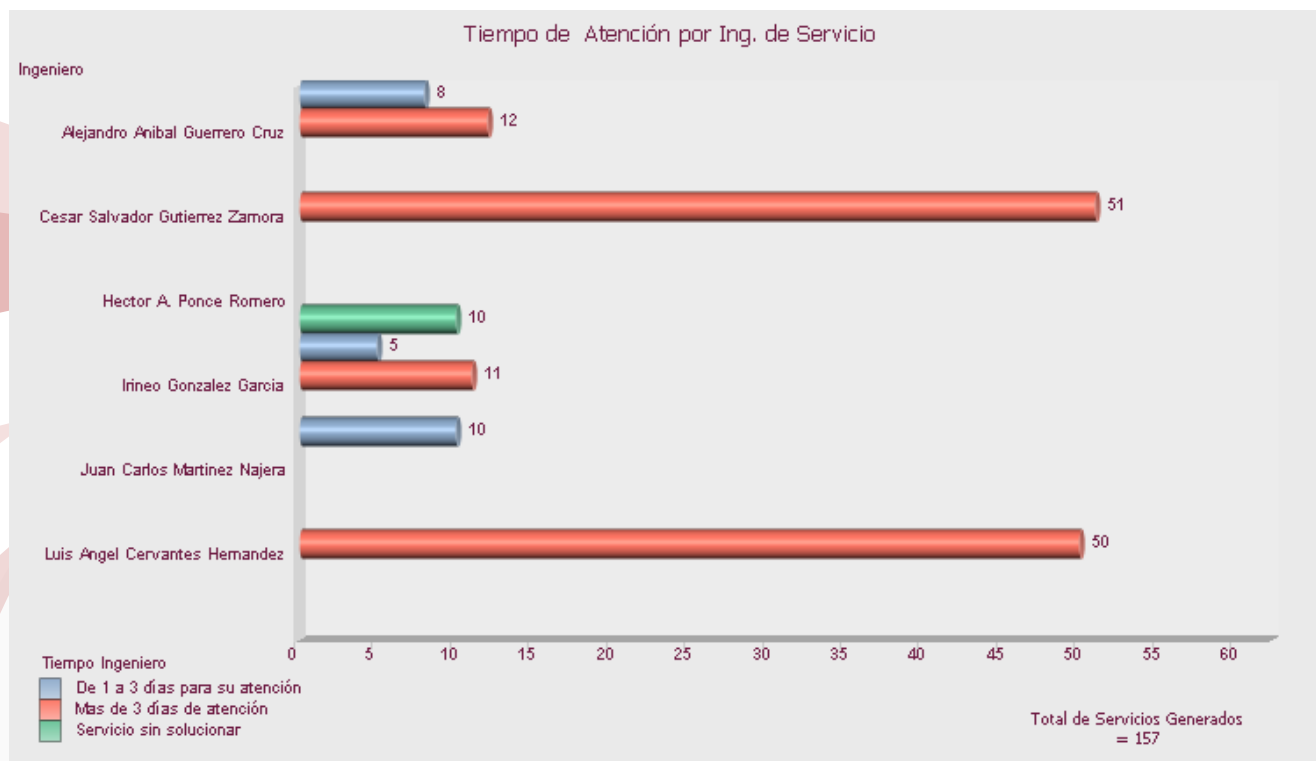


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Electrónica



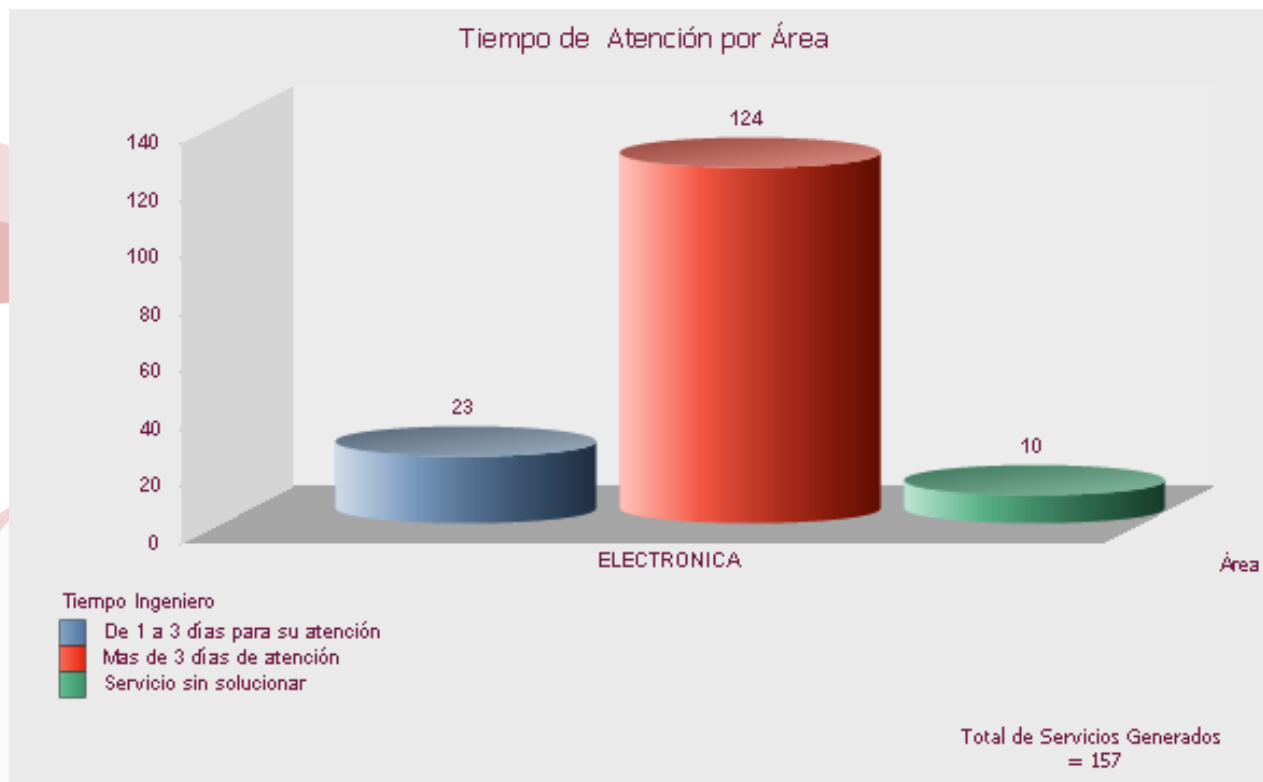


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Electrónica



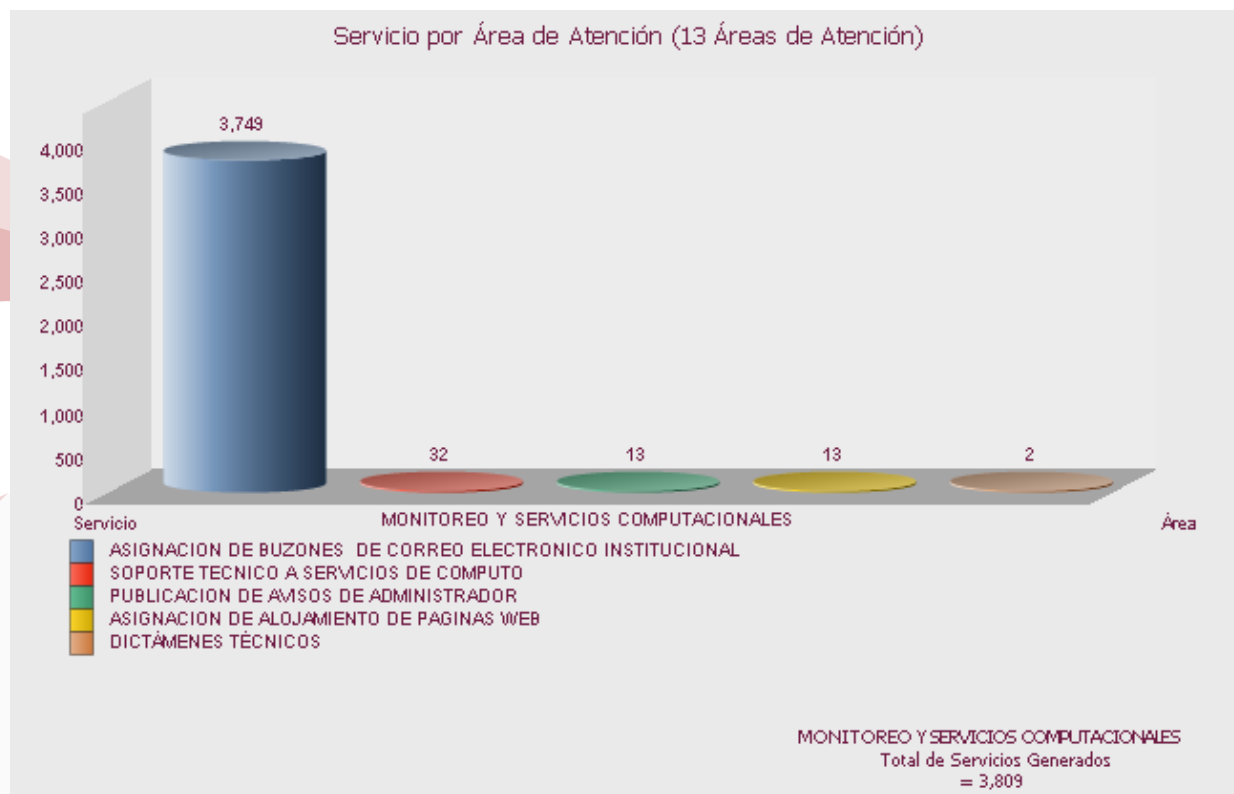


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Electrónica





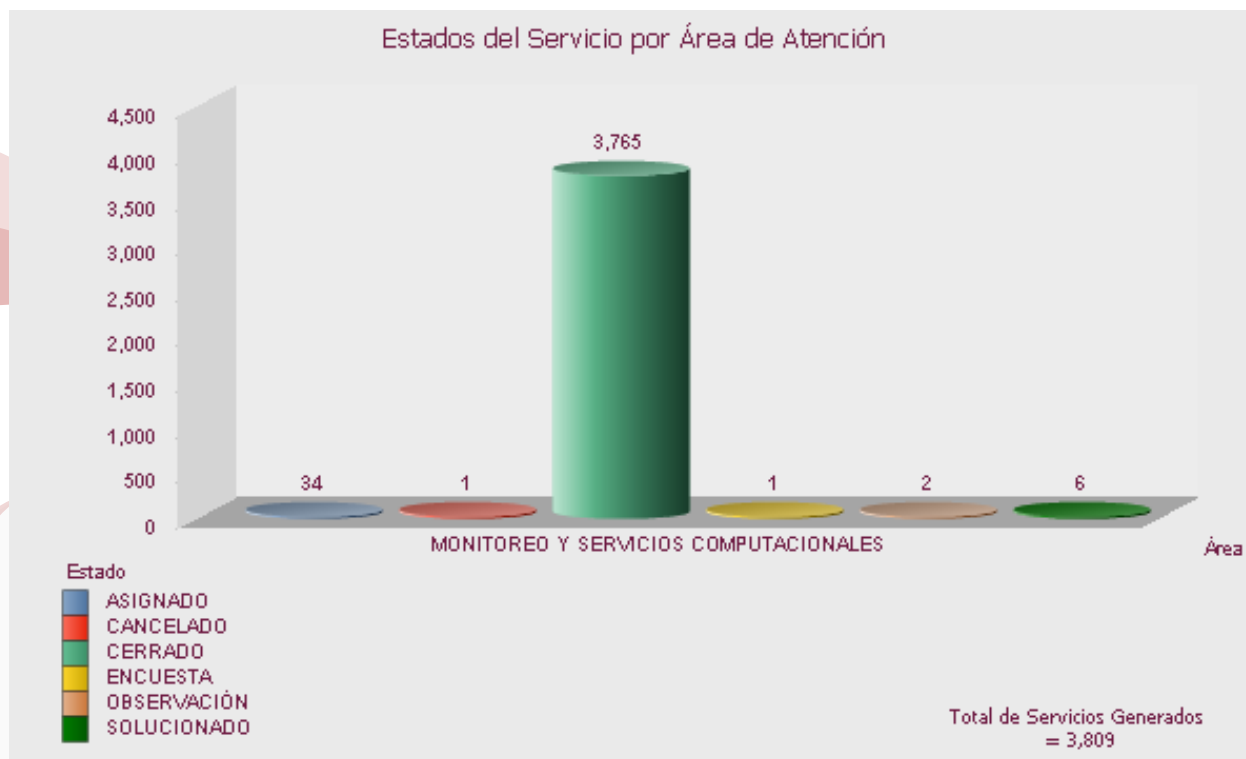
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





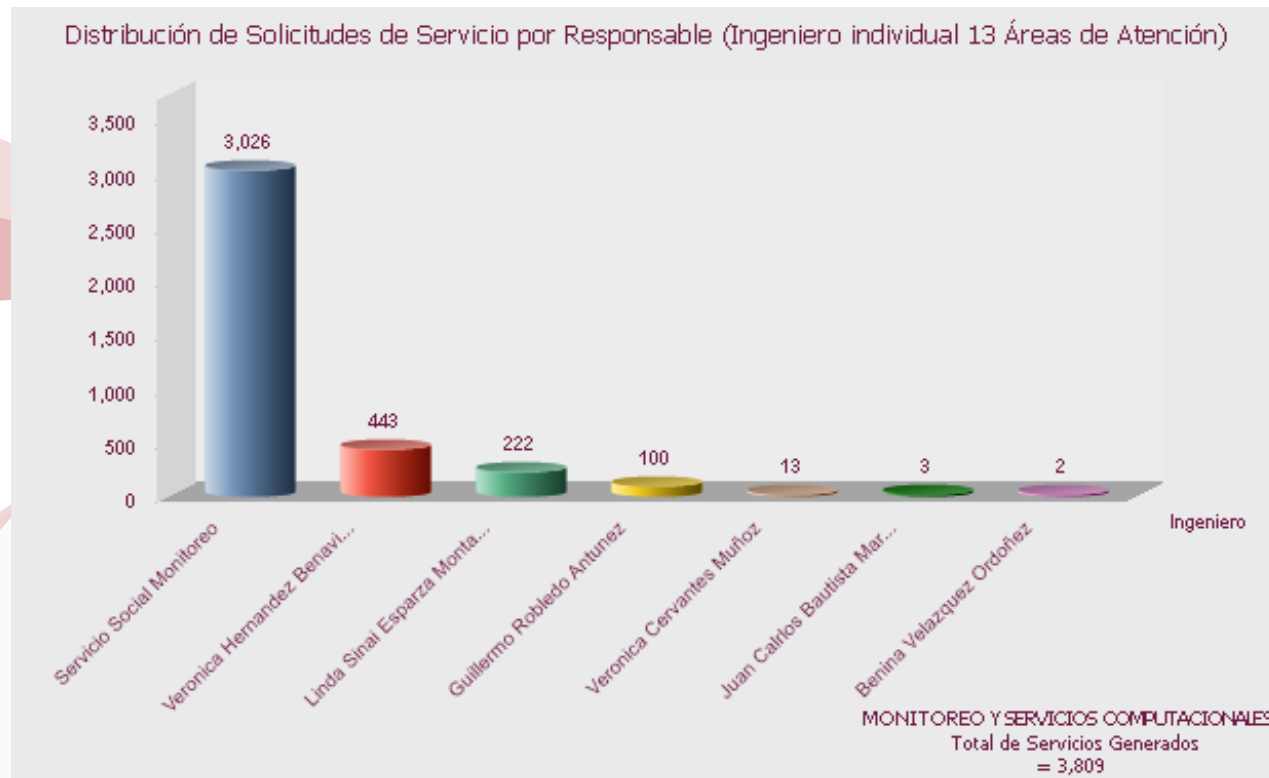


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



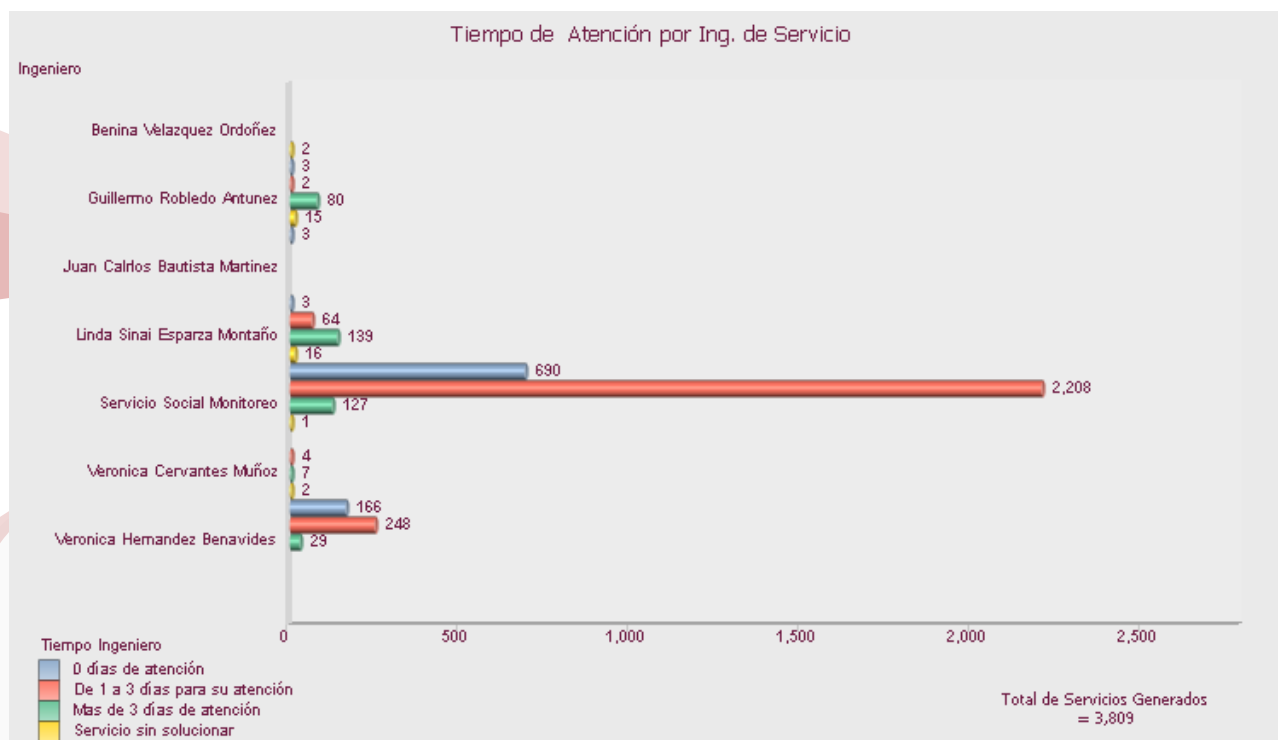


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





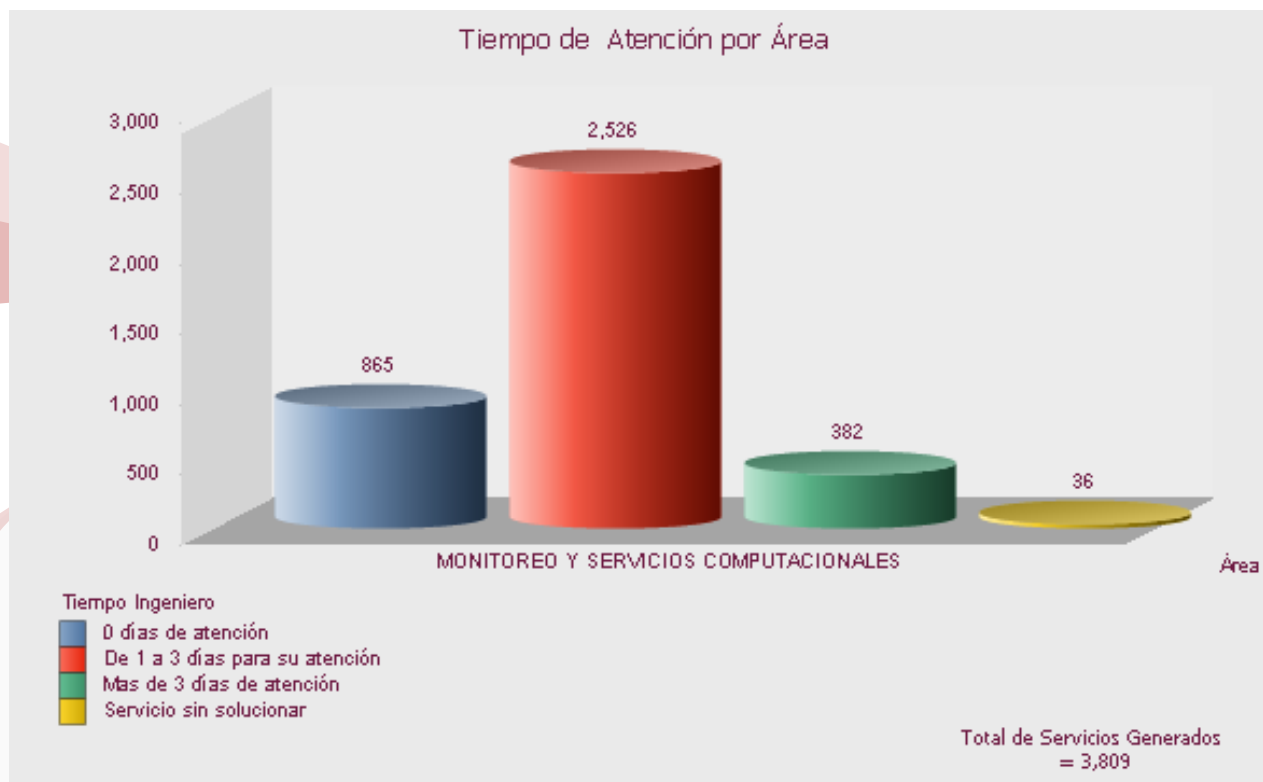
## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”



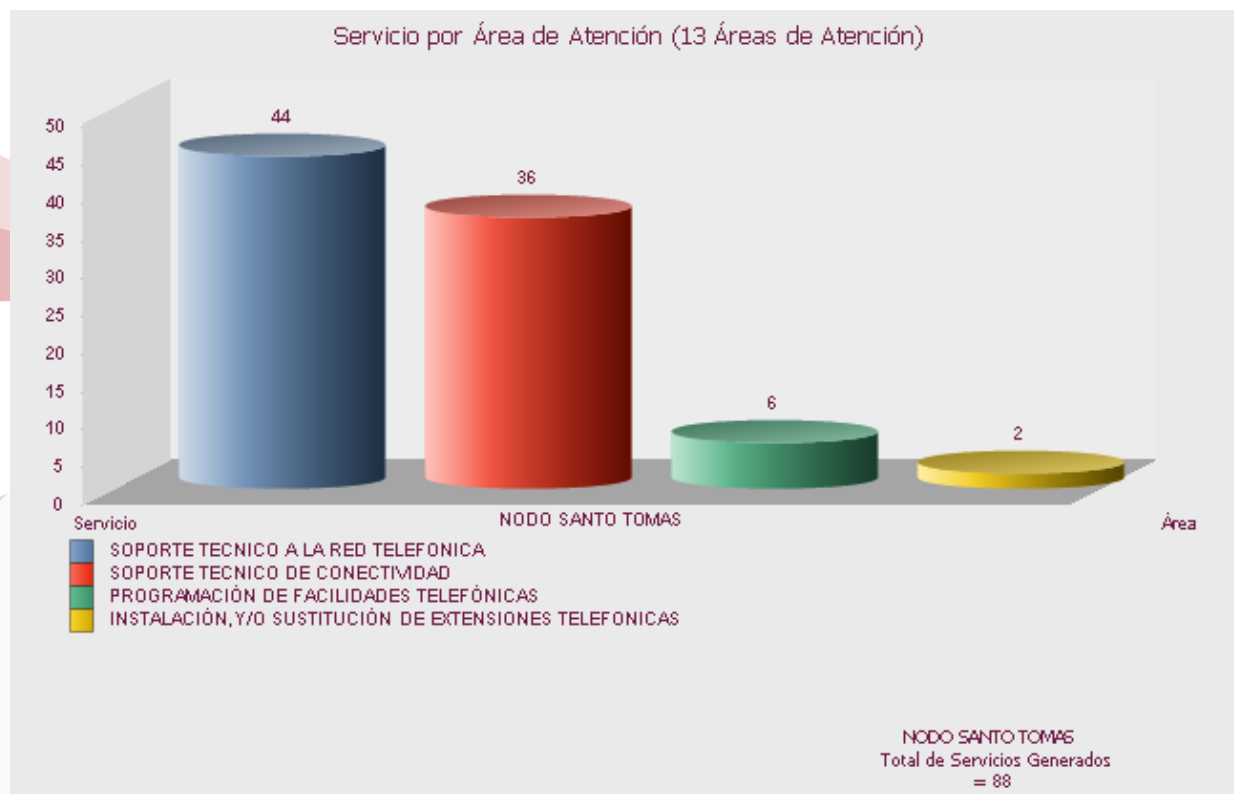
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”

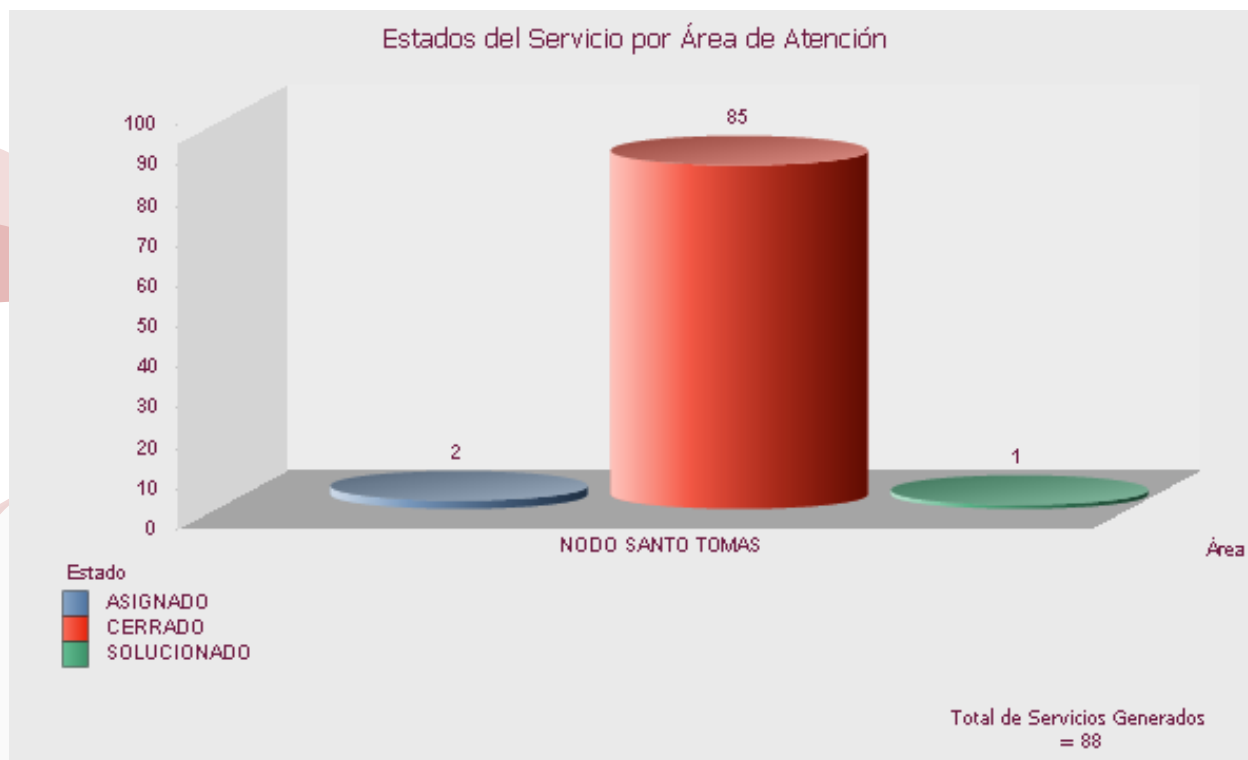


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



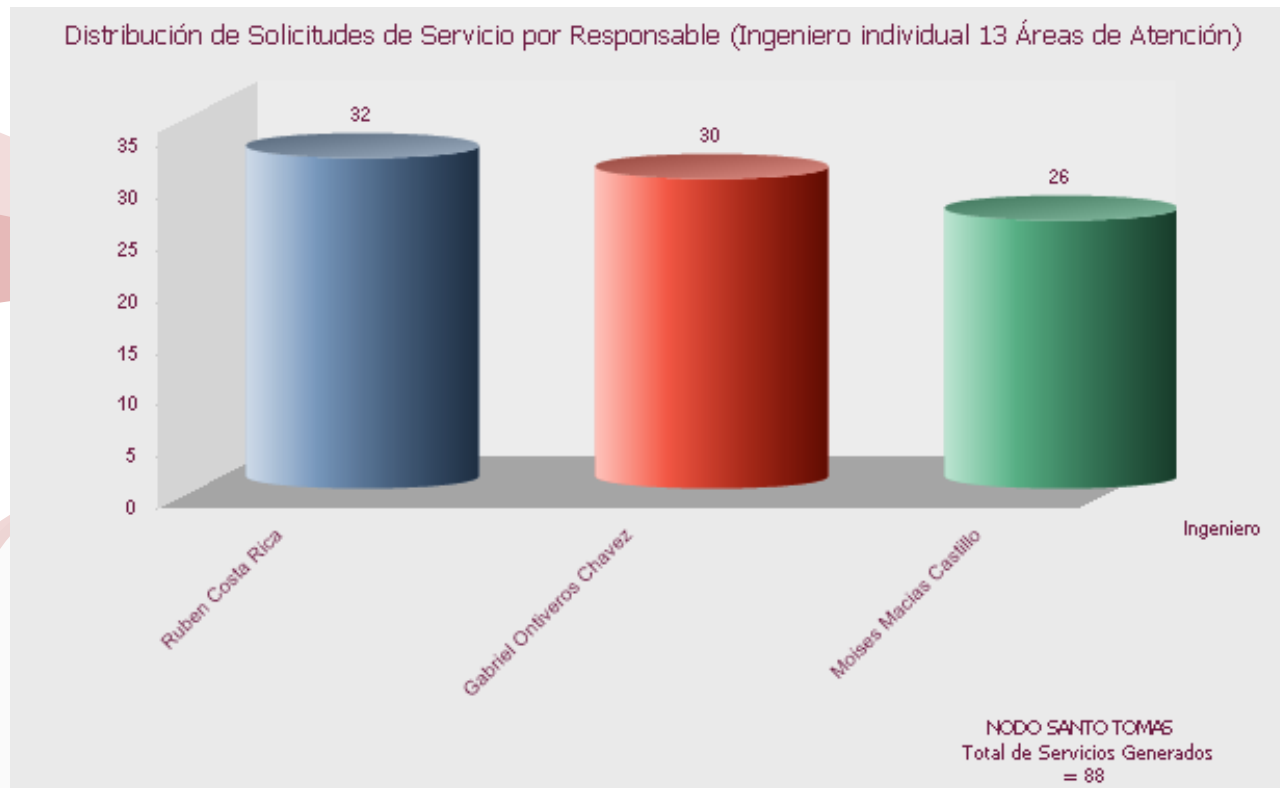


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



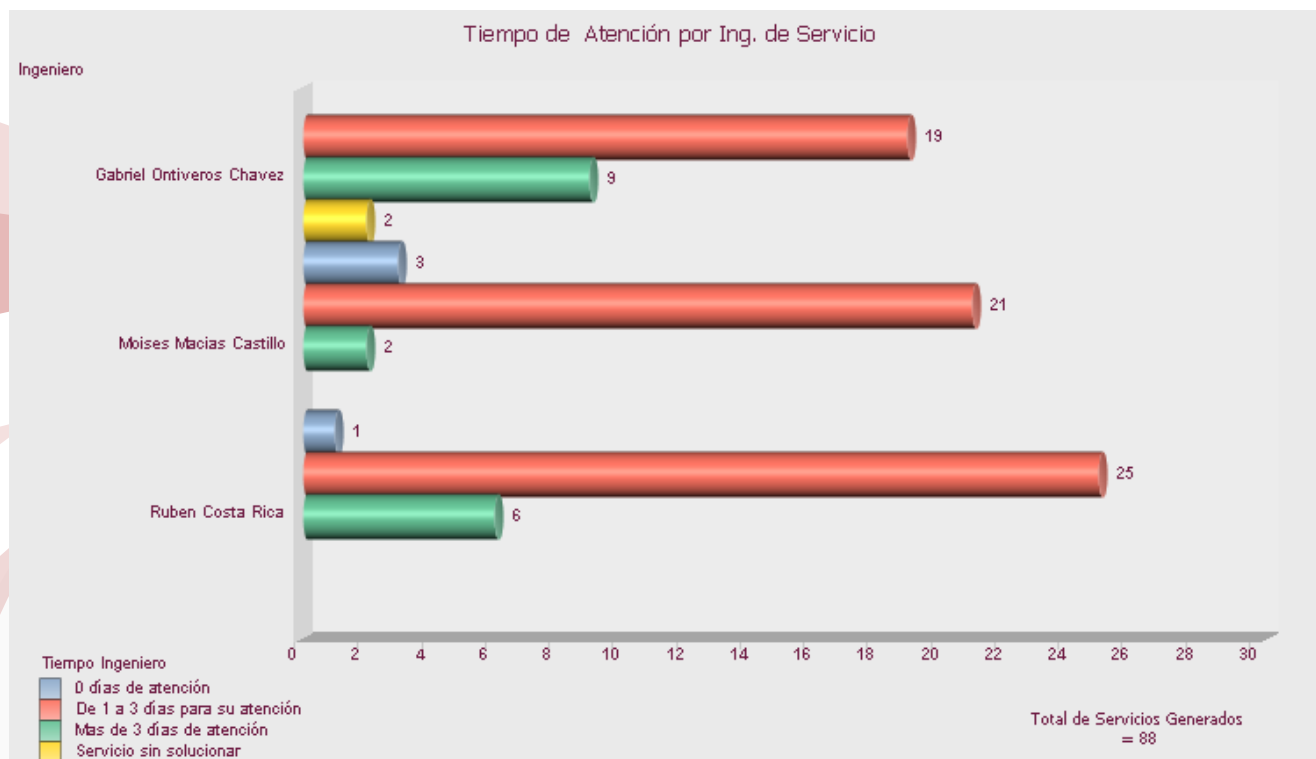


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás





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





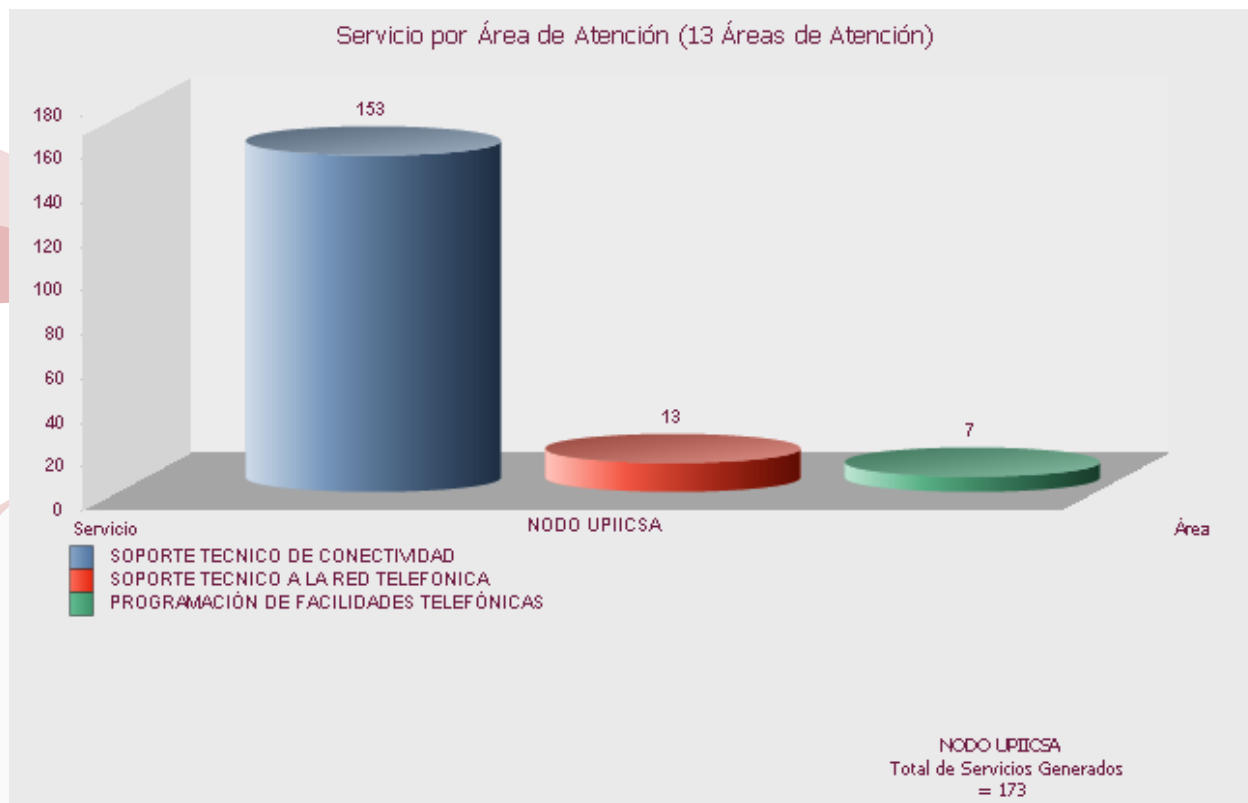


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



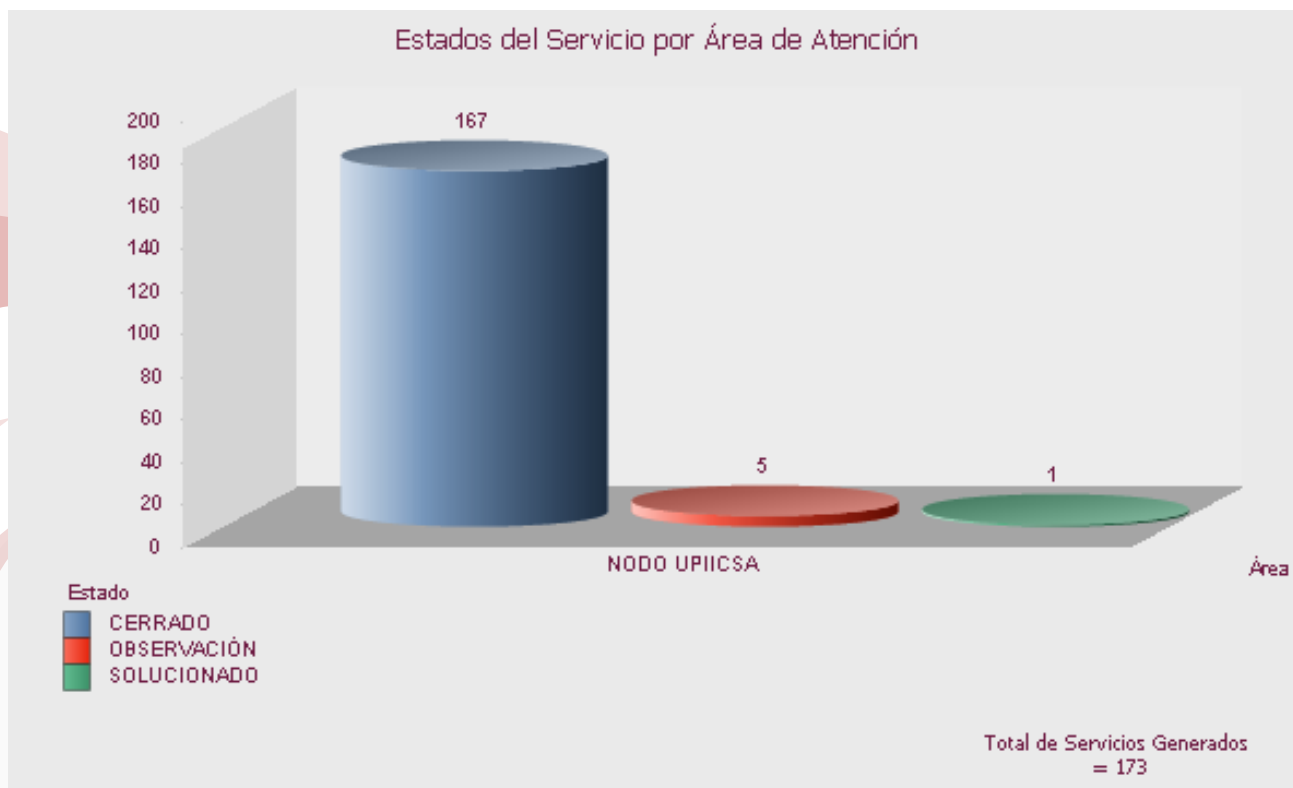


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



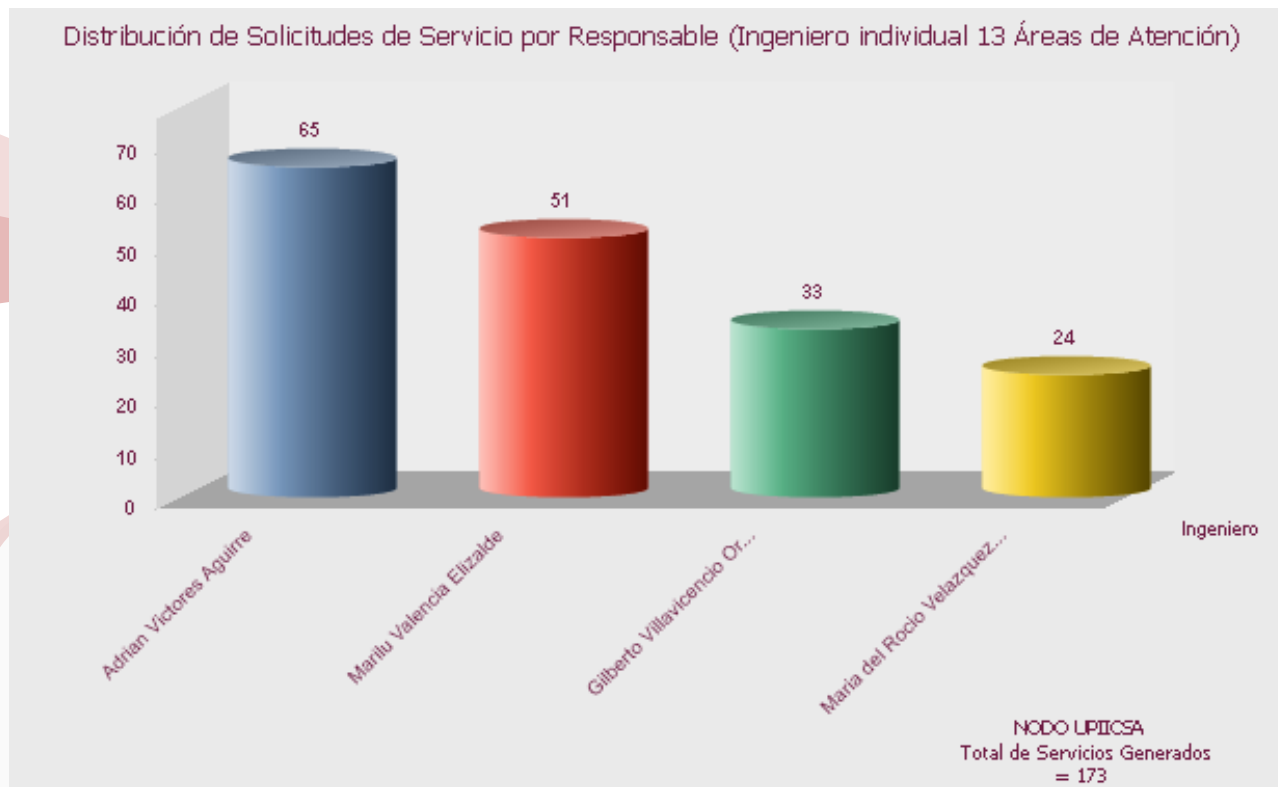


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



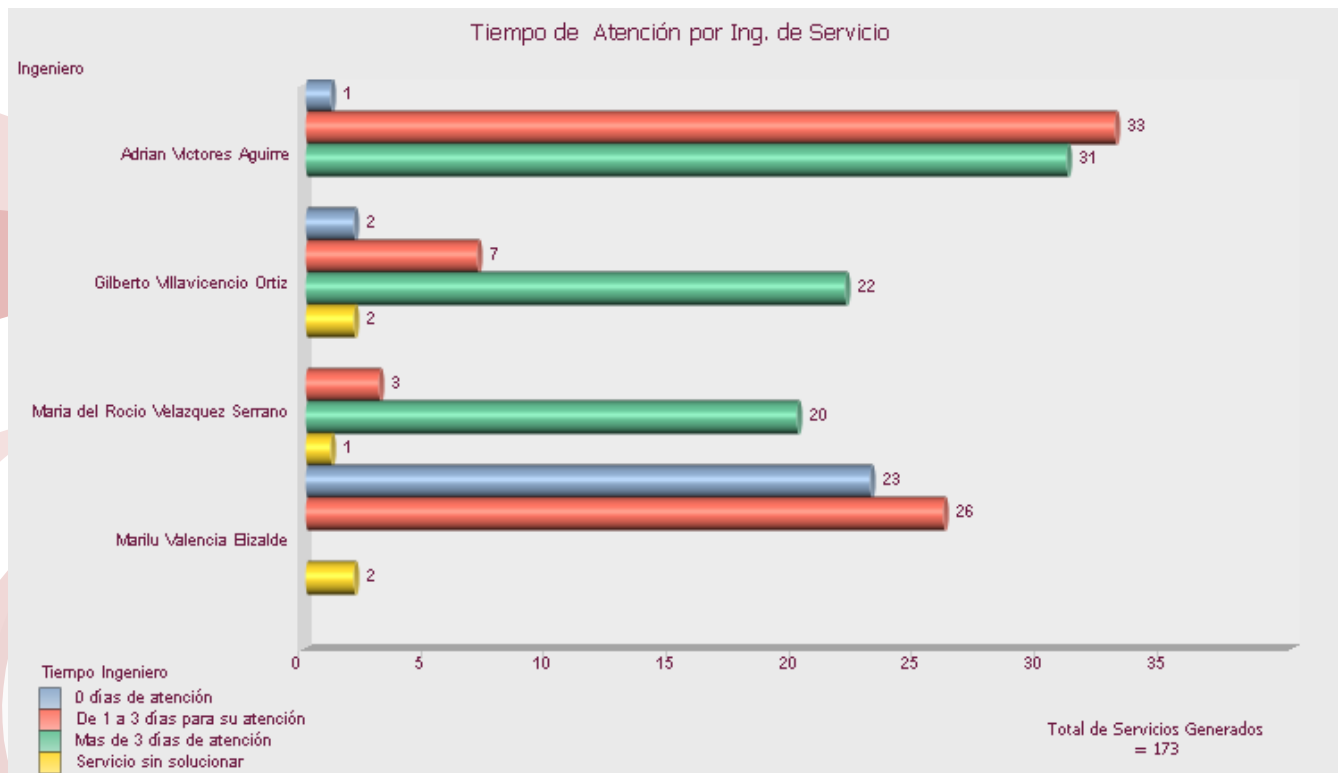


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





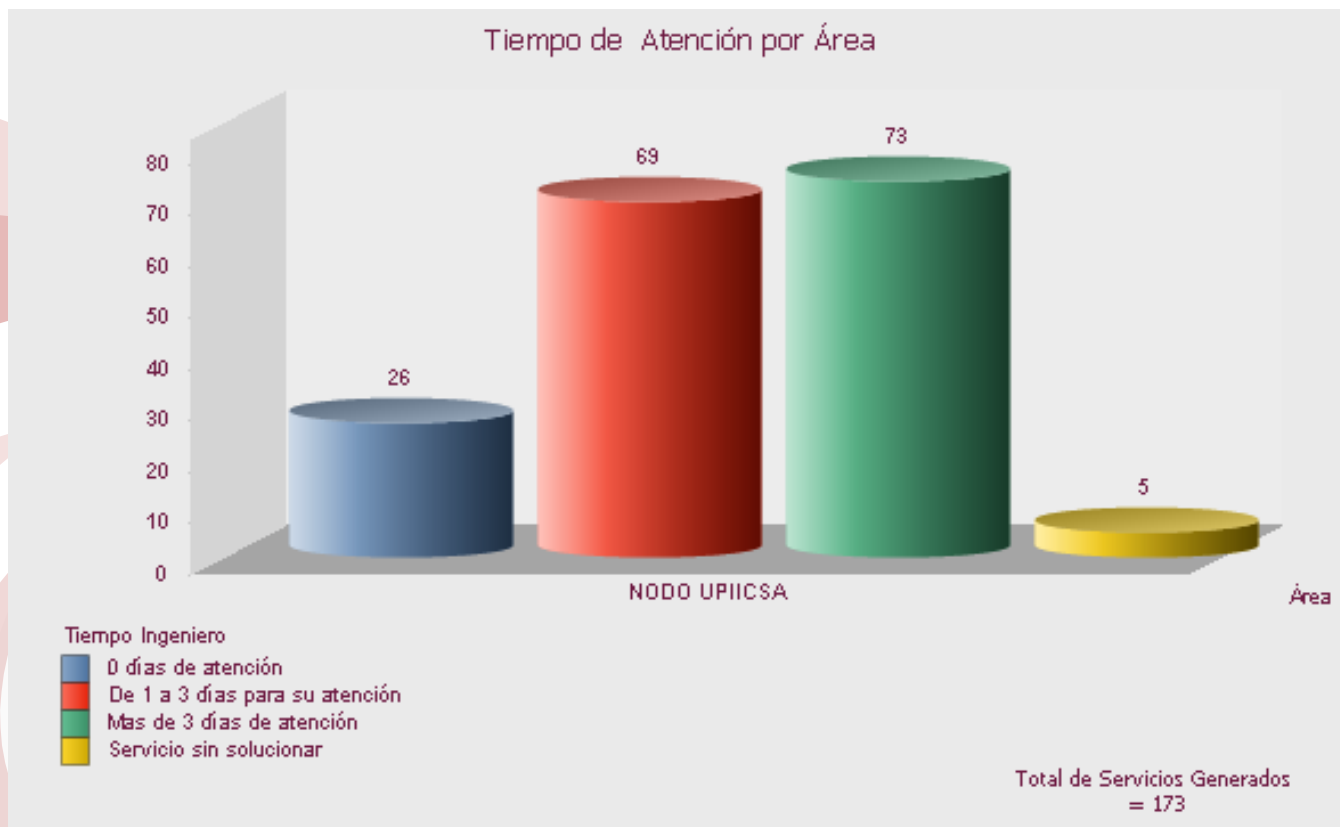
## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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.”

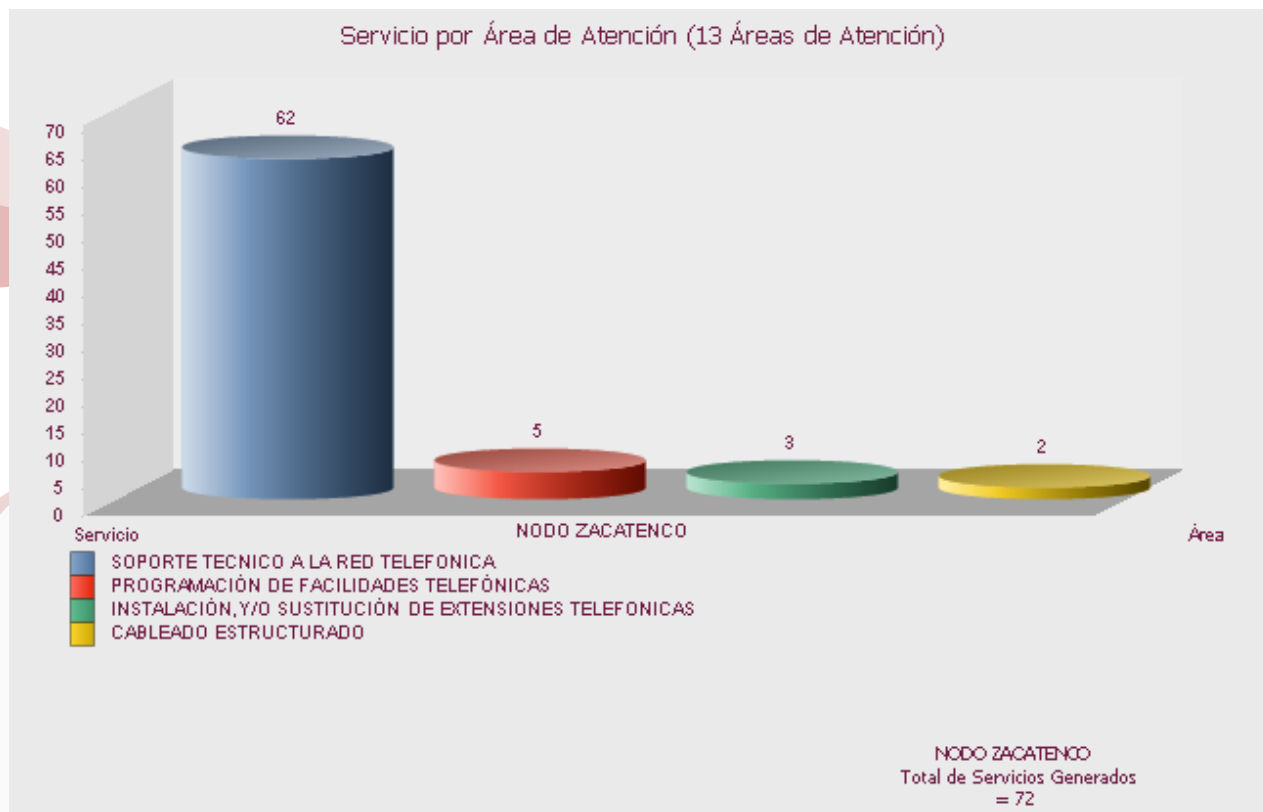


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





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





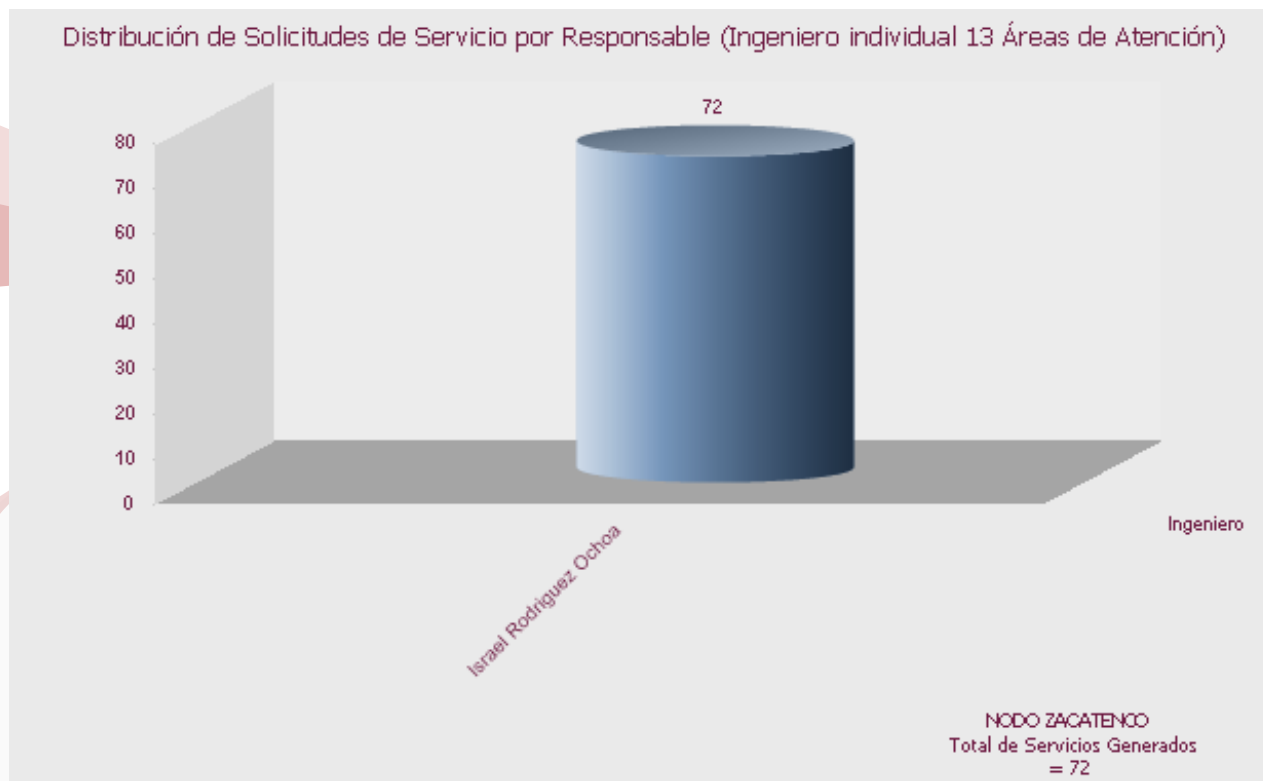
## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





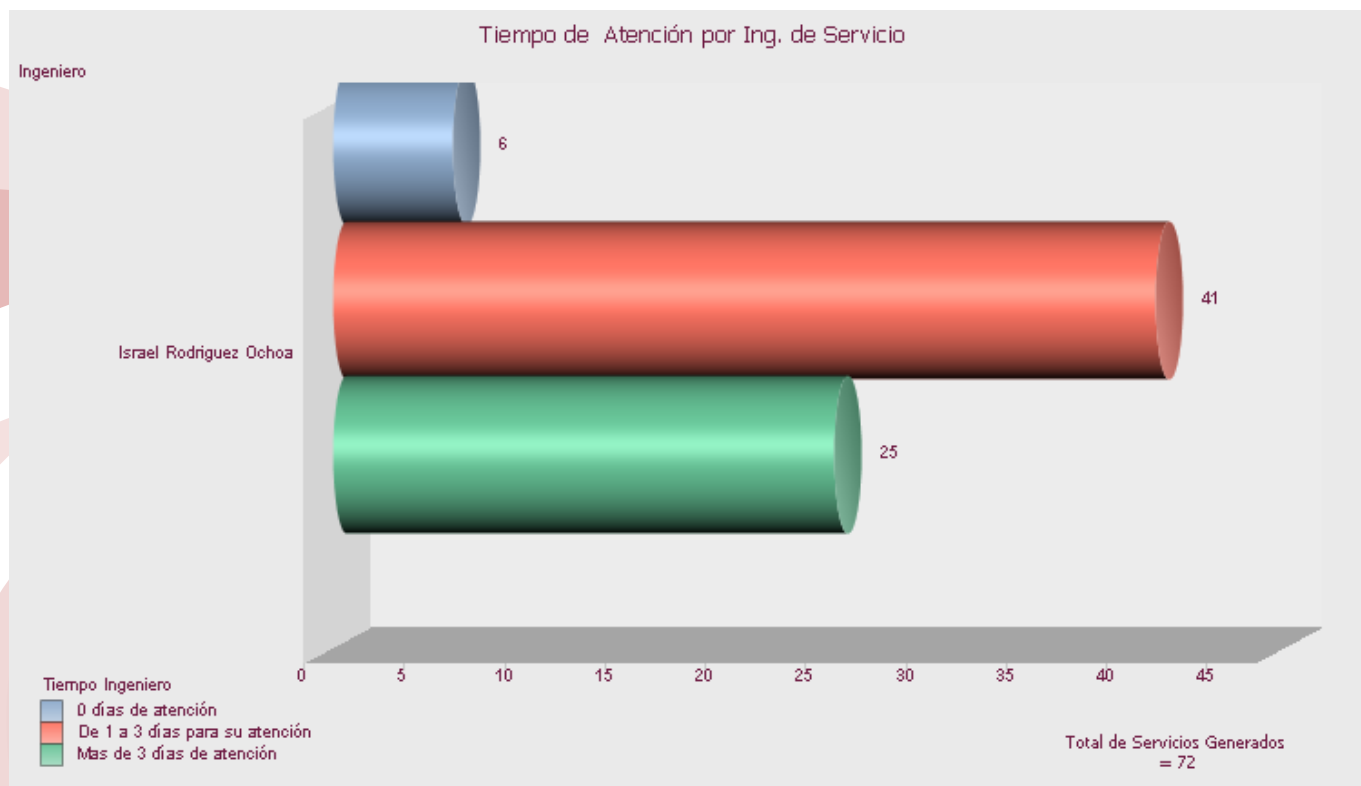


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



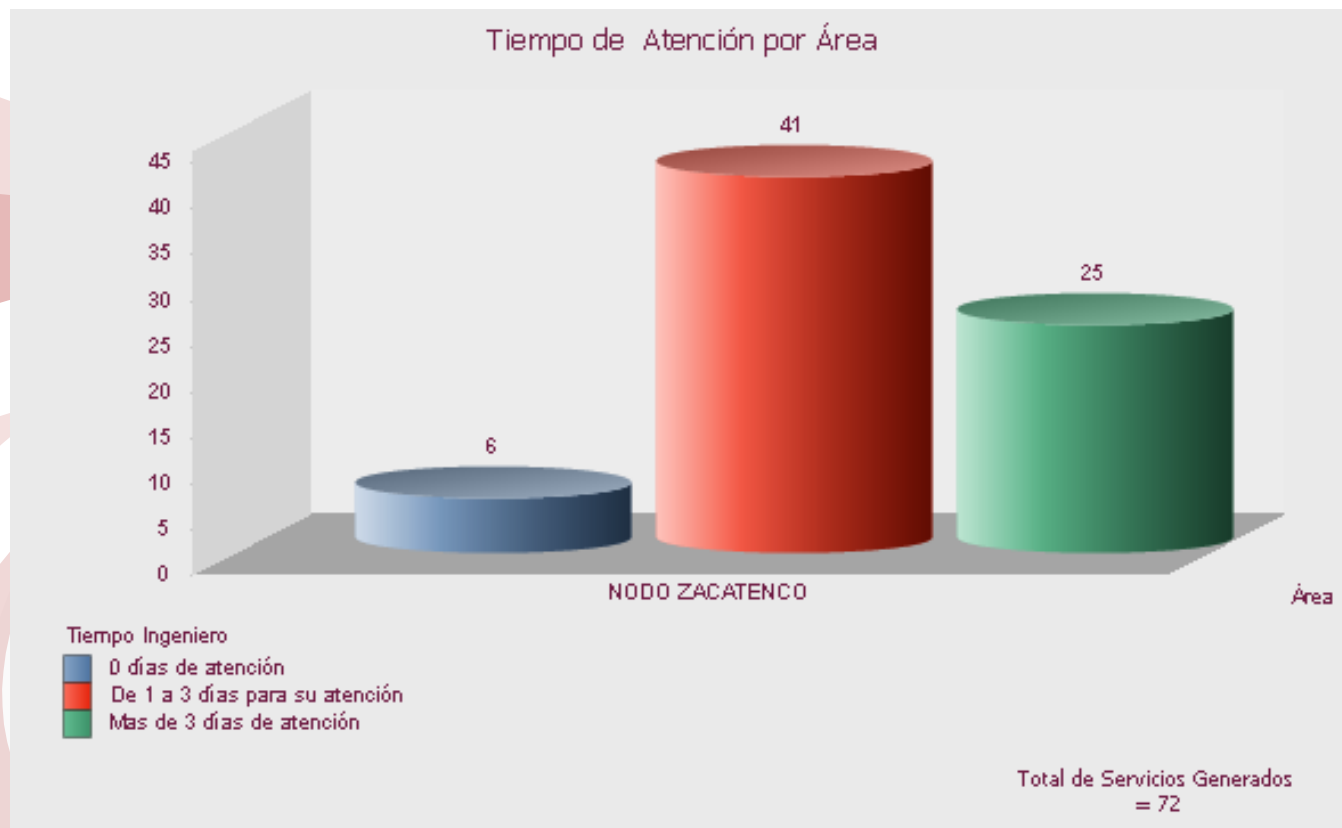


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



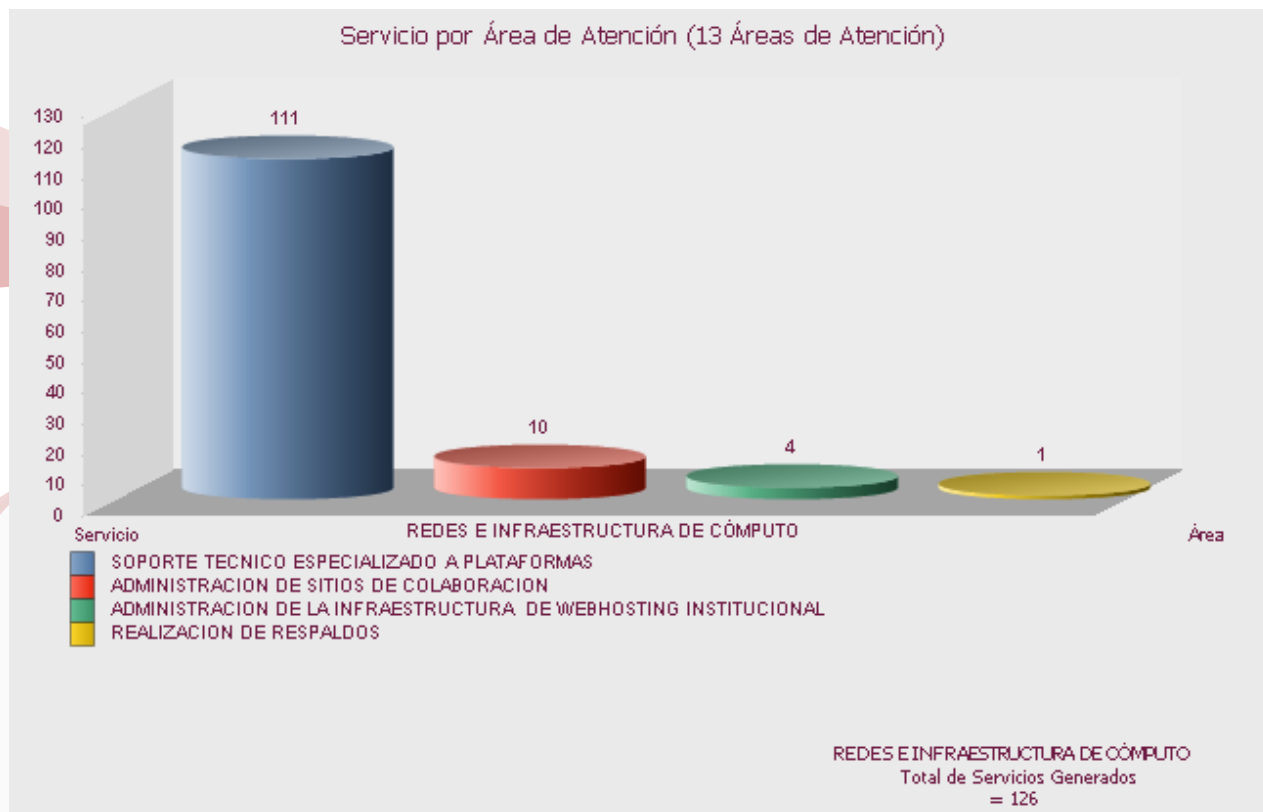


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



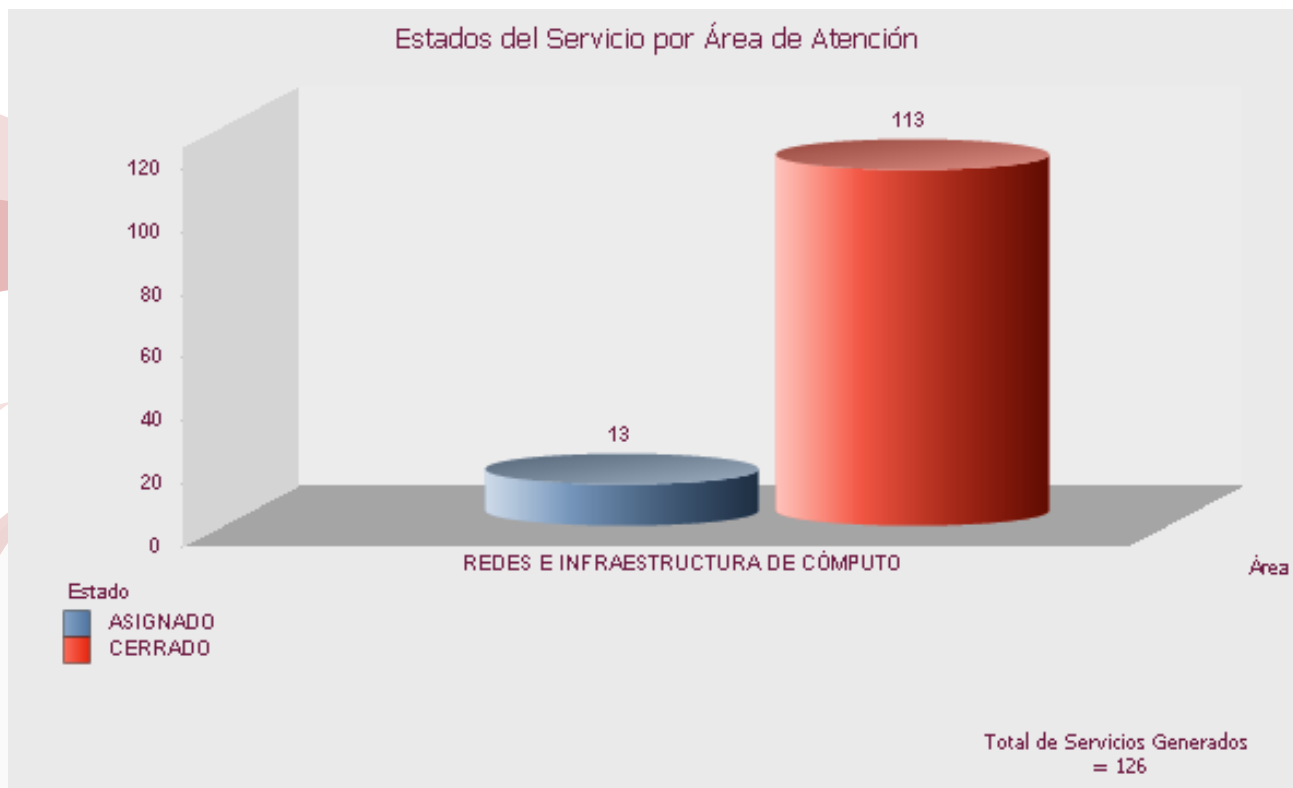


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



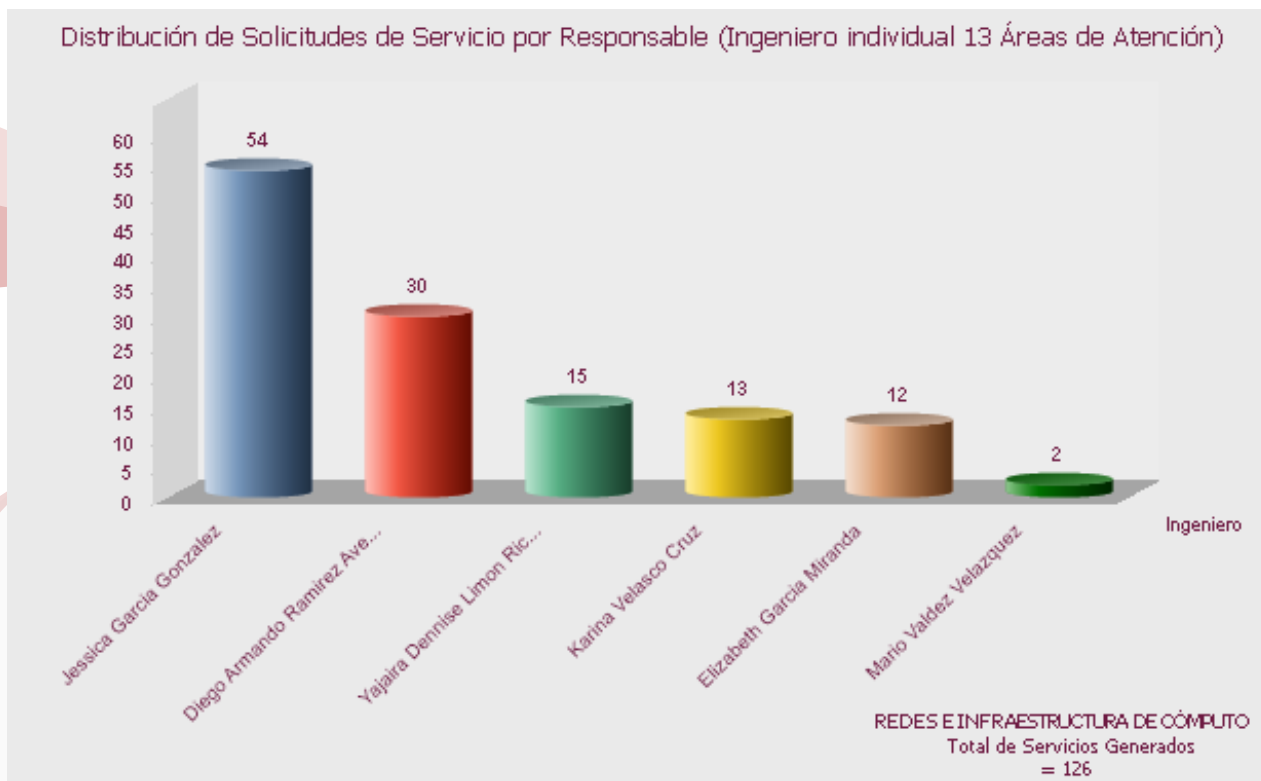


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





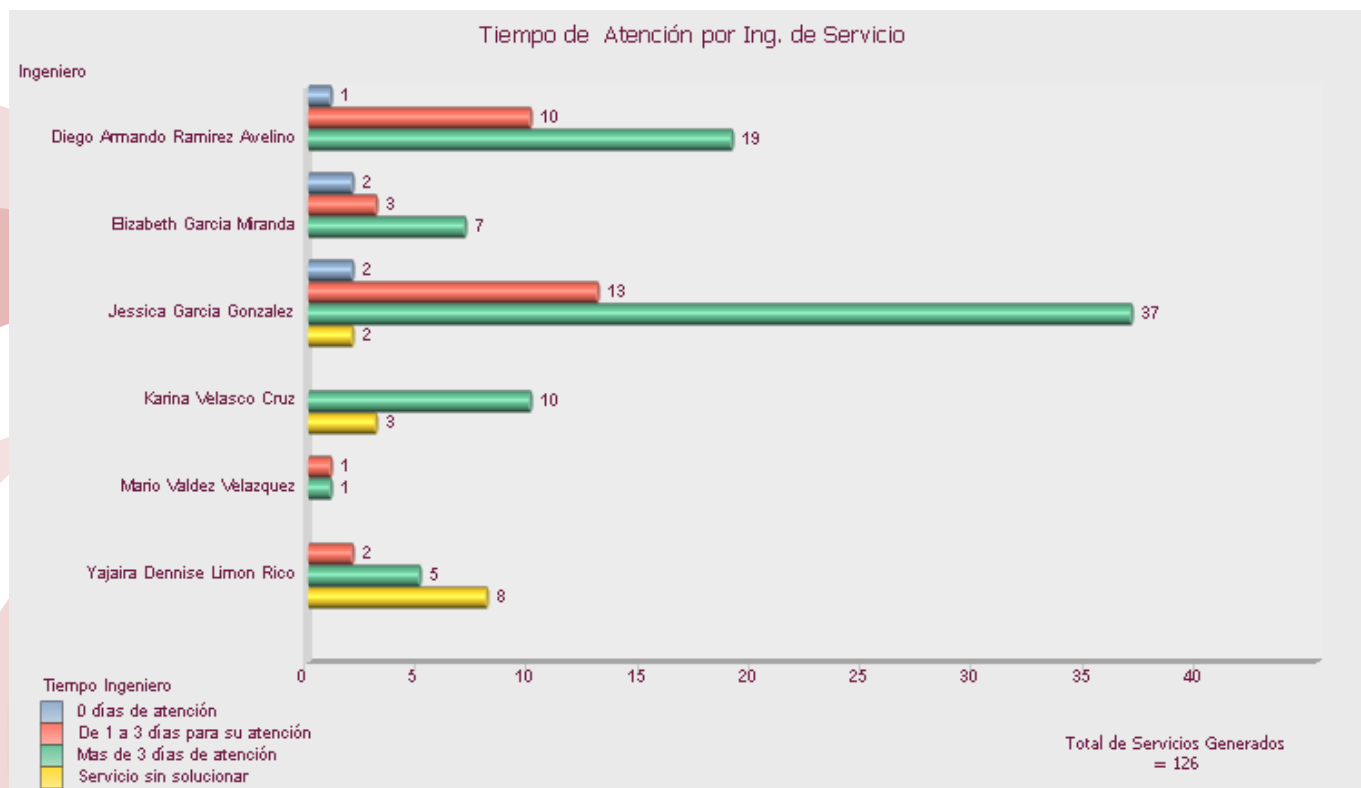
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”

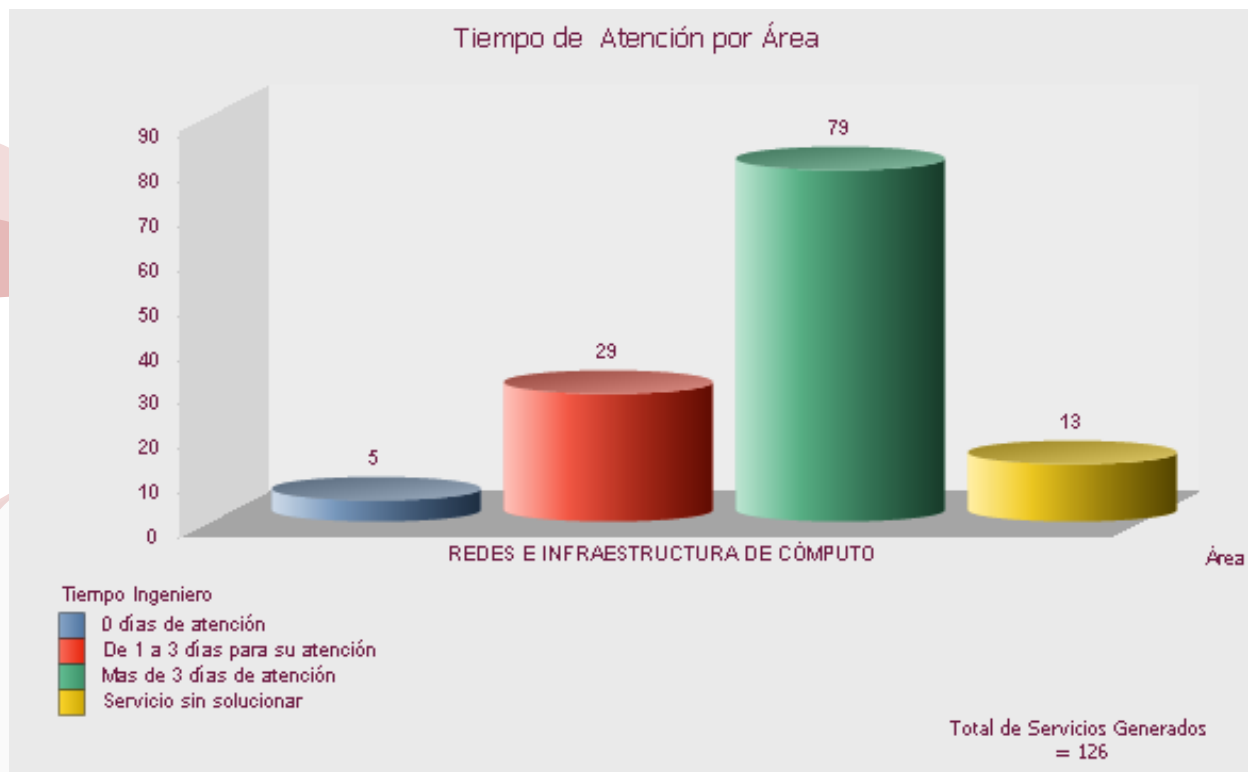


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





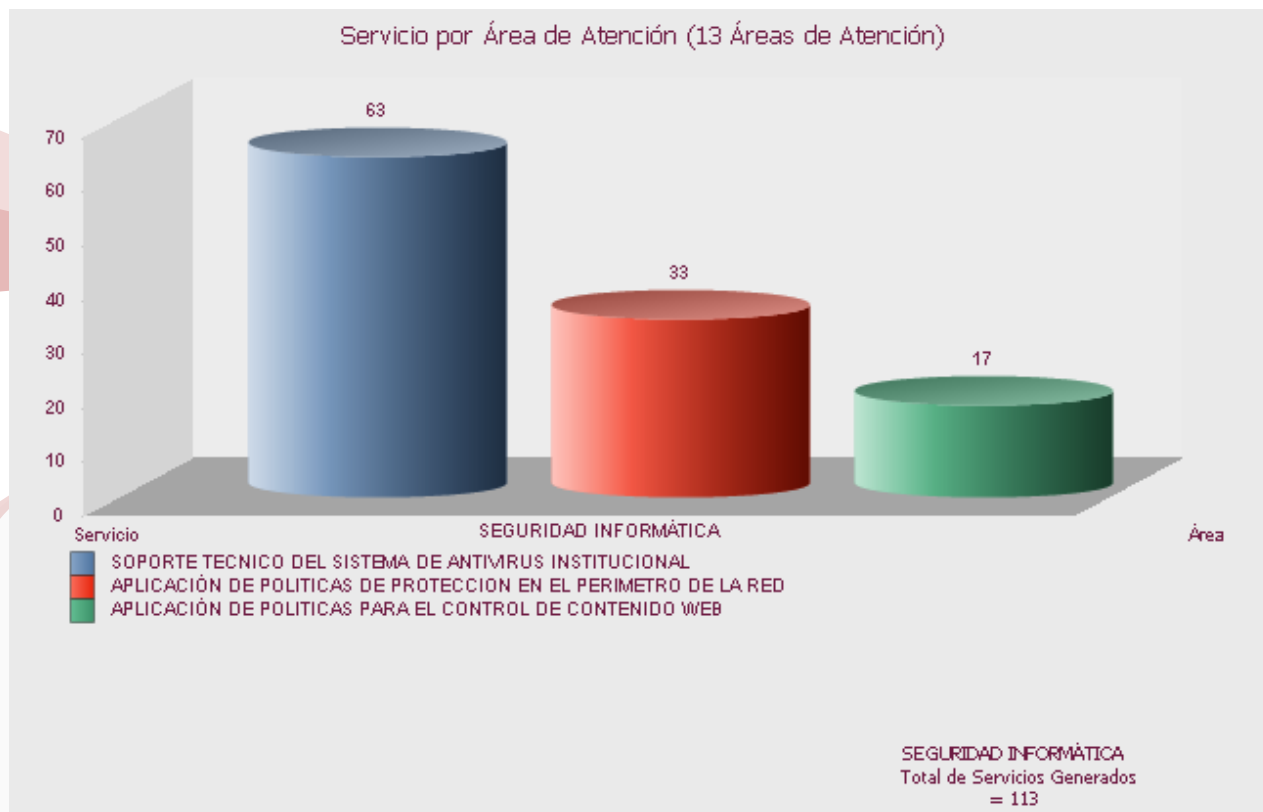
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





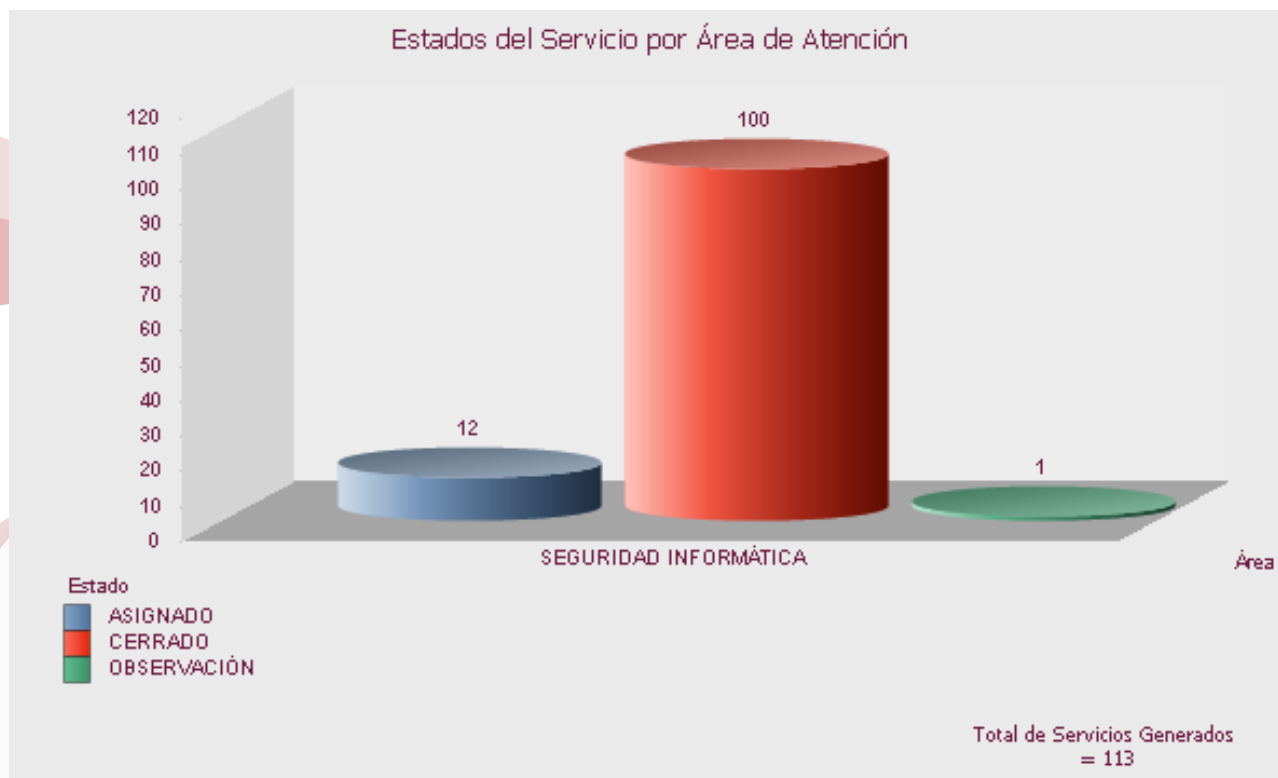


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





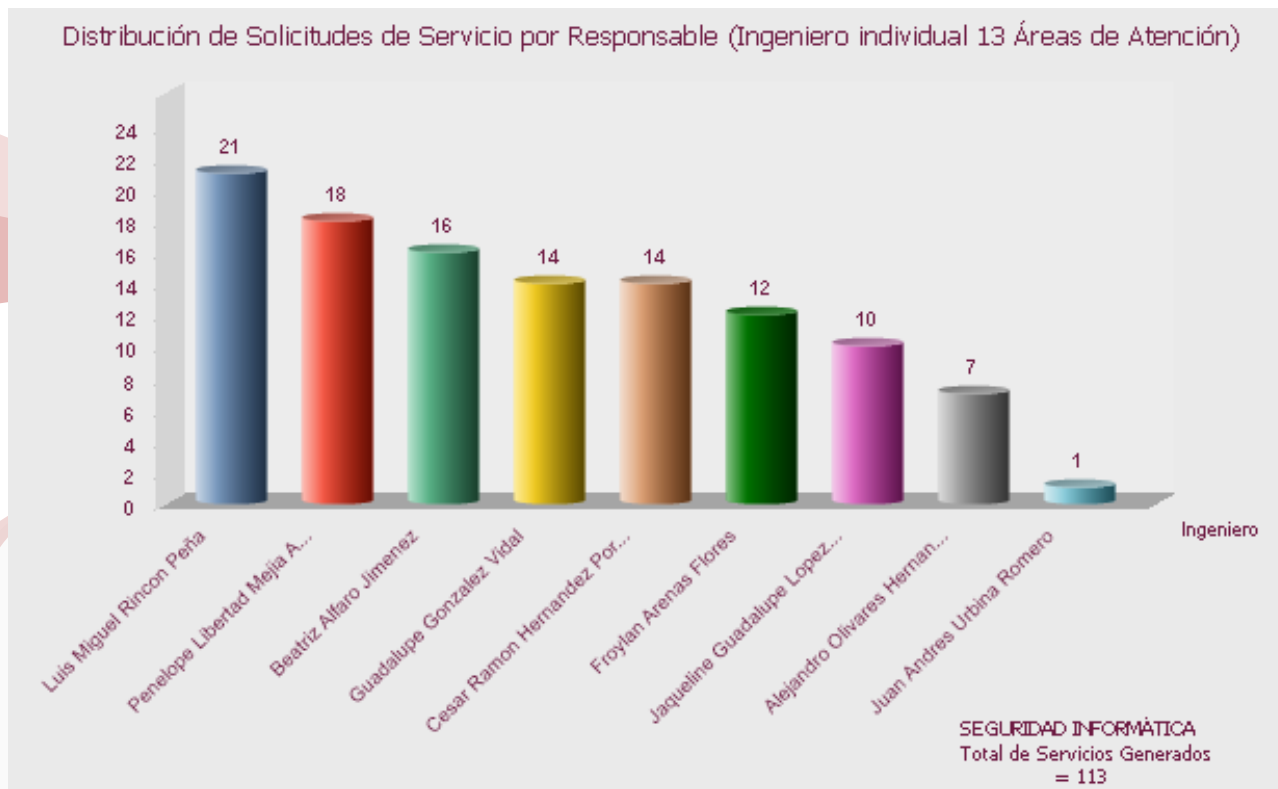
## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



“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.”

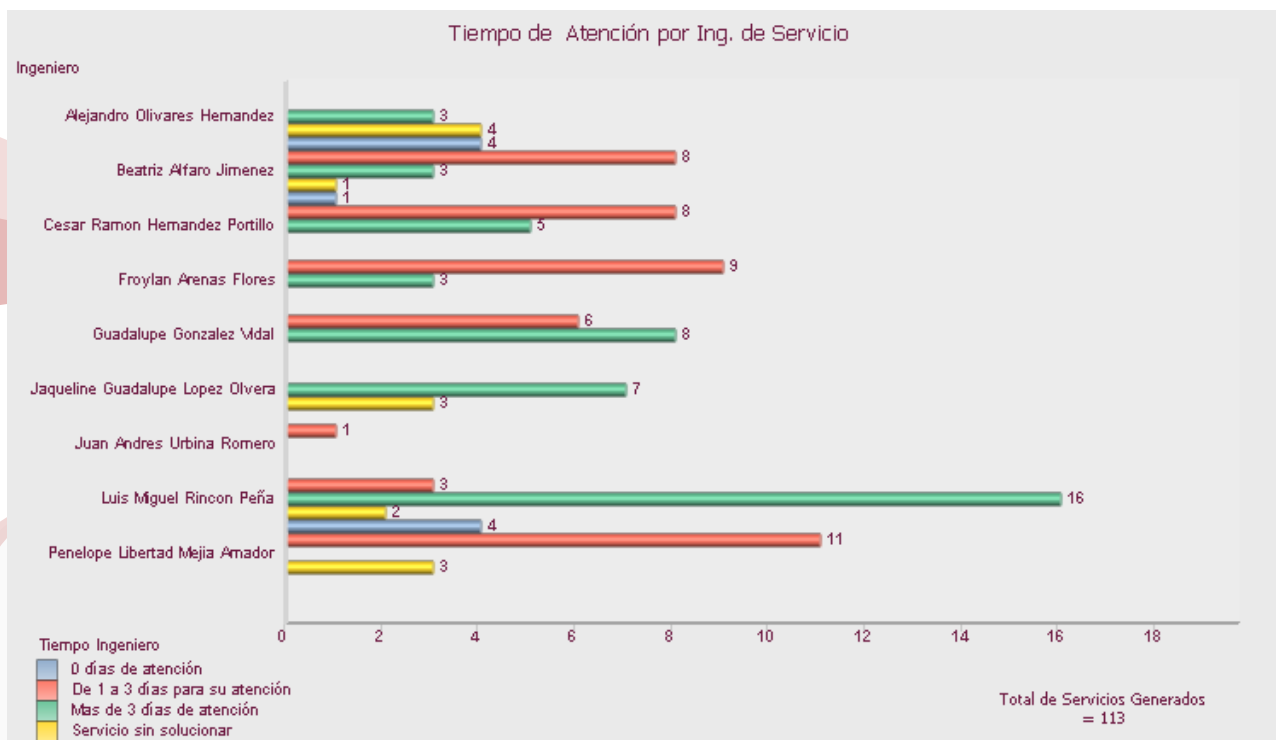


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





## 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.”

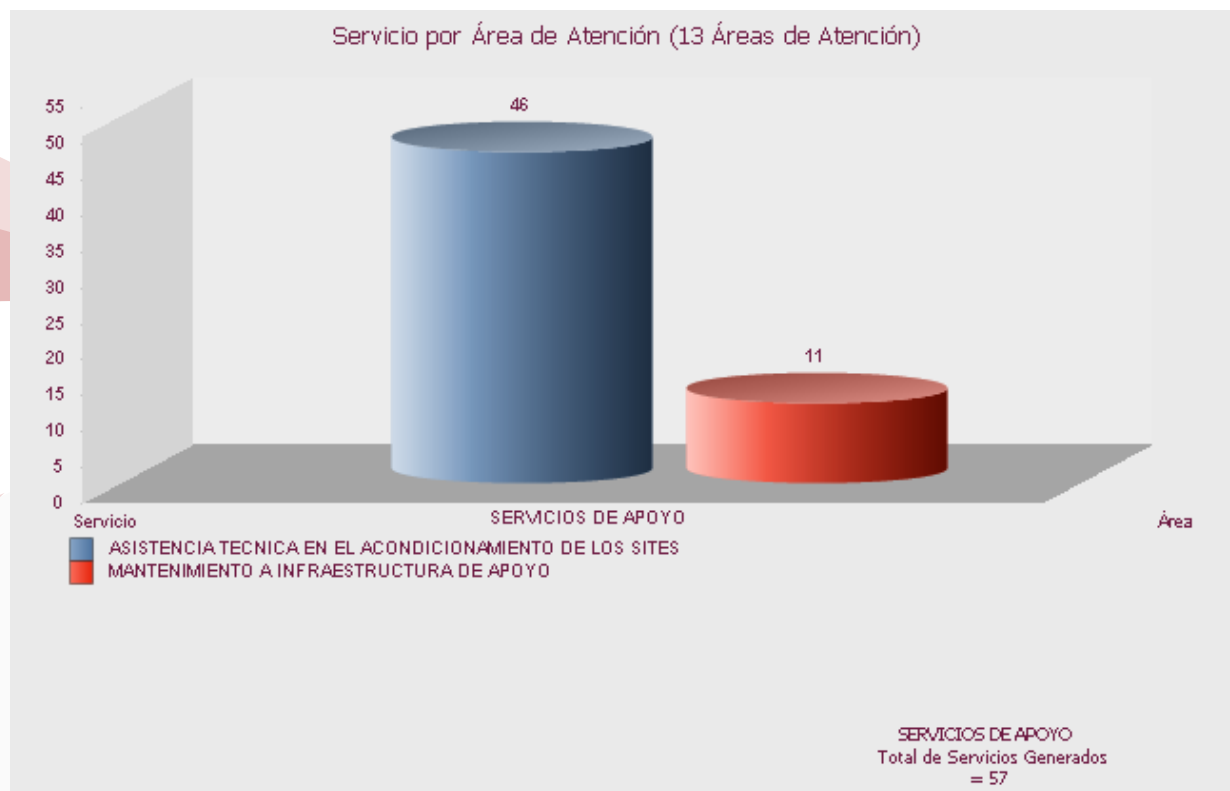


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





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



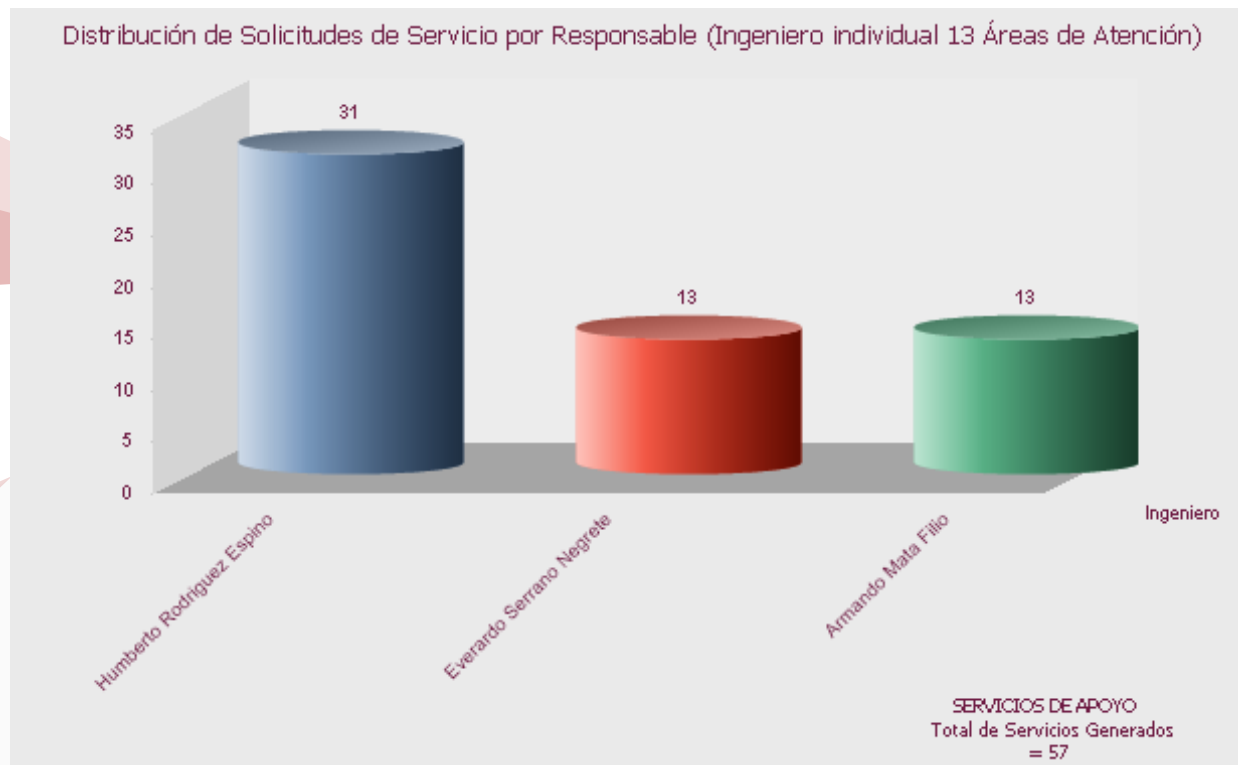


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





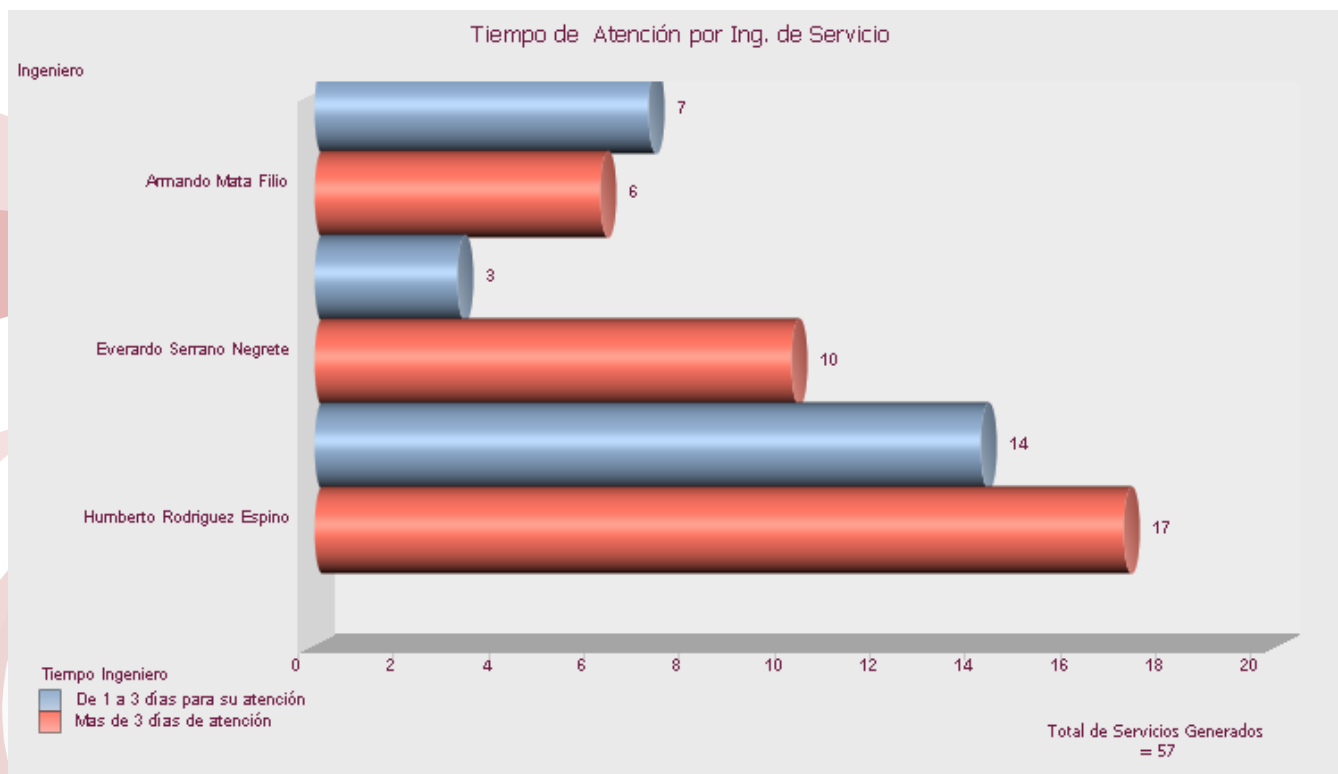
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo







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



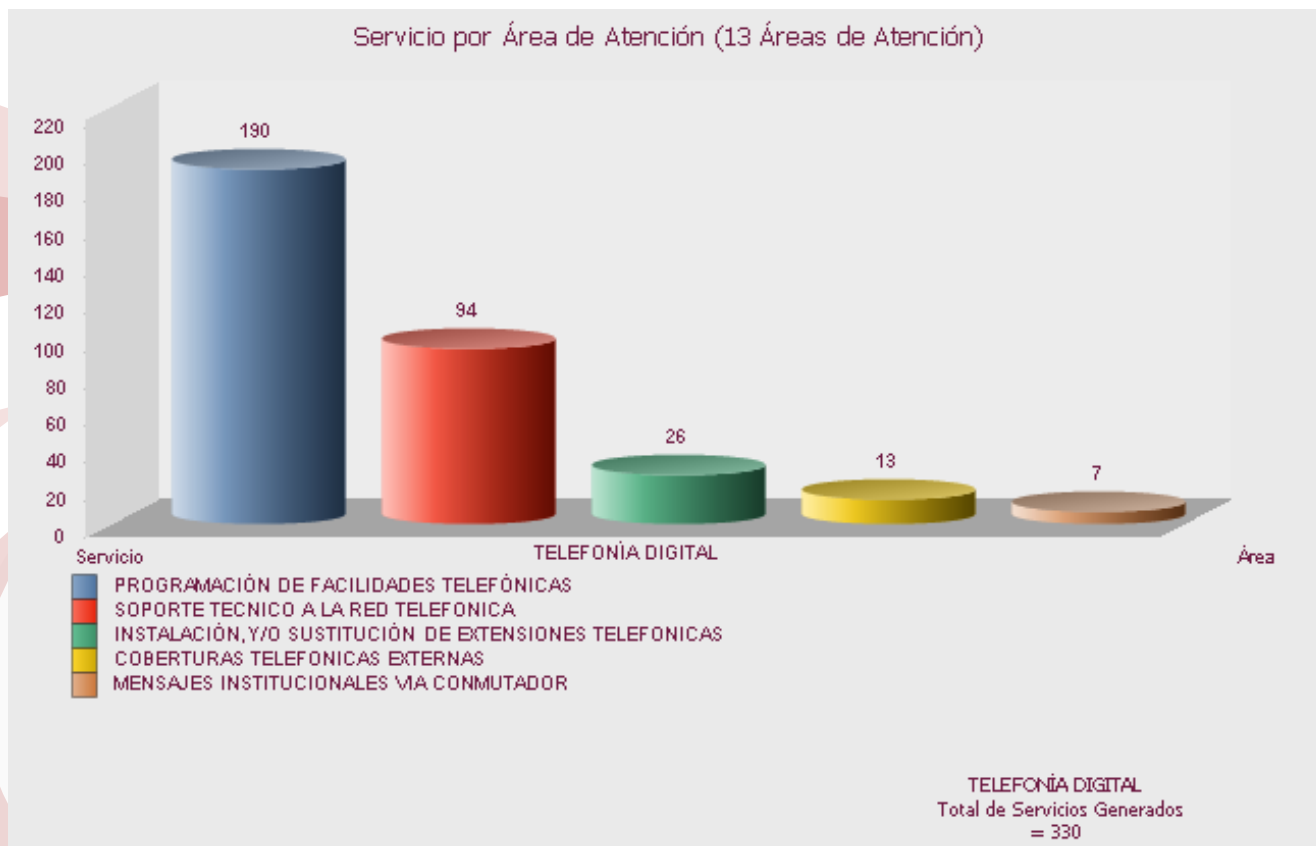


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



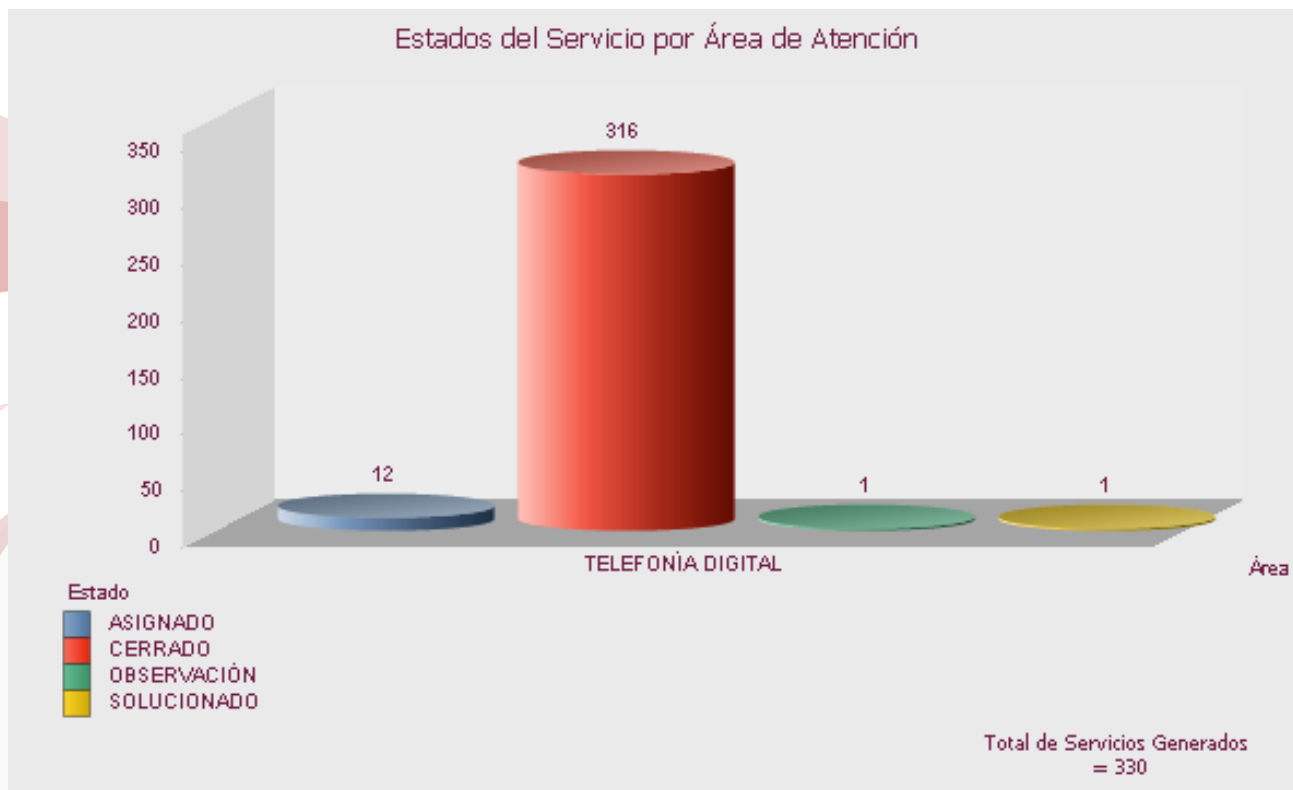


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



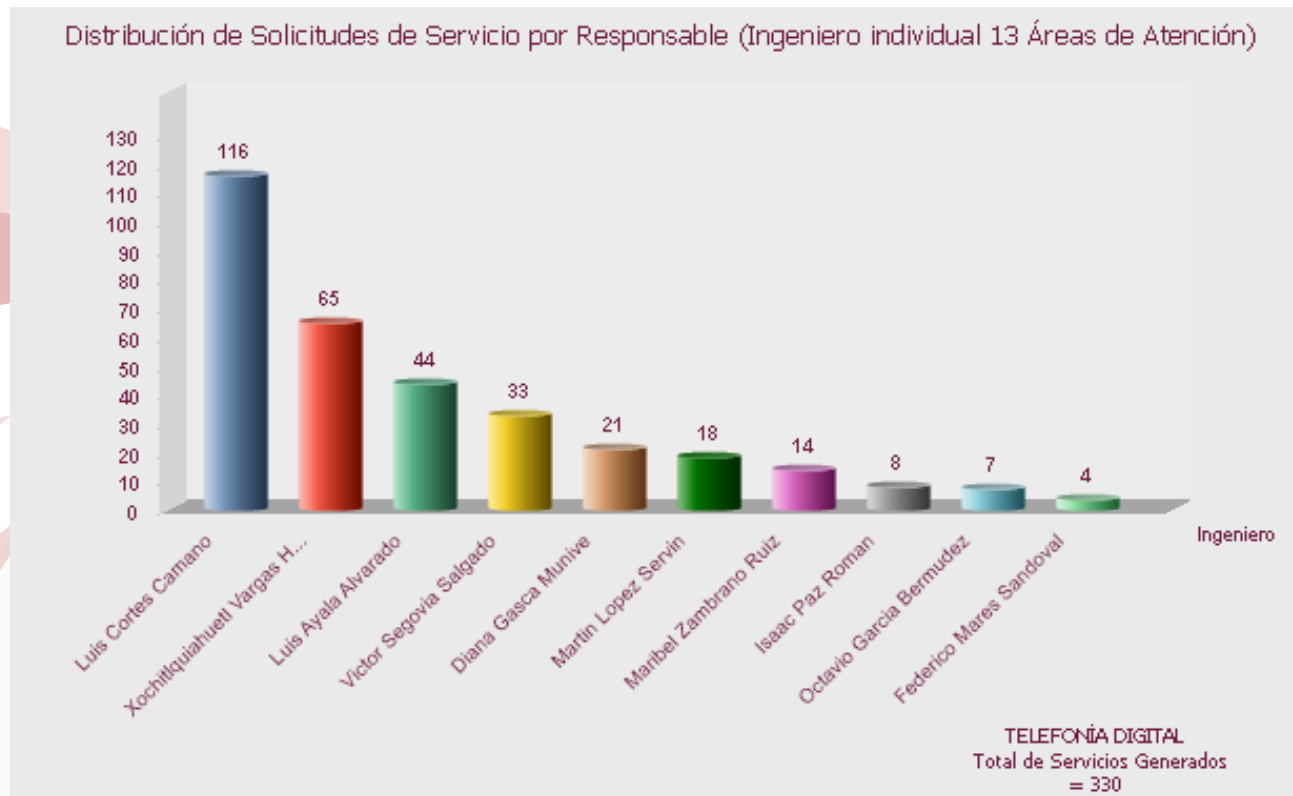


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



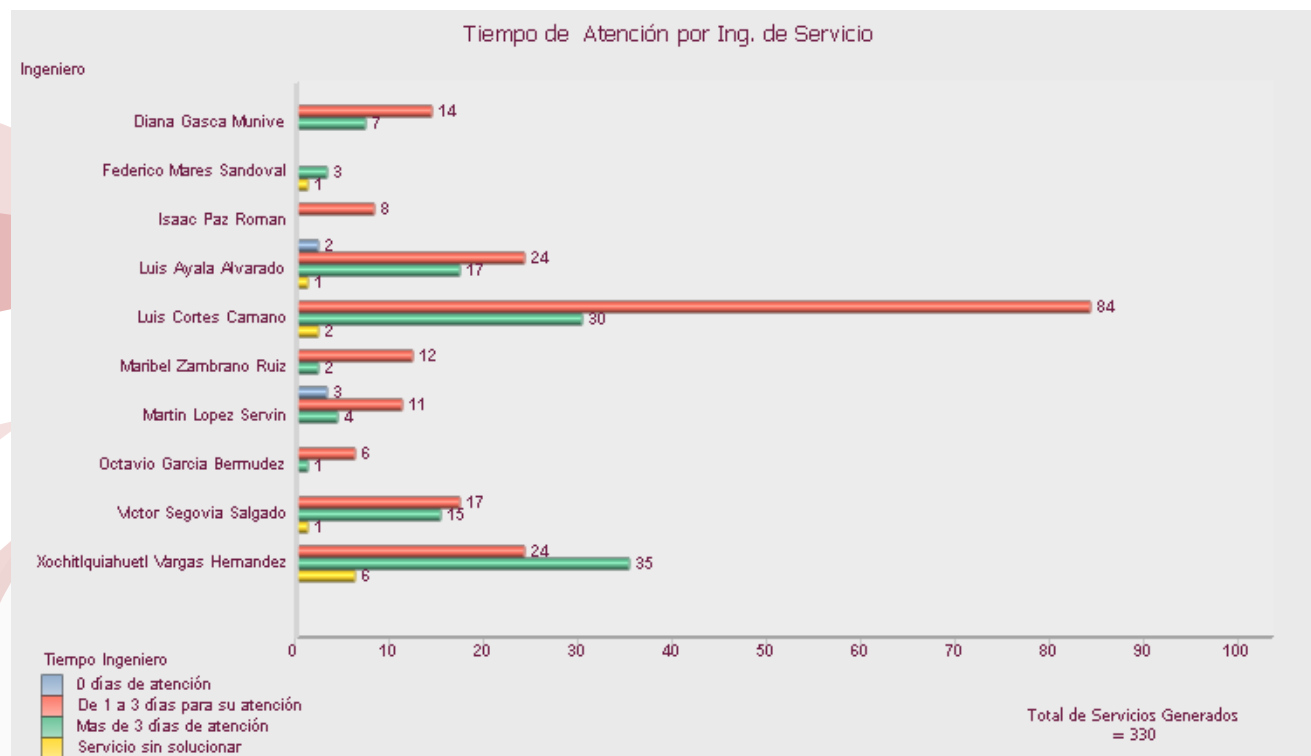


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





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





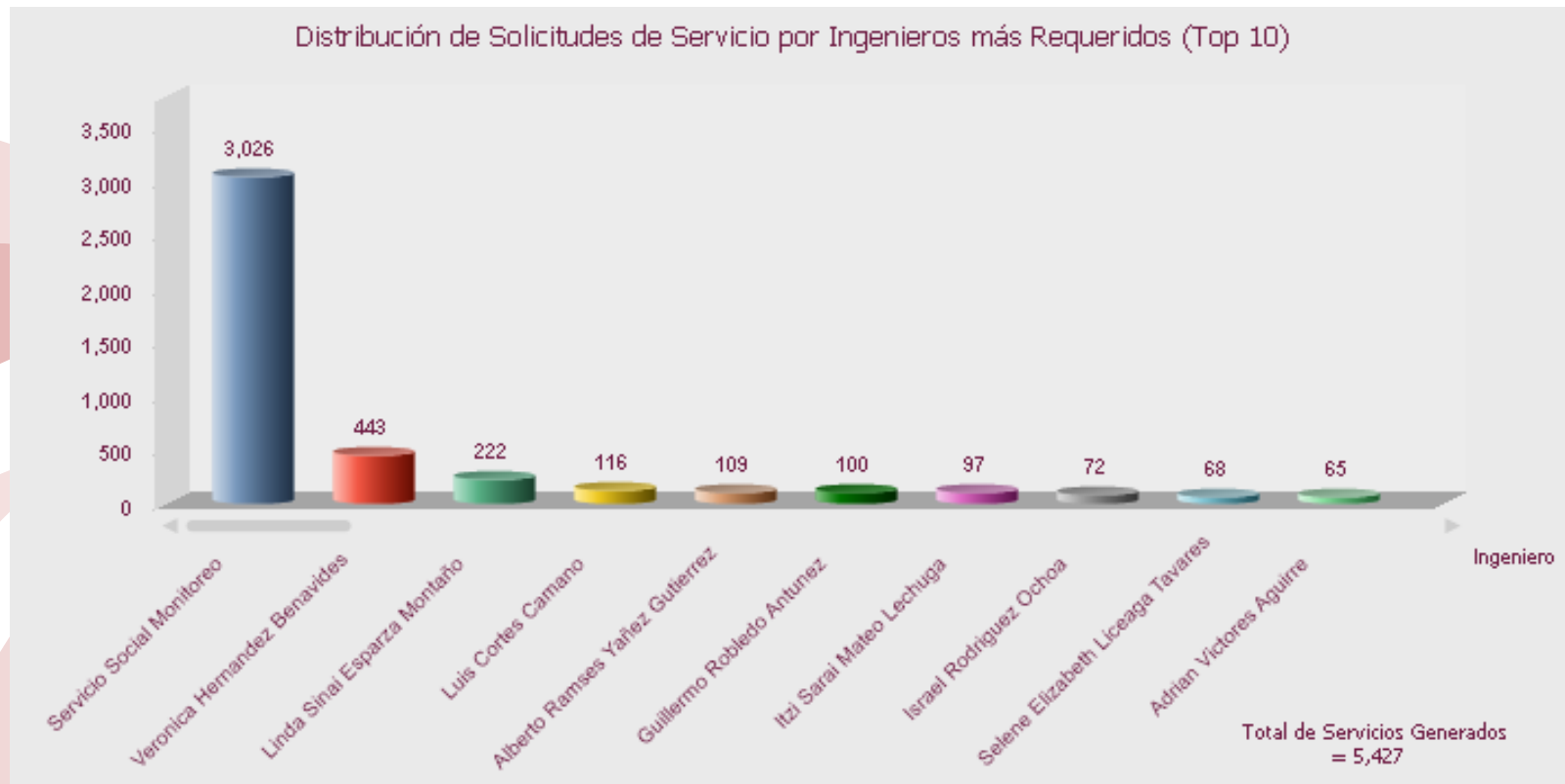
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”



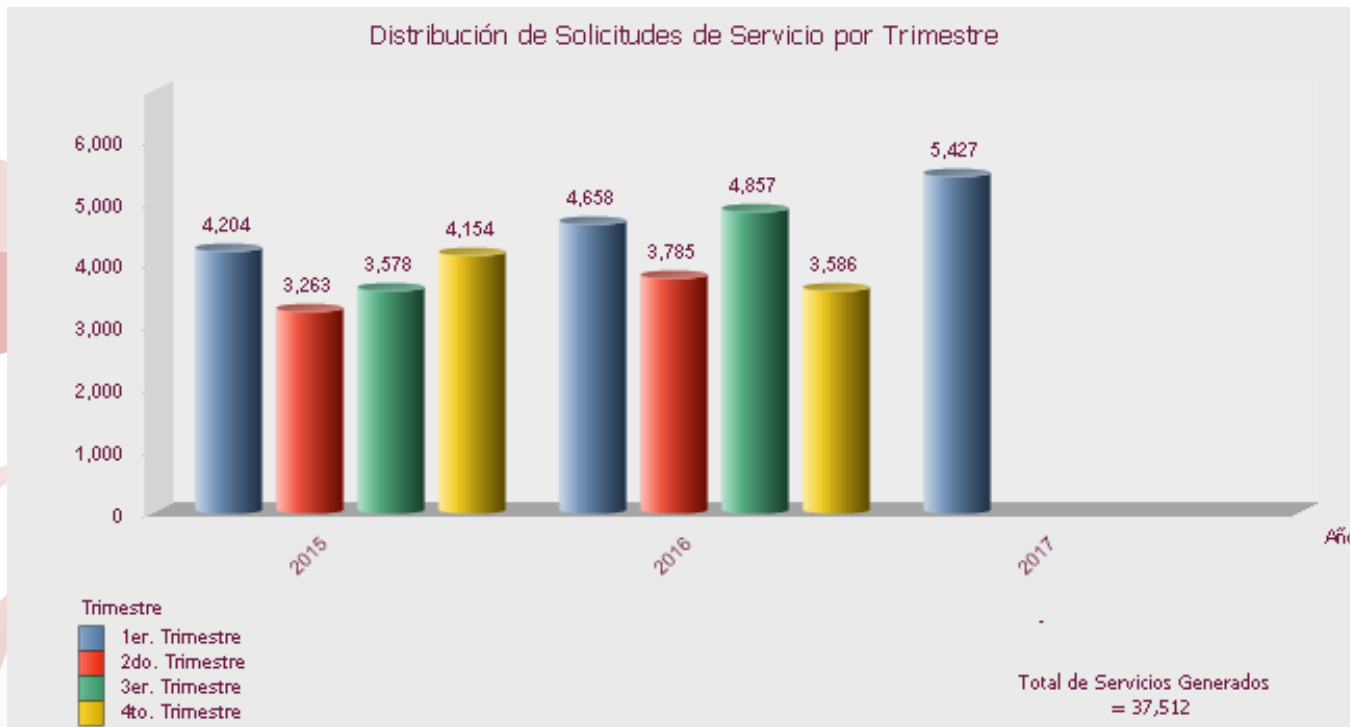
## Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros más Requeridos (Top 10)







## 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.”