



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## Centro de Atención a Usuarios

**Informe Gerencial - FO-CAU-05-01**  
**4to. Trimestre (Octubre-Diciembre), 2014**  
**Fecha de elaboración: 23/12/2014**

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

  
  
**Alberto Raimses Yáñez Gutiérrez**  
**Juan Carlos Bautista Martínez**  
**Grupo de Trabajo**

**Elaboró**

  
**Raquel Gómez**  
**Coordinadora de Gestión**

**Revisó**

  
**Raúl Acosta Bermejo**  
**Coordinador General de Servicios  
Informáticos**

**Autorizó**

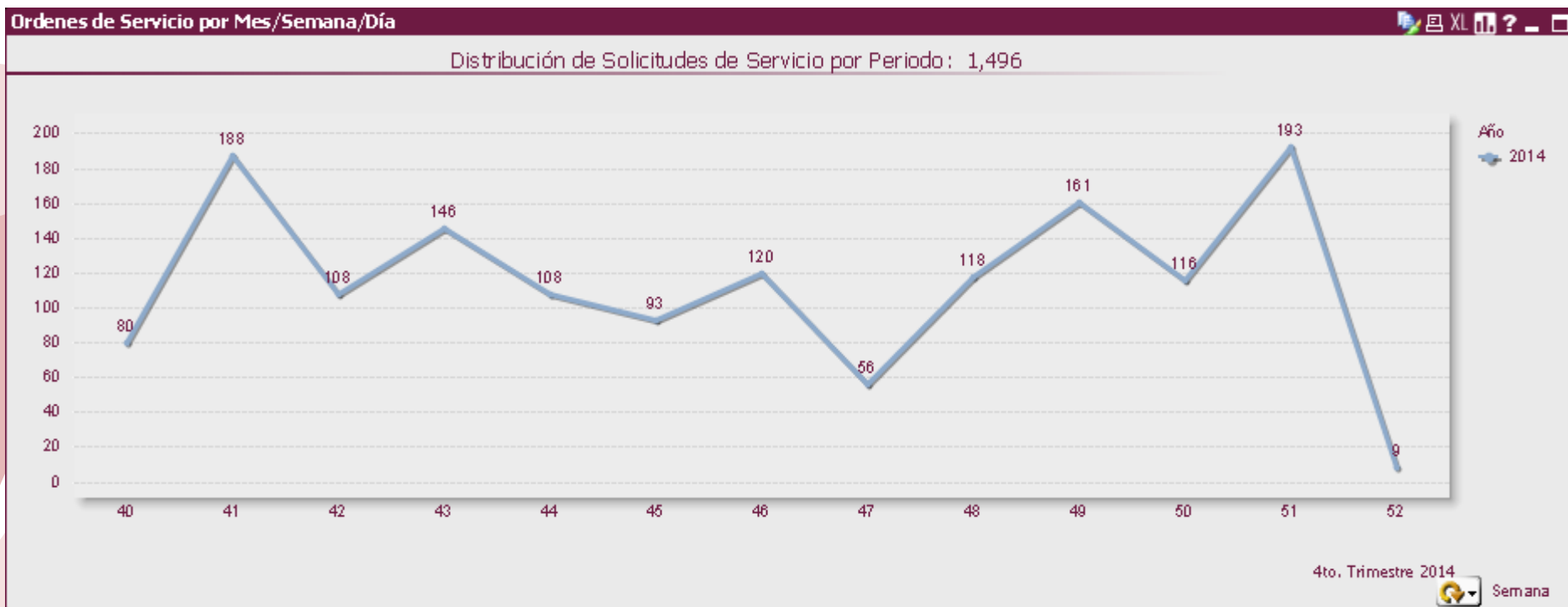


**"El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V."**

Revisión: 4  
QLIKVIEW • ARYG

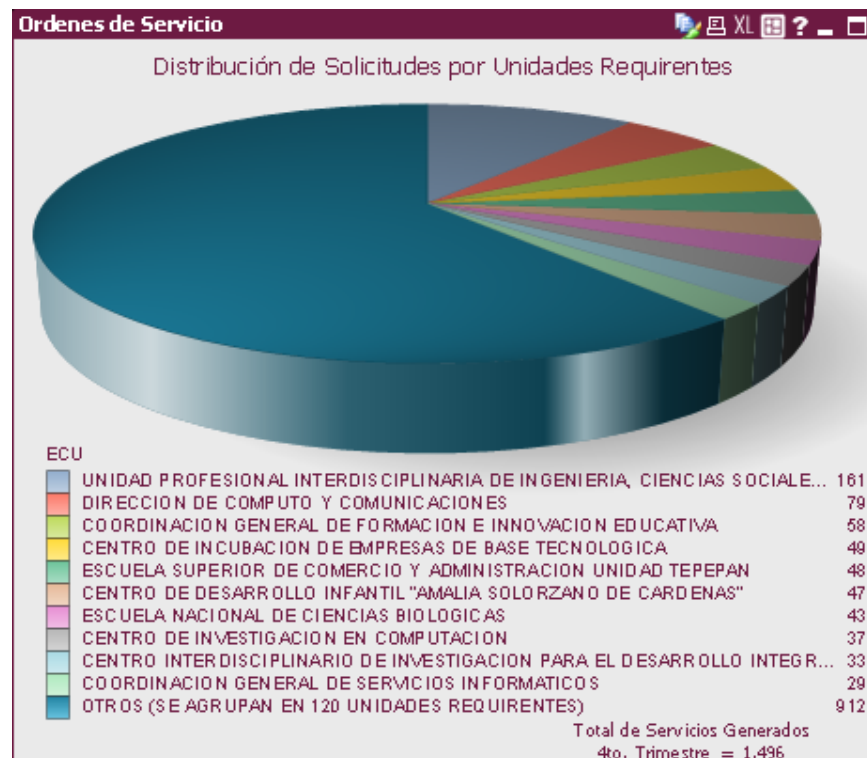
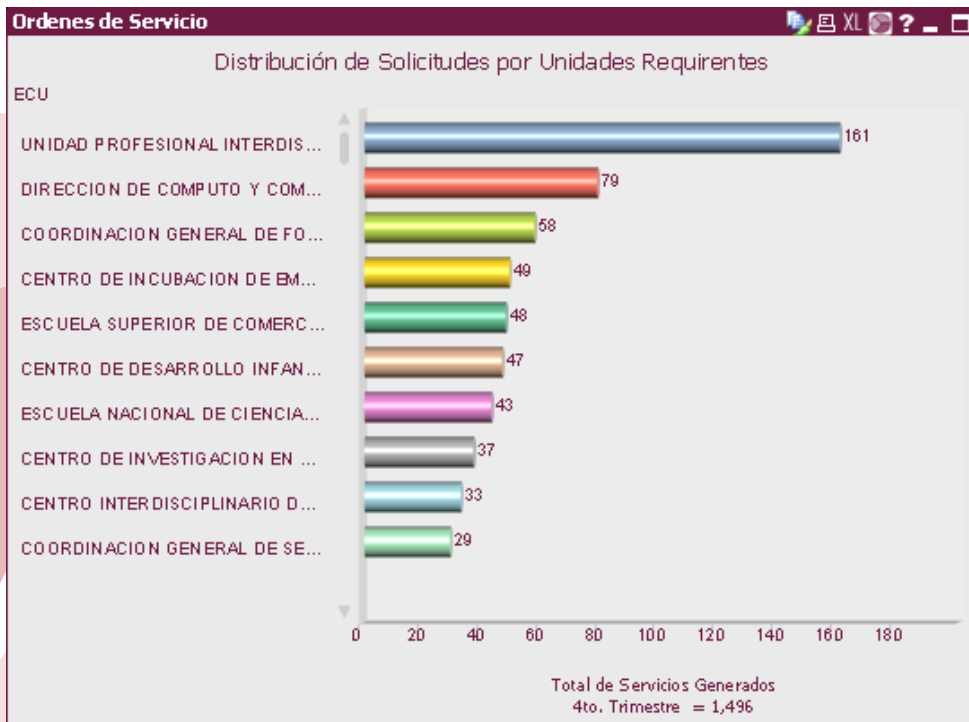


## Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)



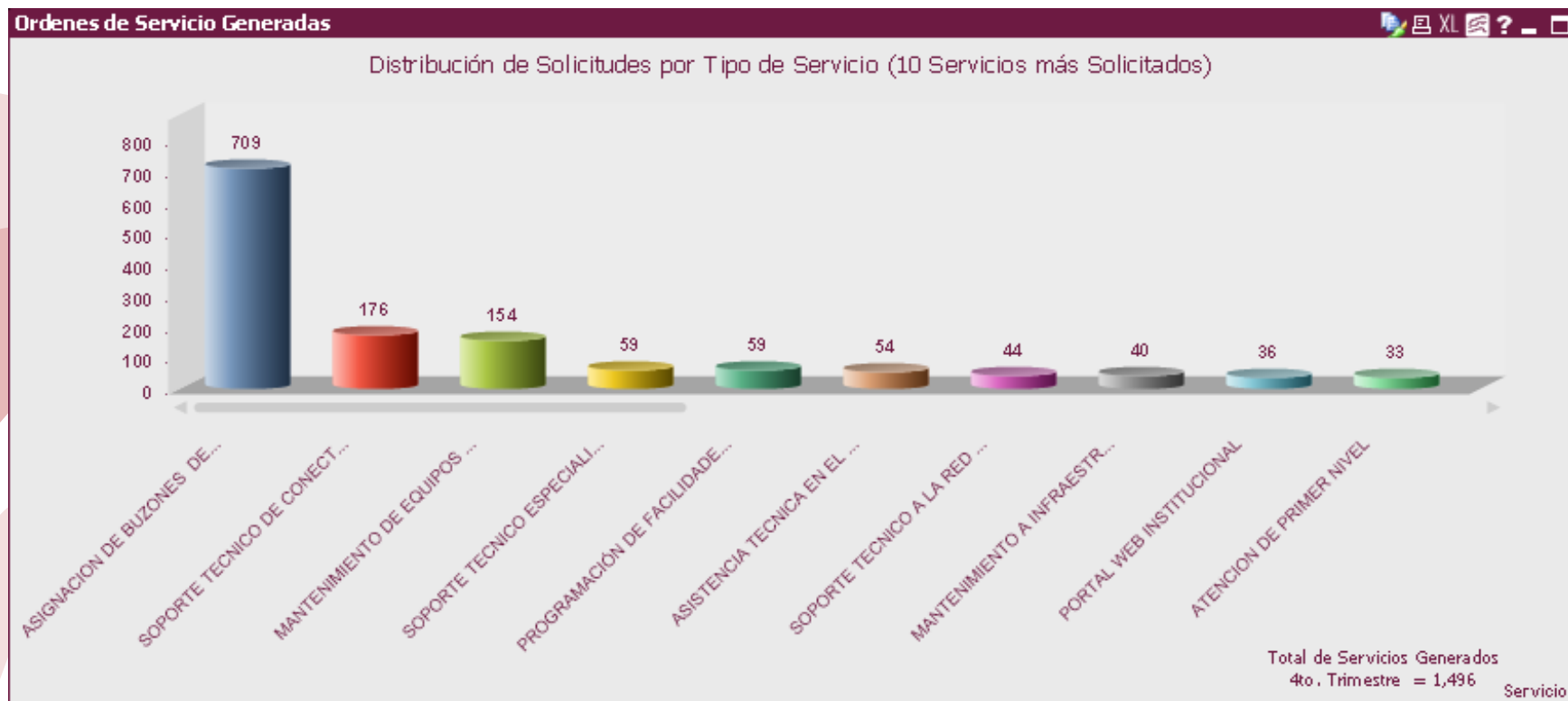


## Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes



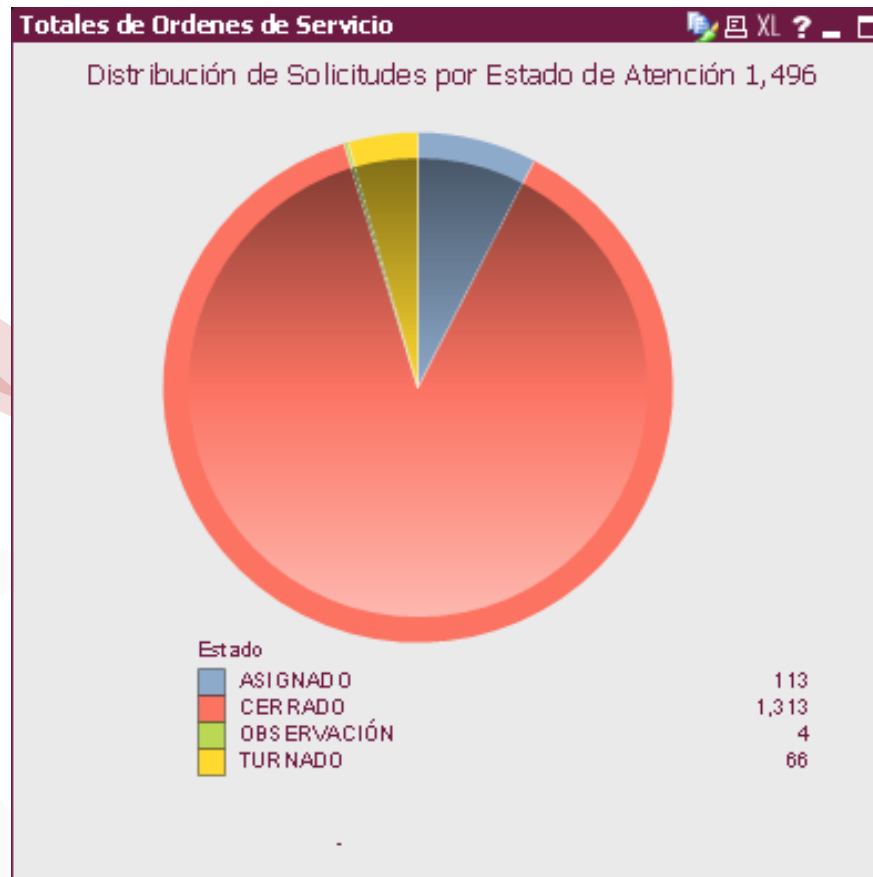


## Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio (10 Servicios más Solicitados)



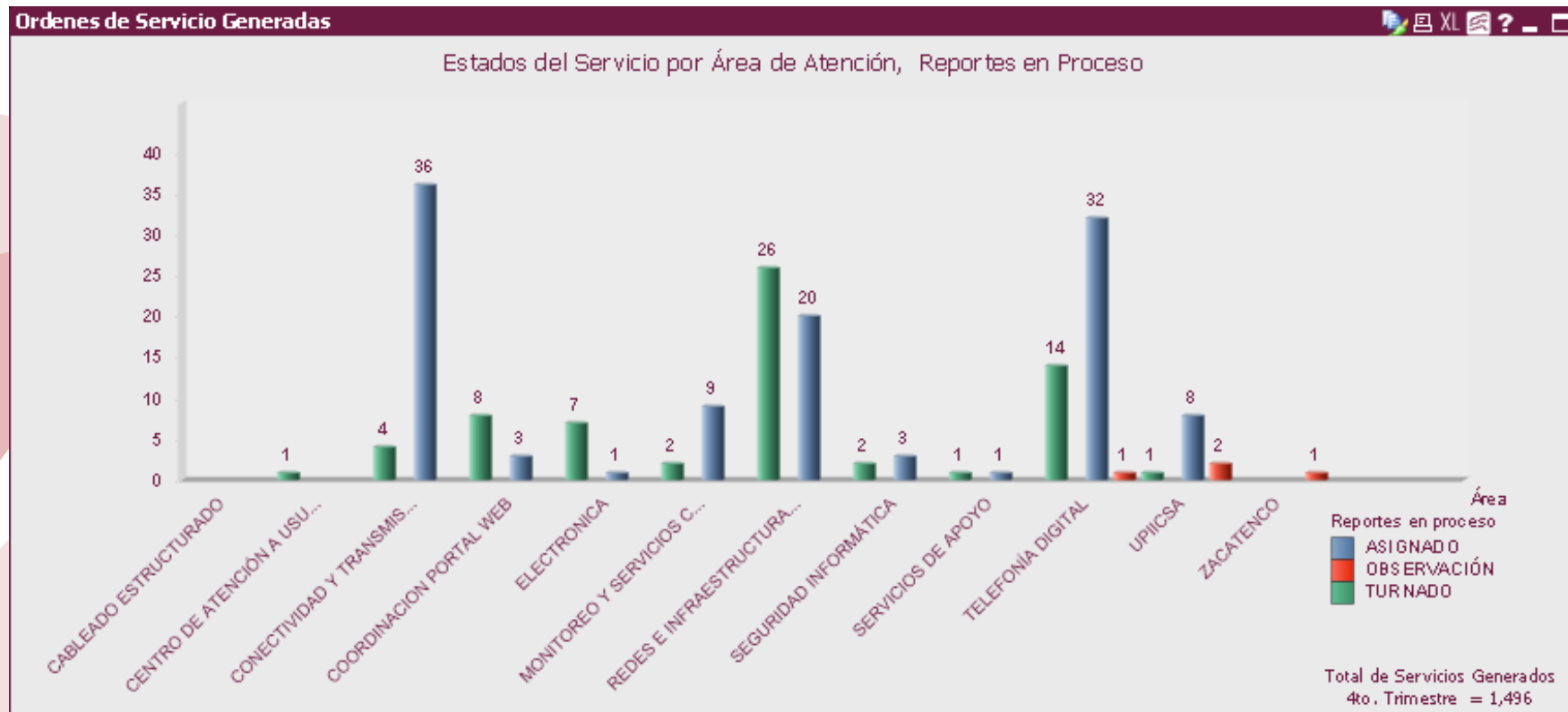


## Distribución de Solicitudes por Estados de Atención



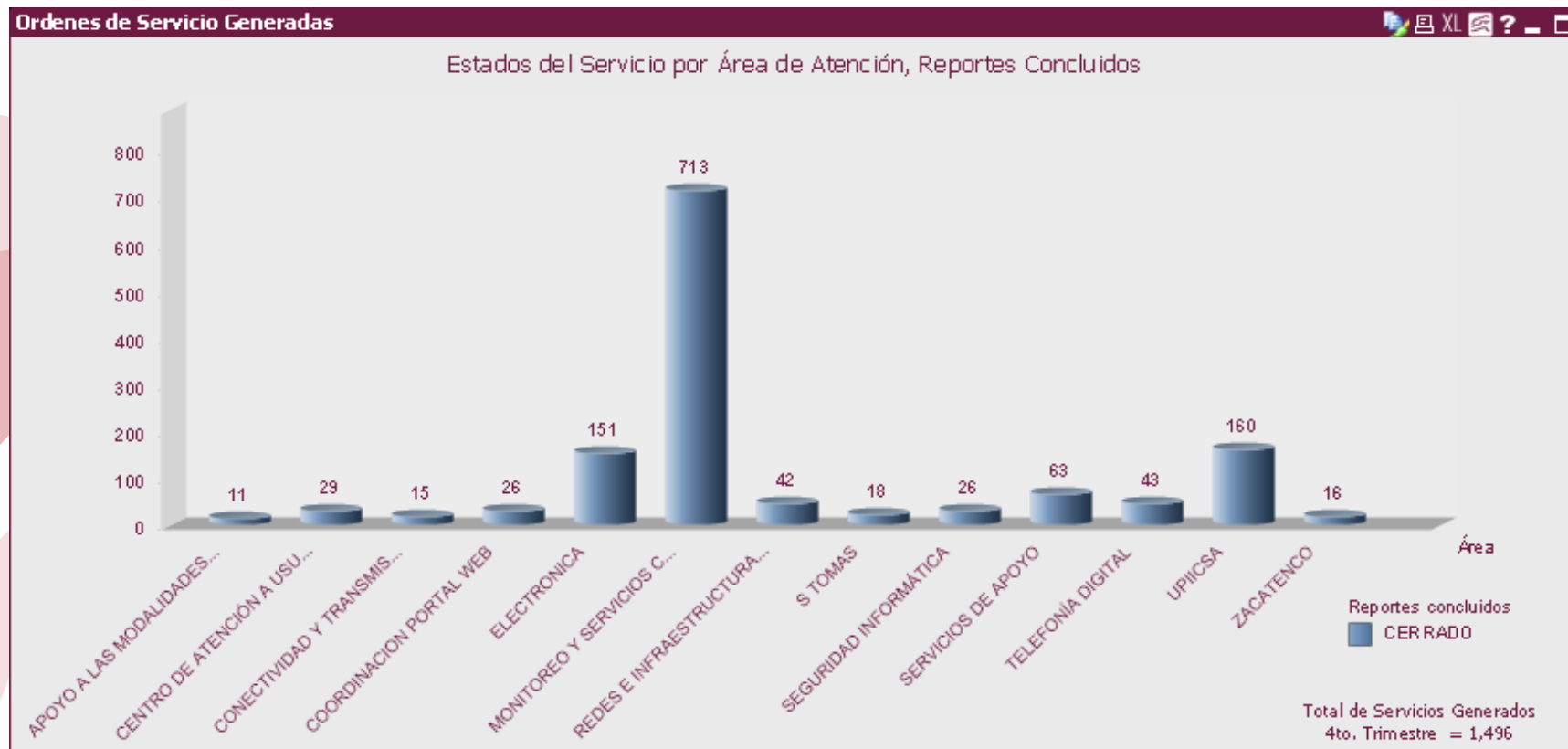


## Estados del Servicio por Área de Atención (Reportes en Proceso)



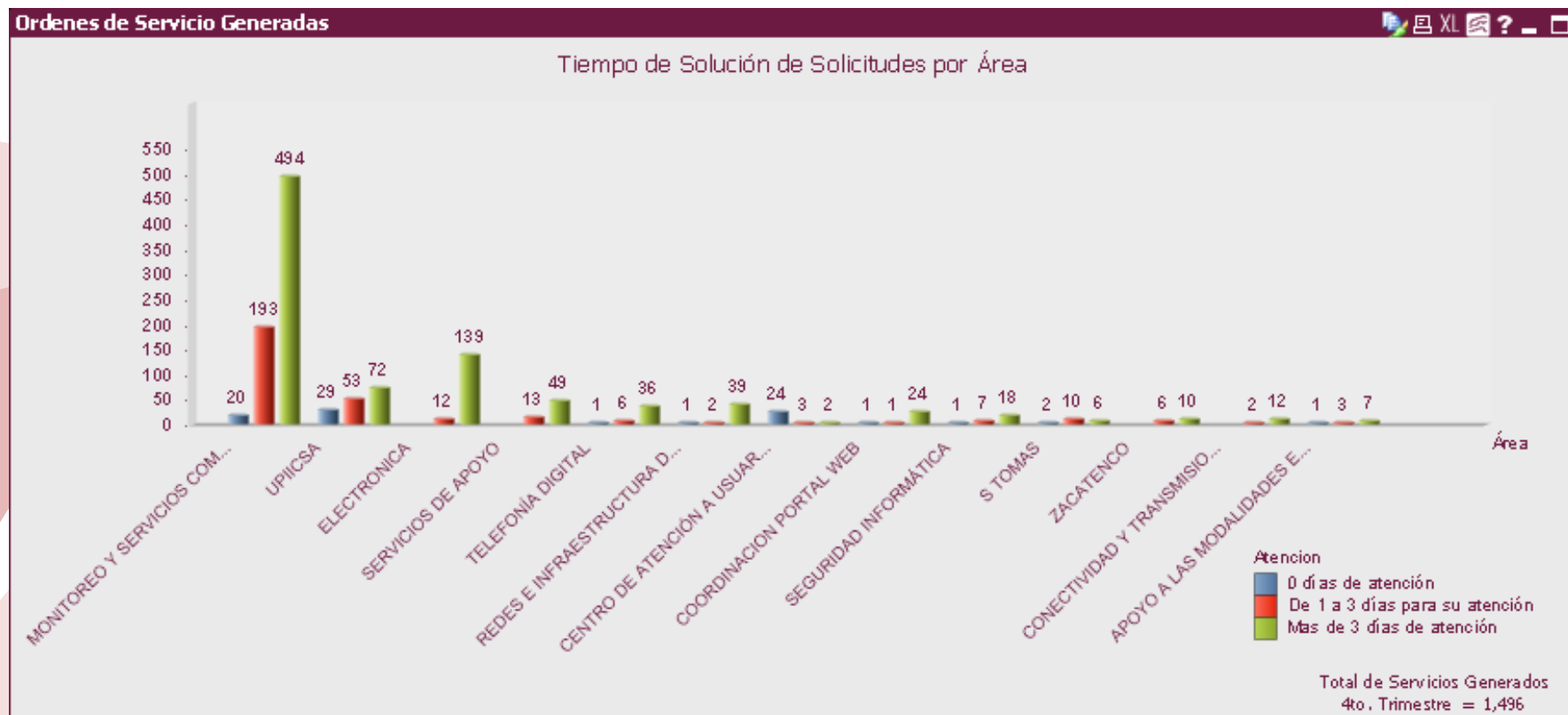


## Estados del Servicio por Área de Atención (Reportes Concluidos)





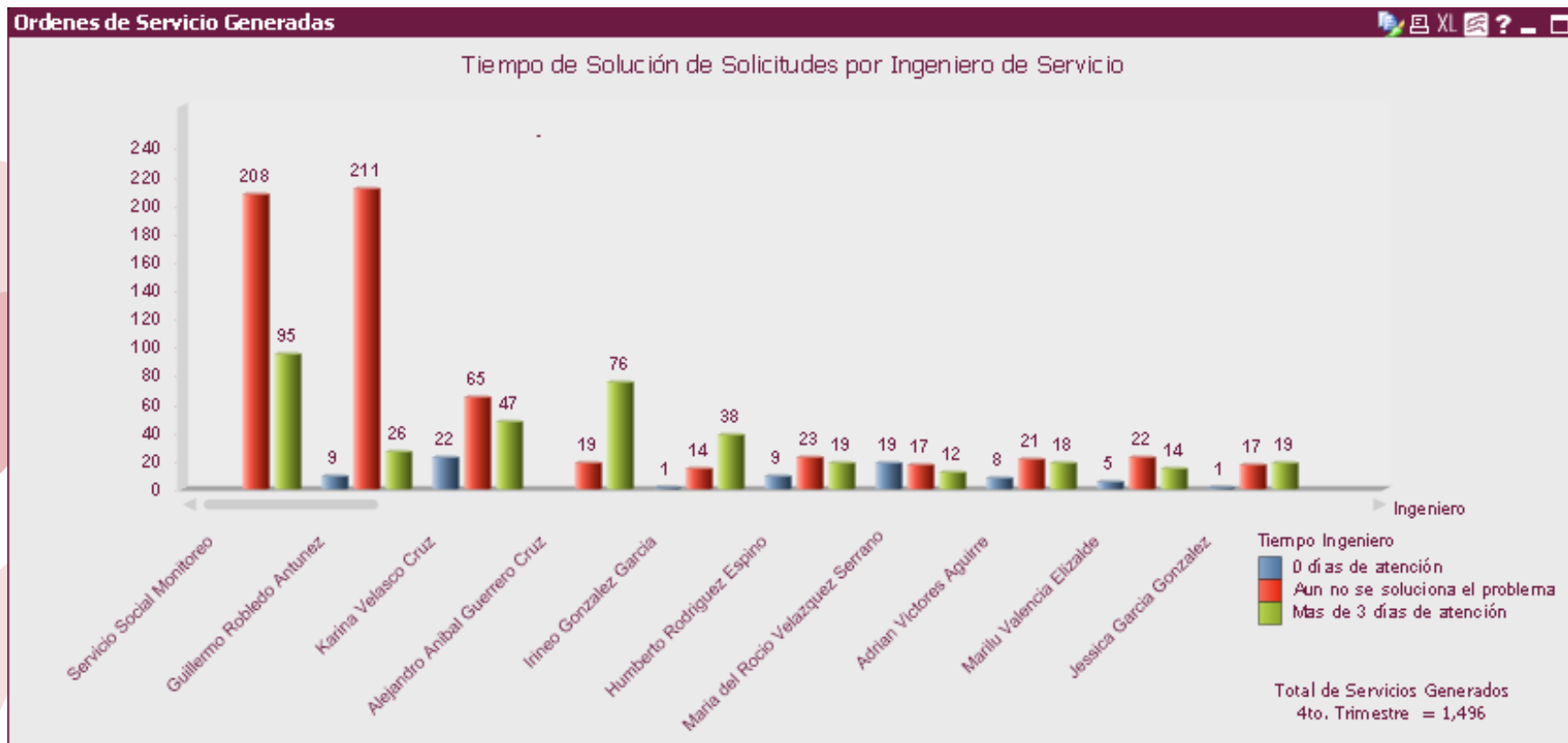
## Tiempo de Solución de Solicitudes por Área





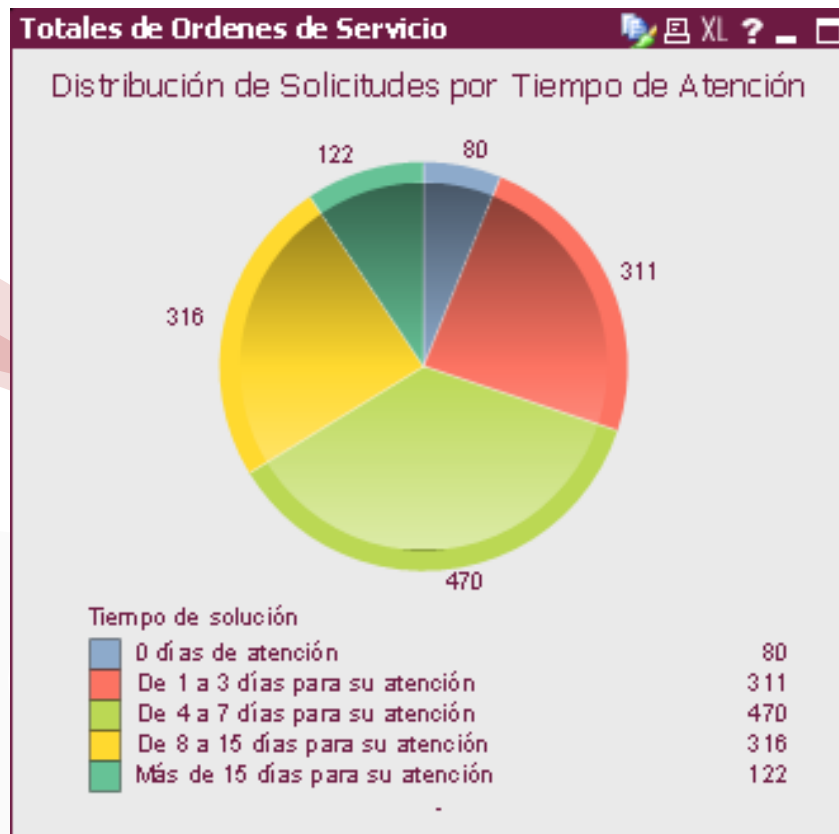


## Tiempo de Solución de Solicitudes por Ingeniero de Servicio





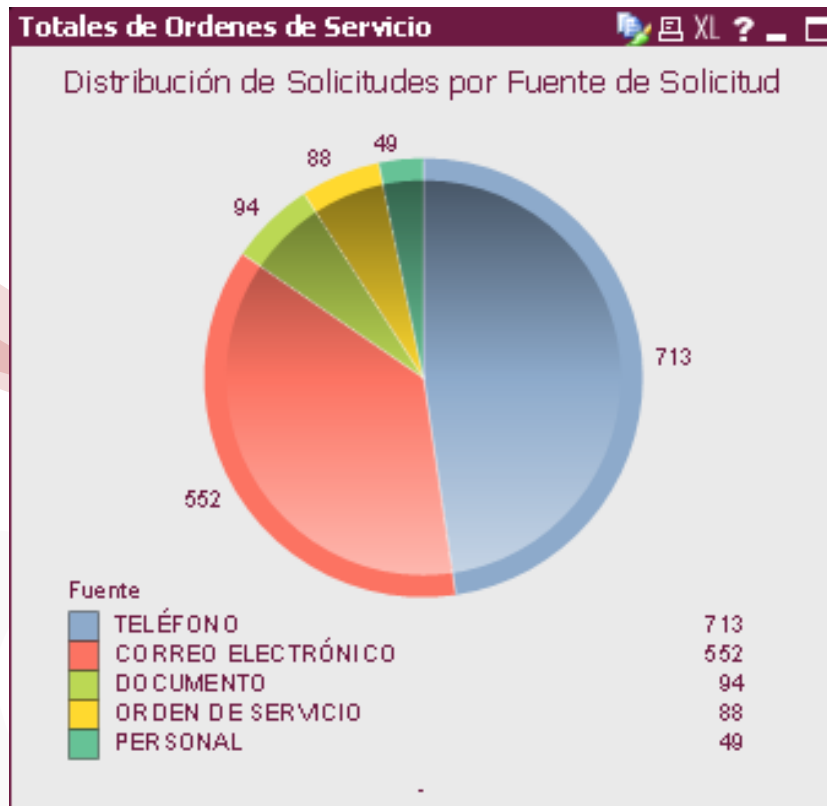
## Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



“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.”

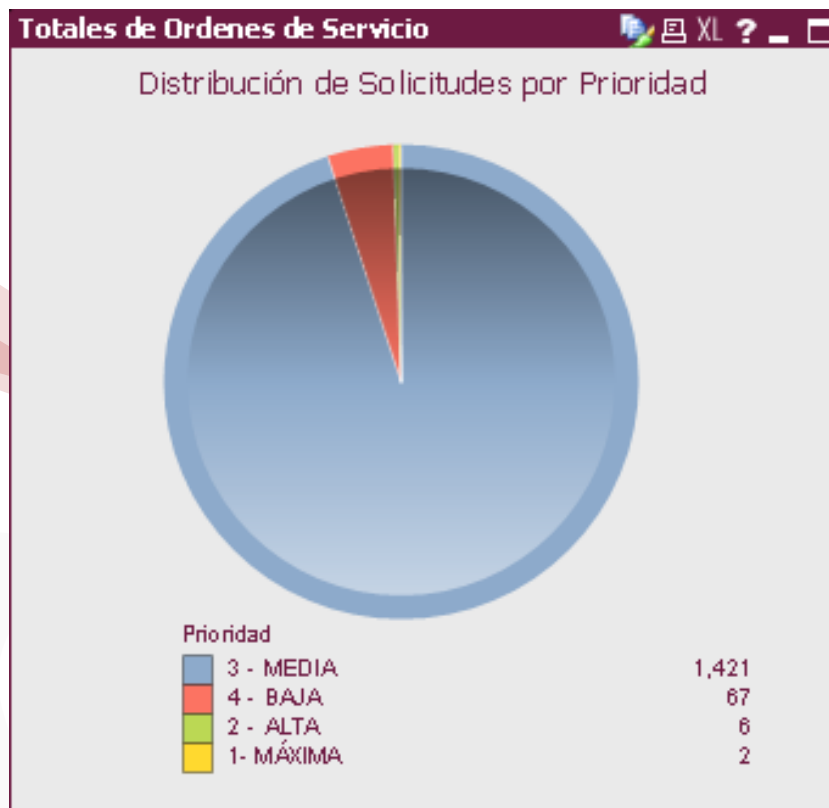


## Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud



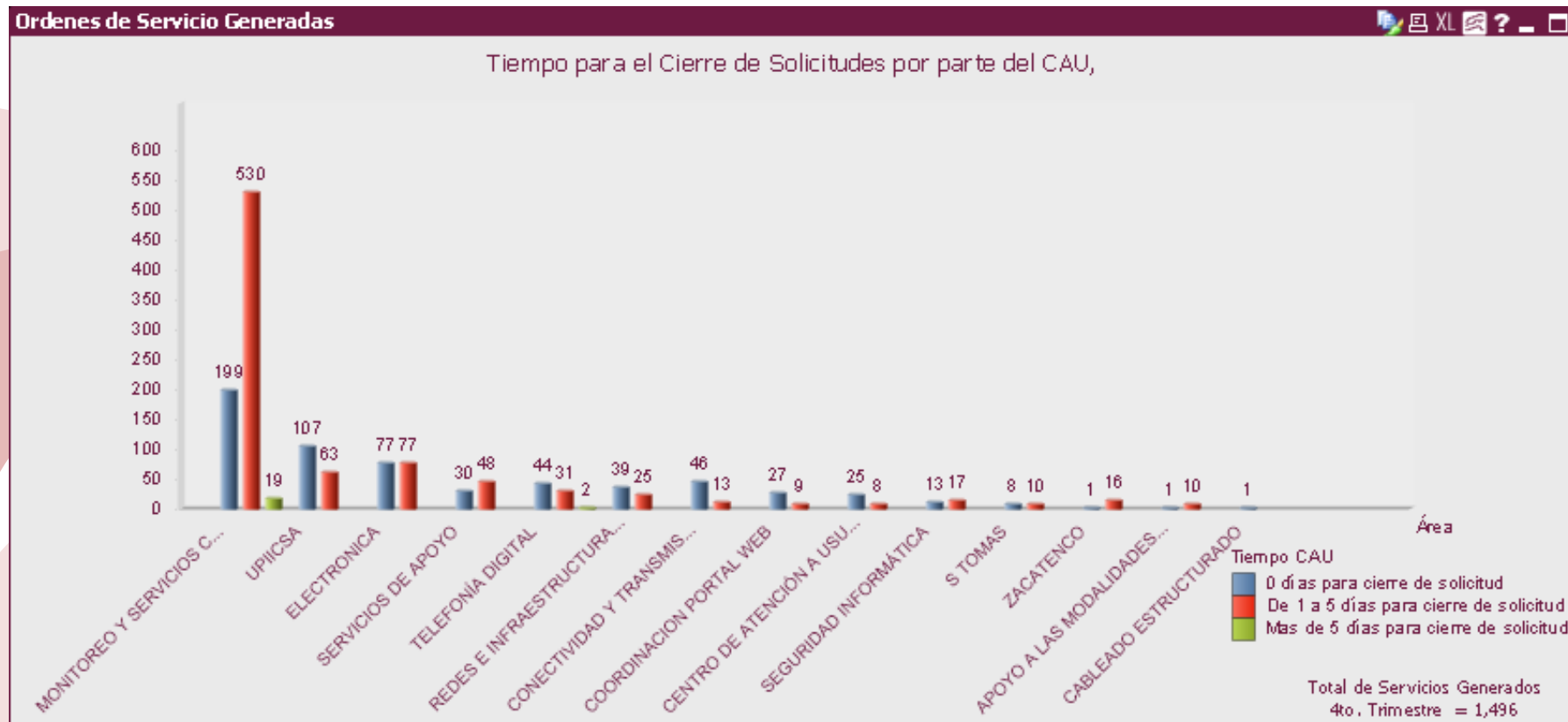


## Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud



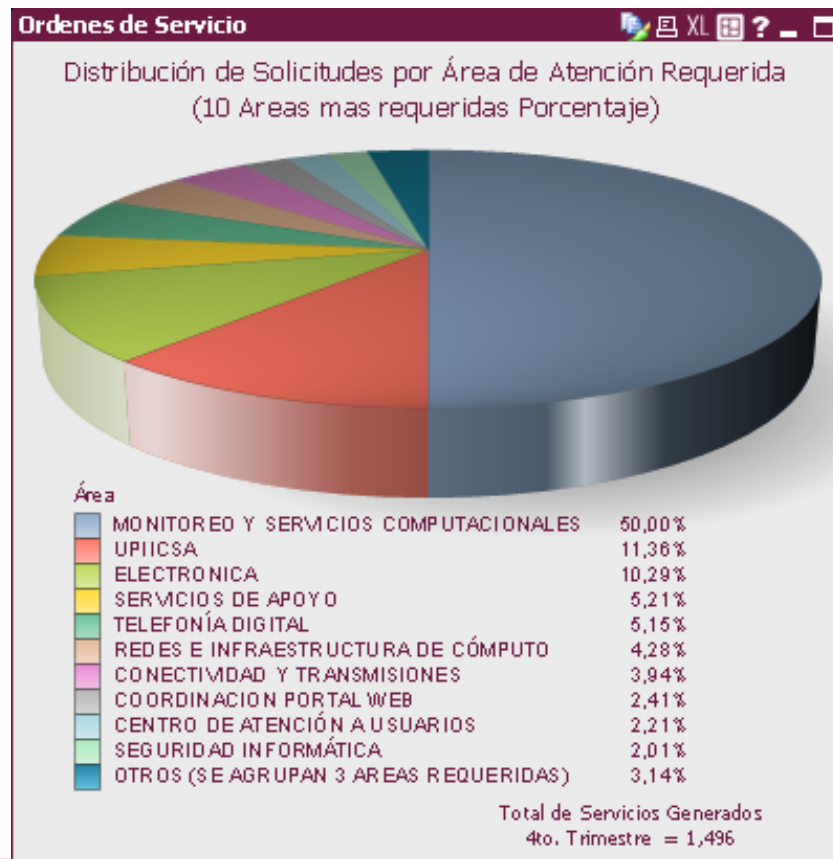
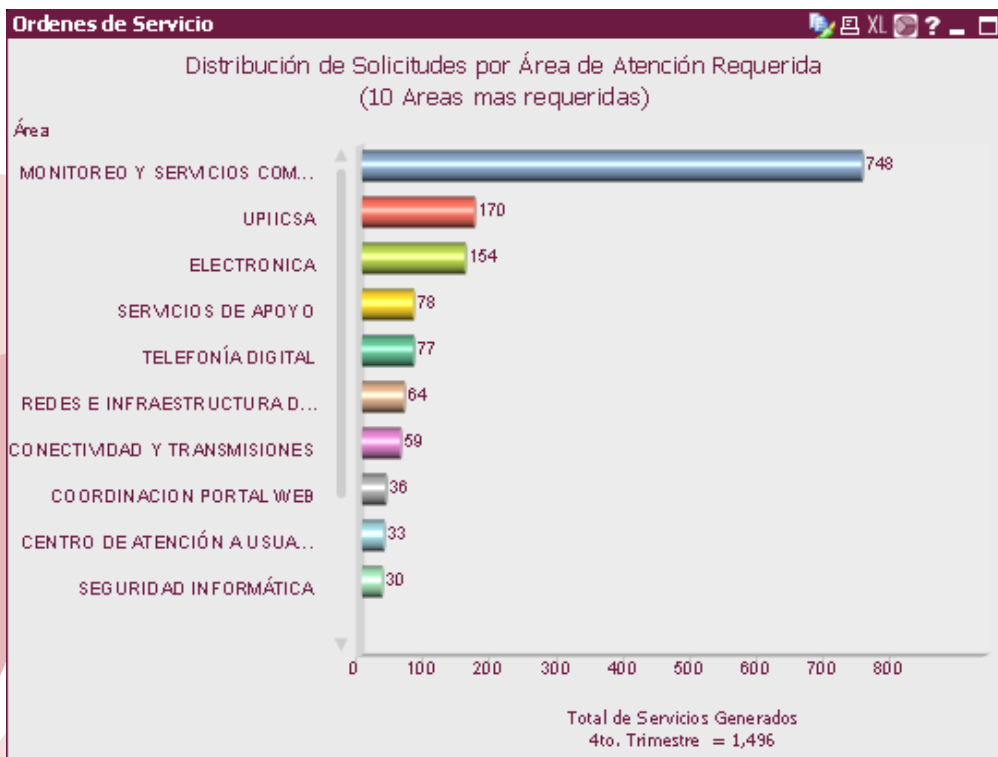


## Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU





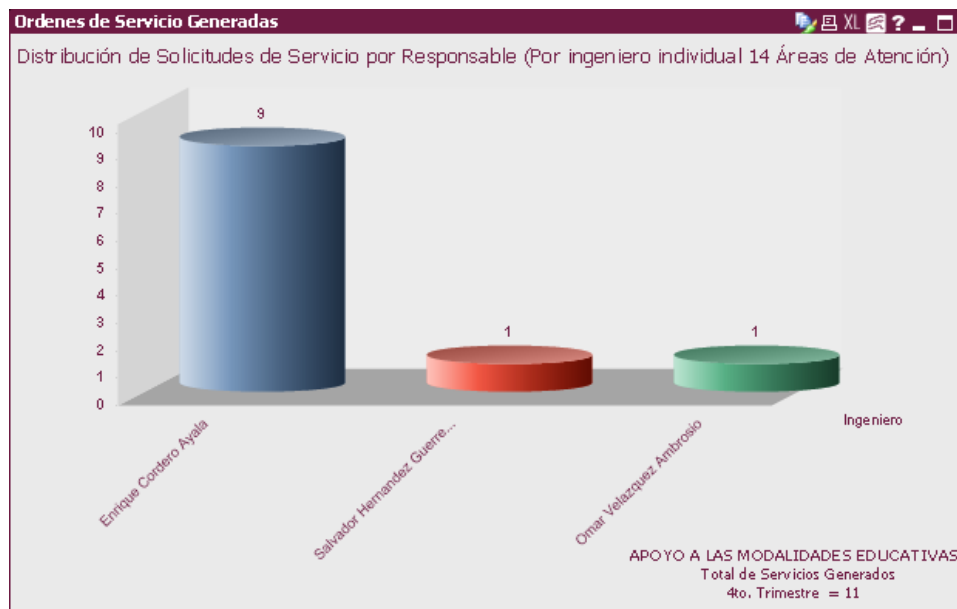
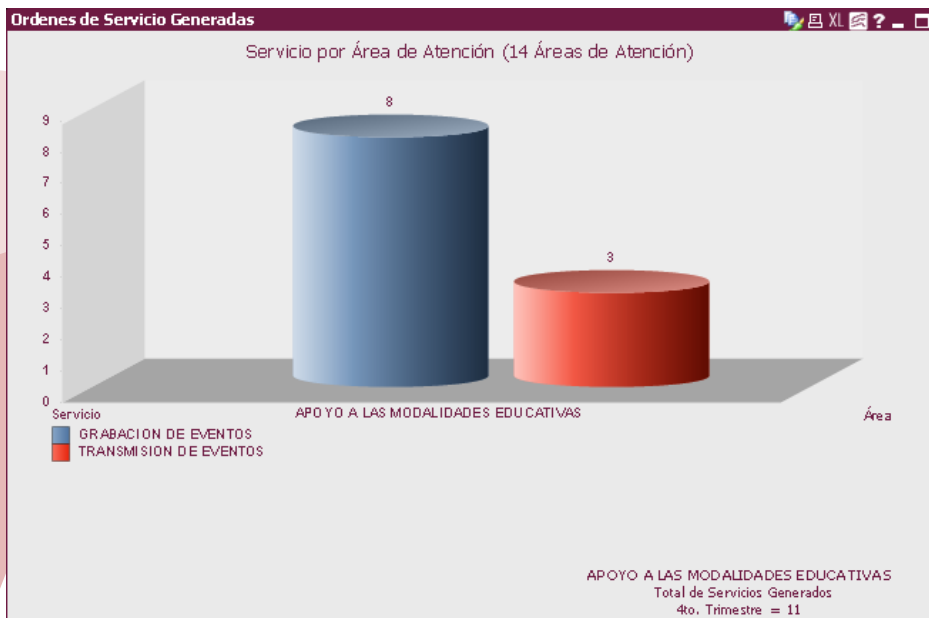
## Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida



“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.”

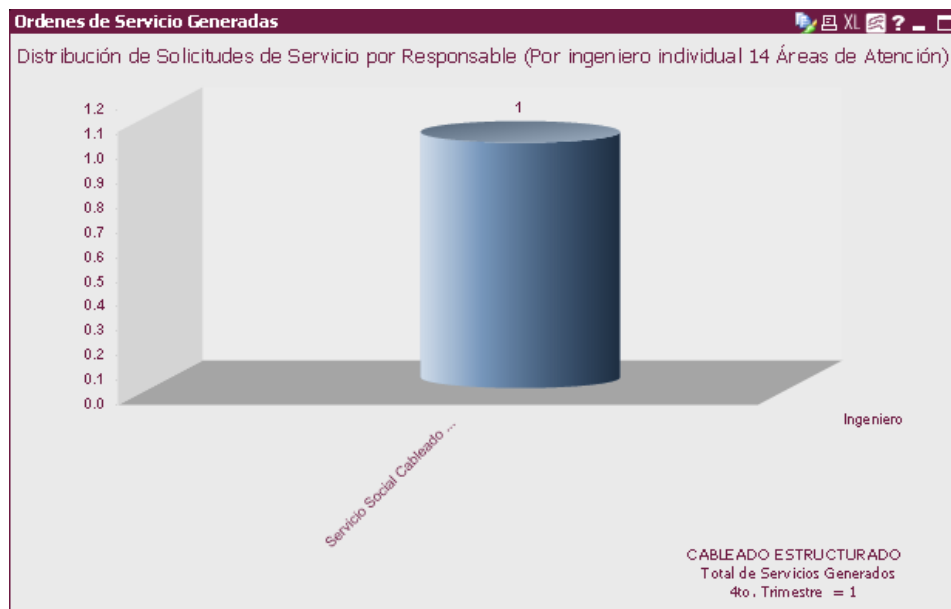
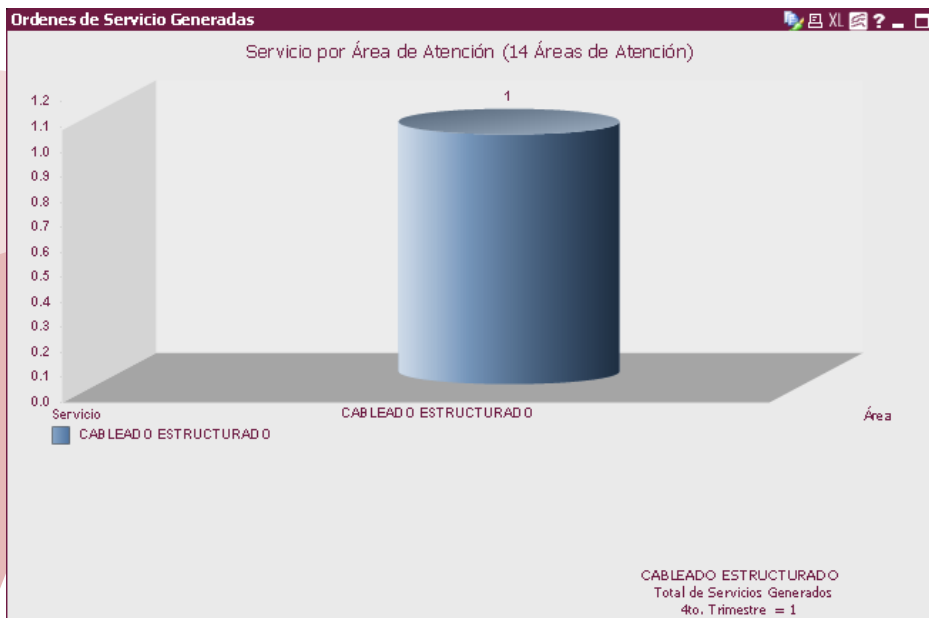


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Cableado Estructurado

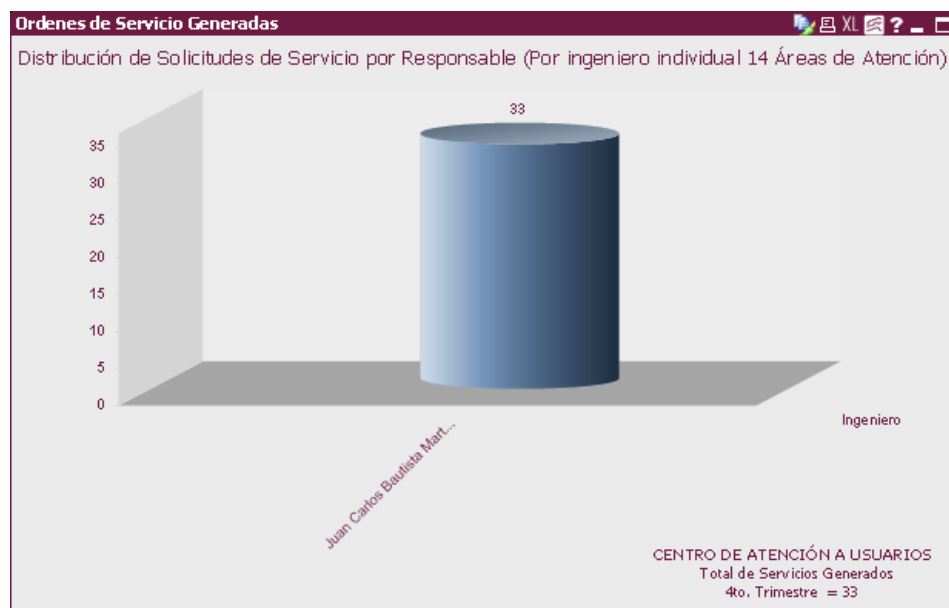
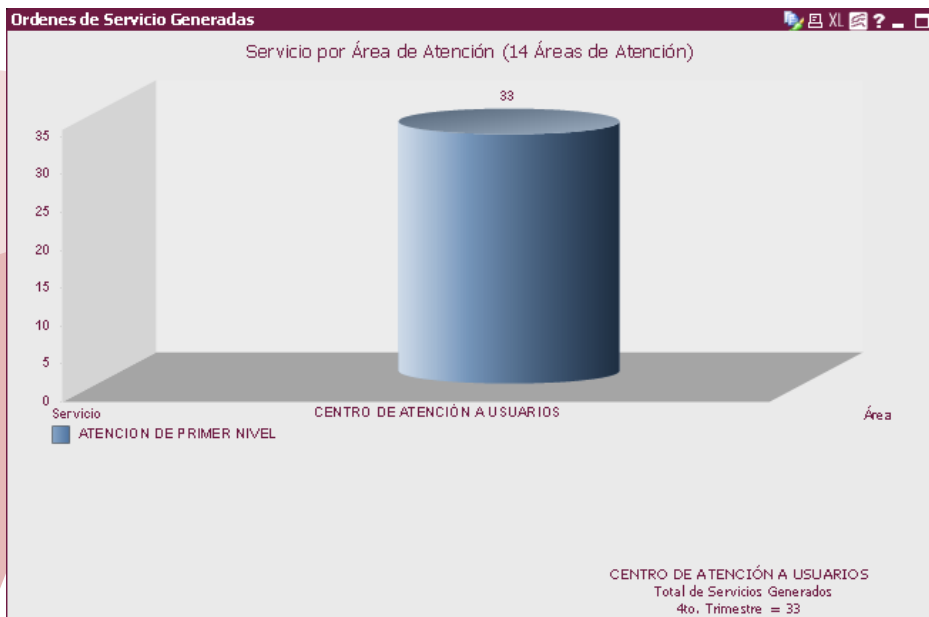


“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 (NMX-CC-9001-IMNC-2008) por APPLUS México, S.A. de C.V.”





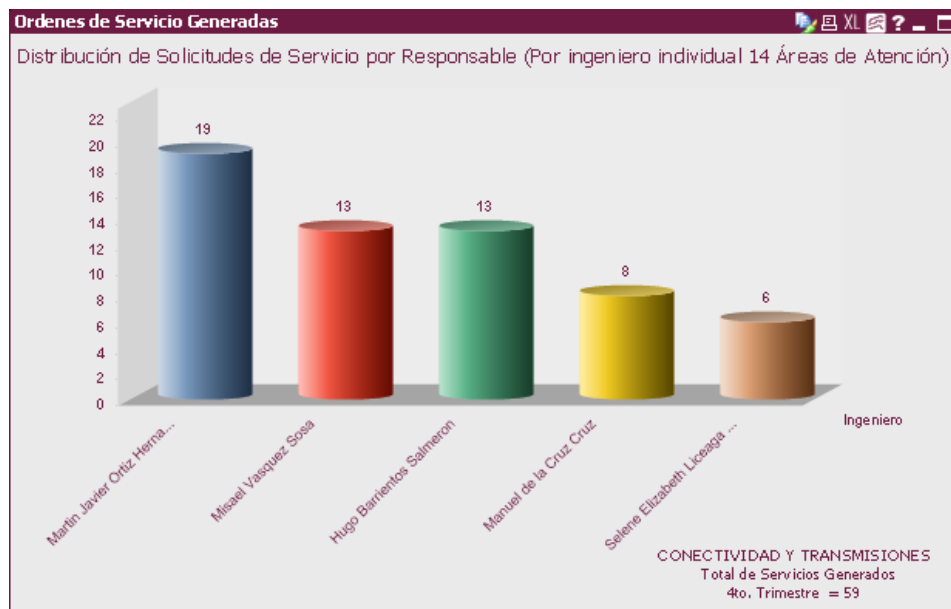
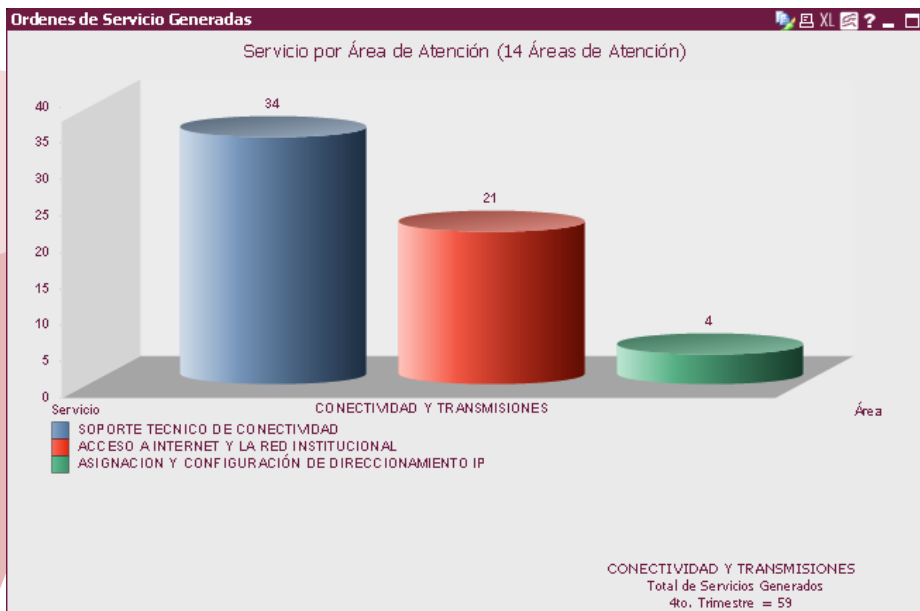
## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



“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.”

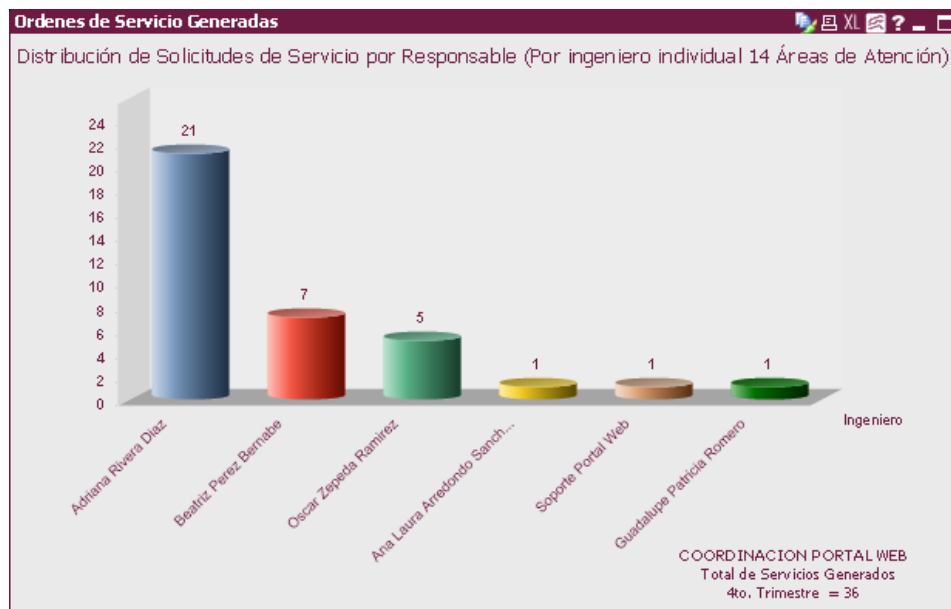
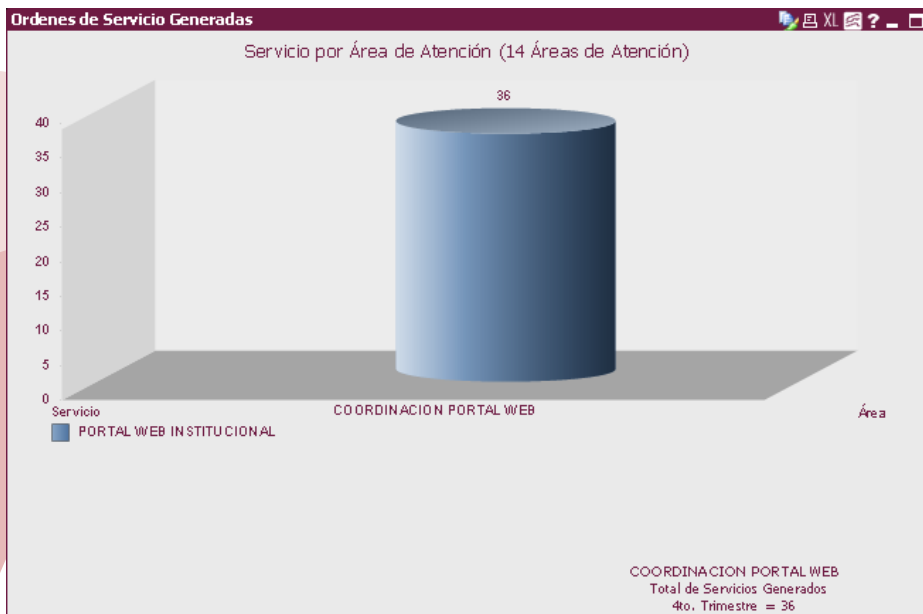


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





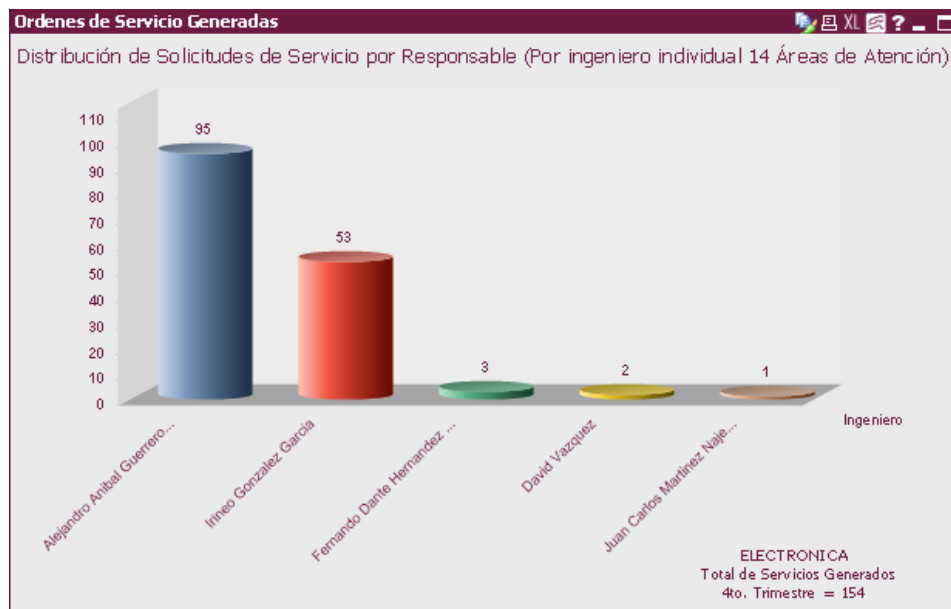
## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



“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.”

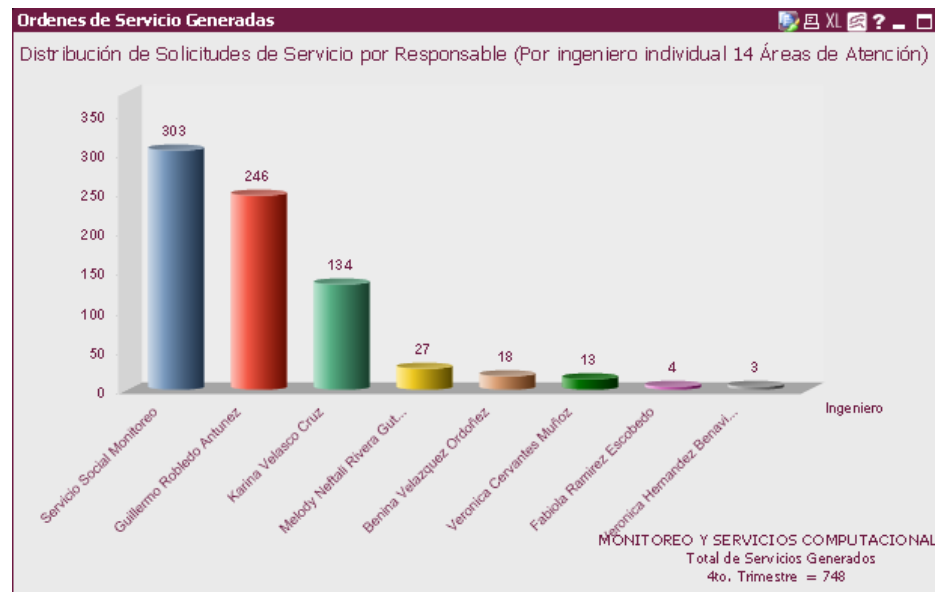
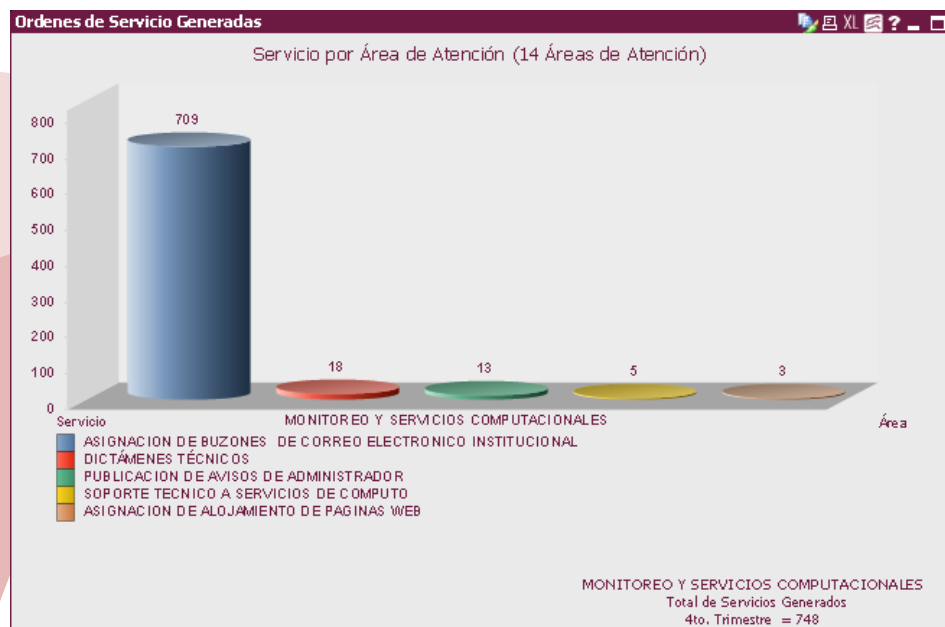


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Electrónica



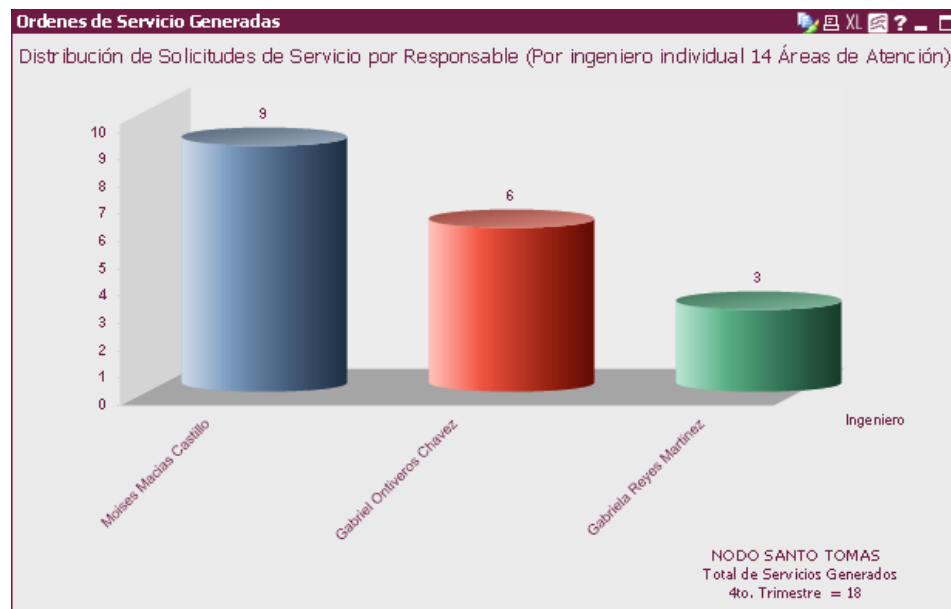
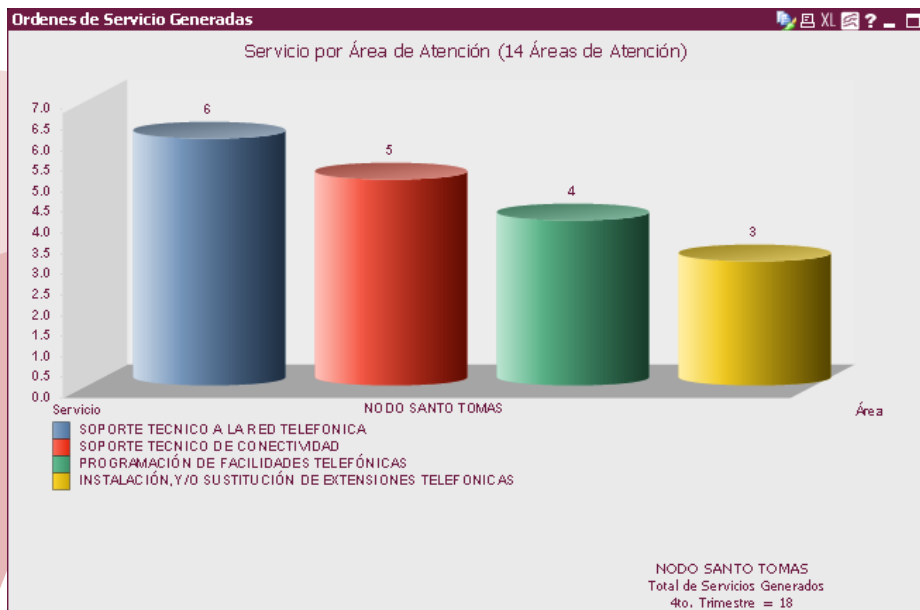


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



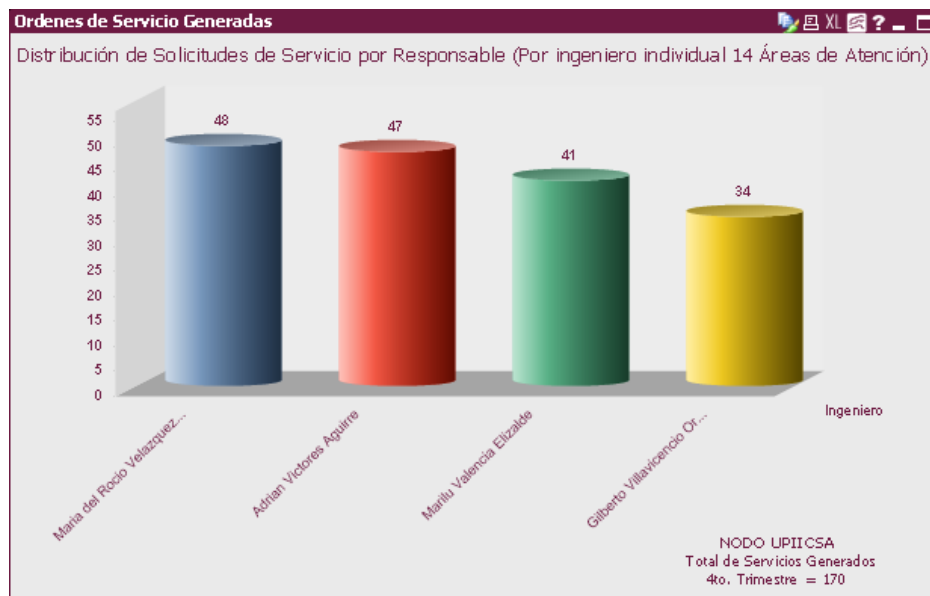
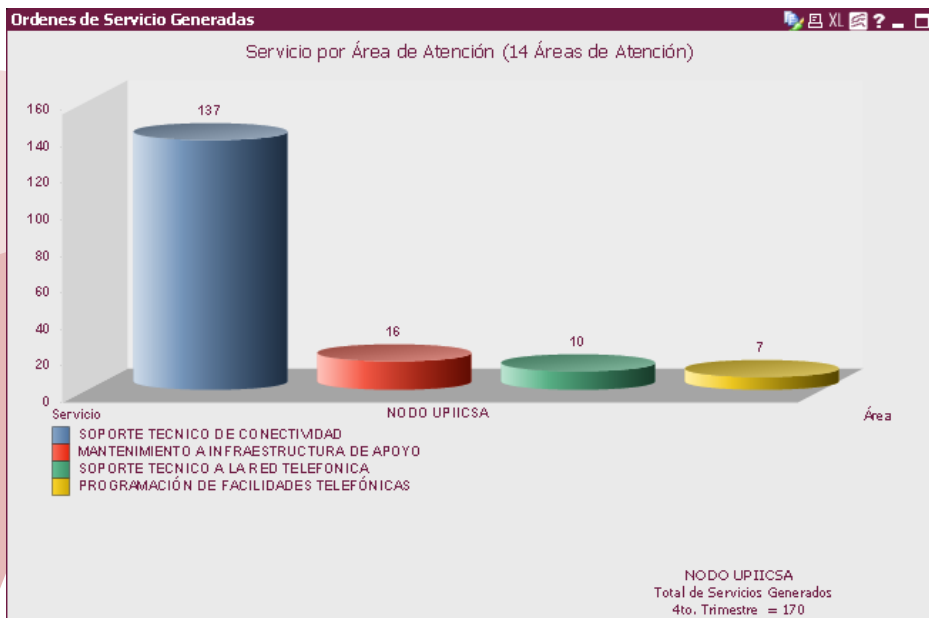


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



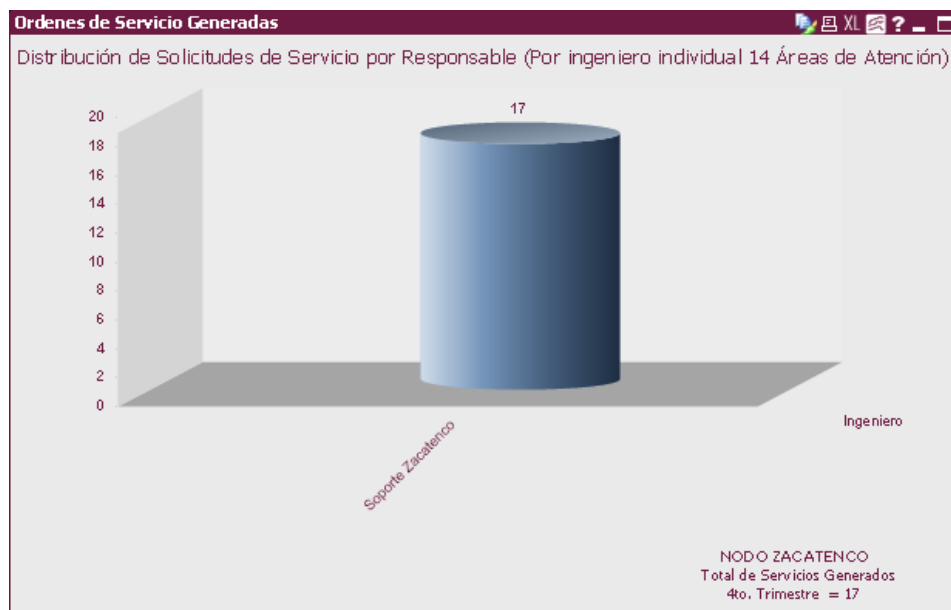
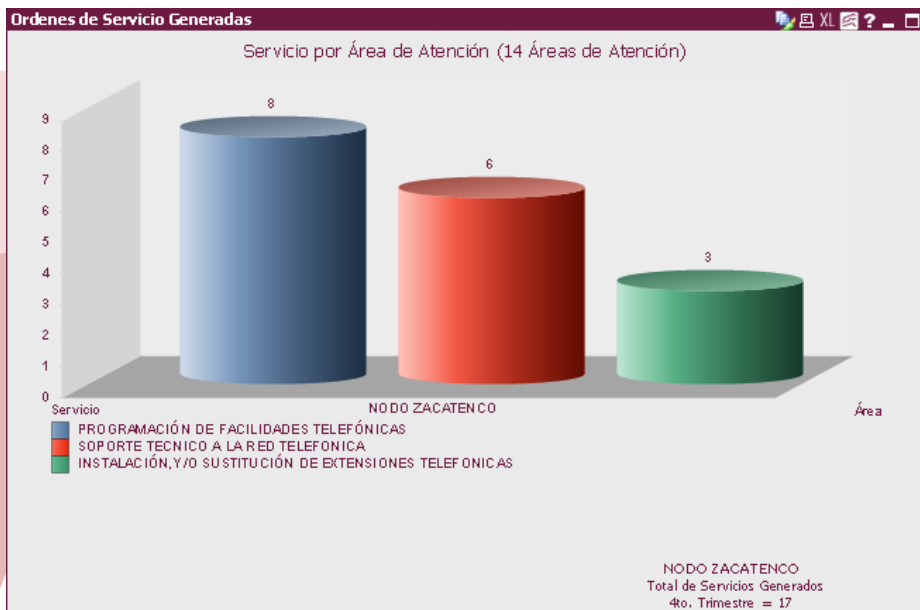


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





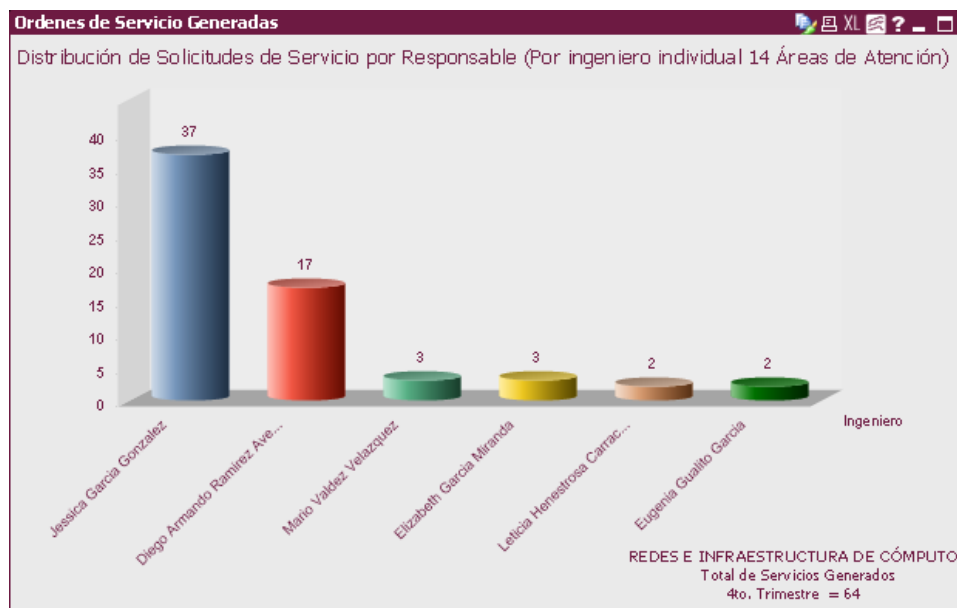
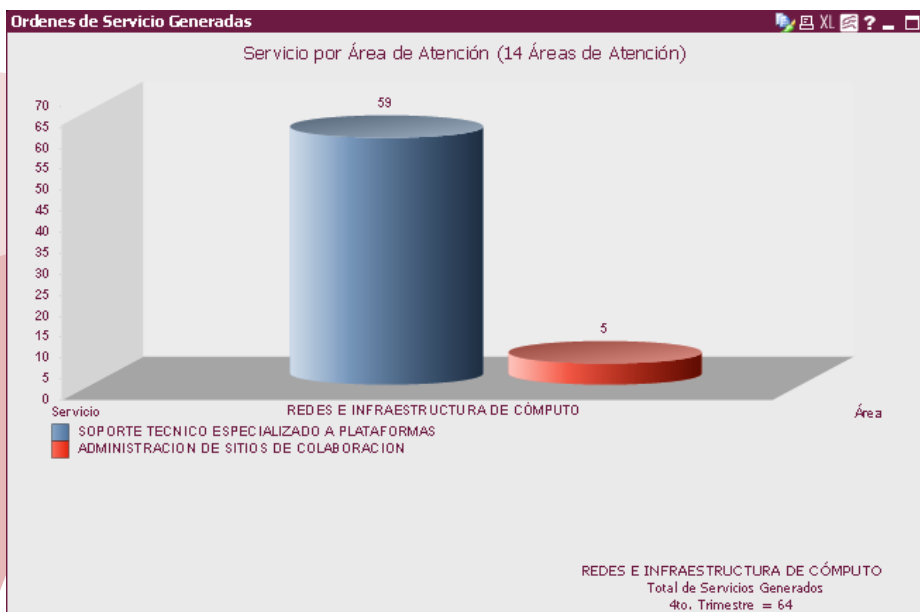
## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





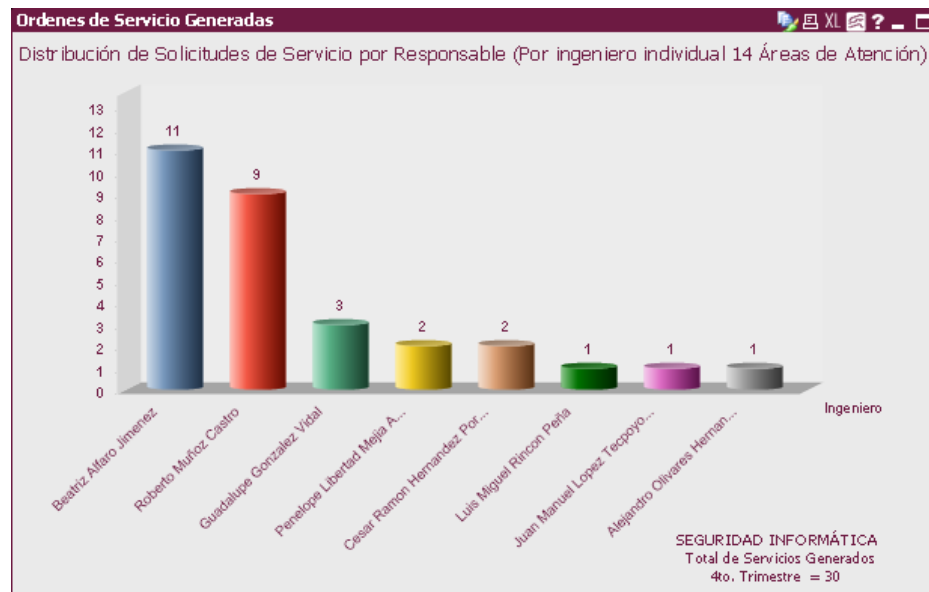
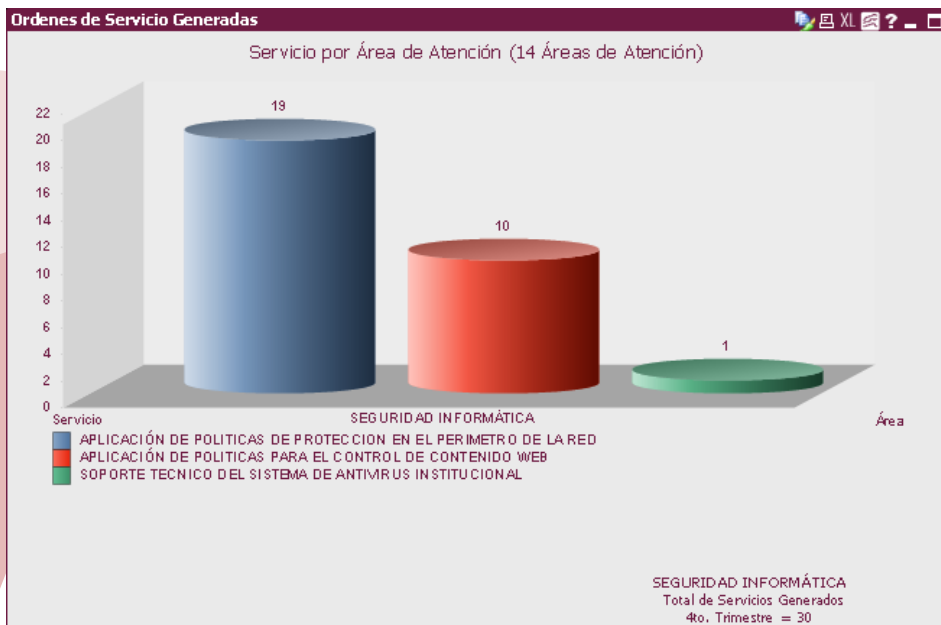


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



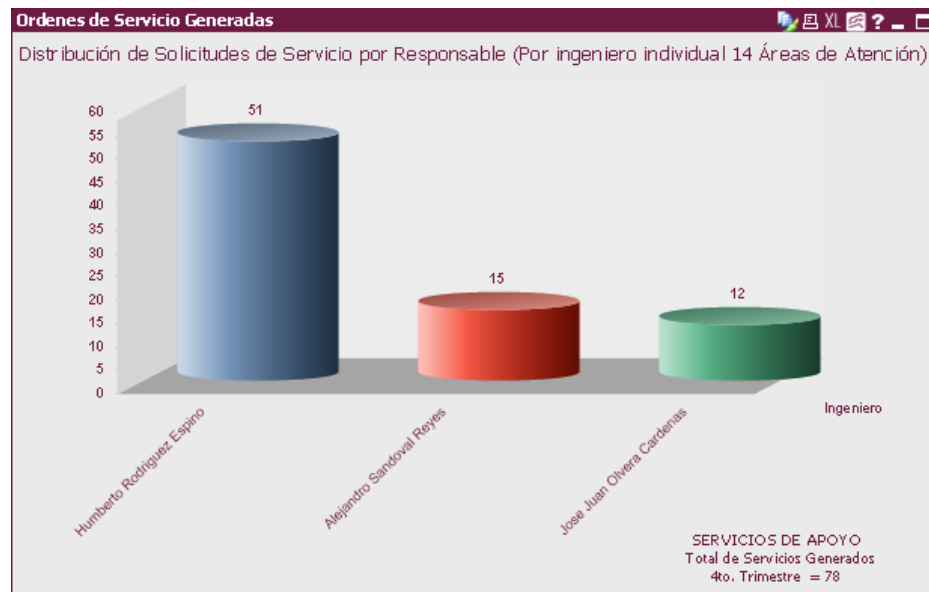
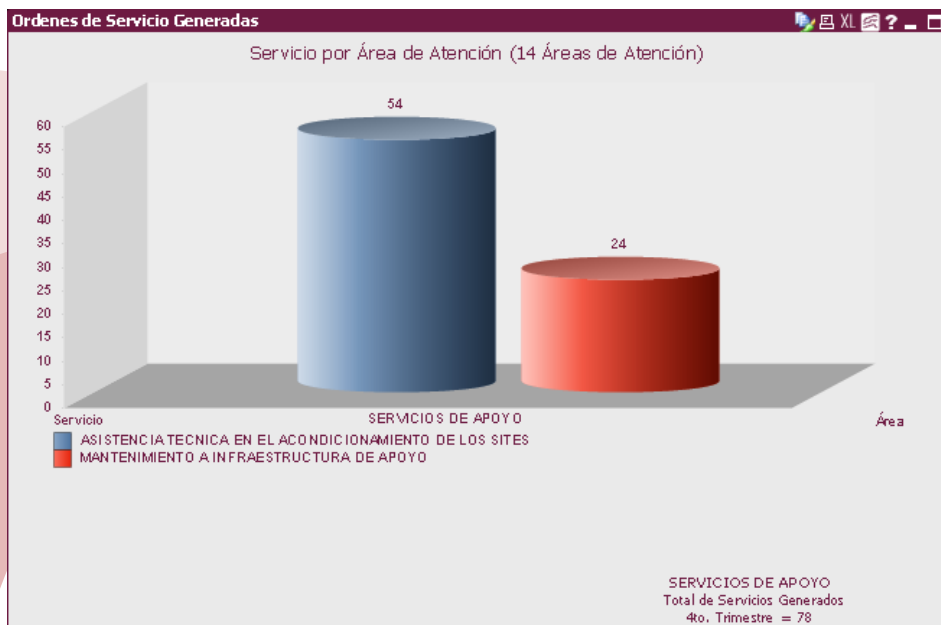


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Seguridad Informática



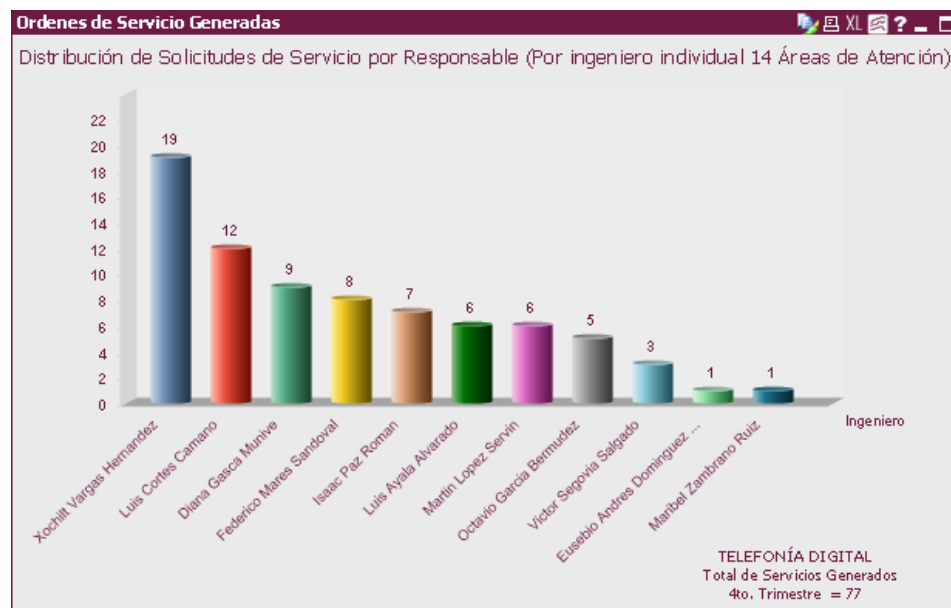
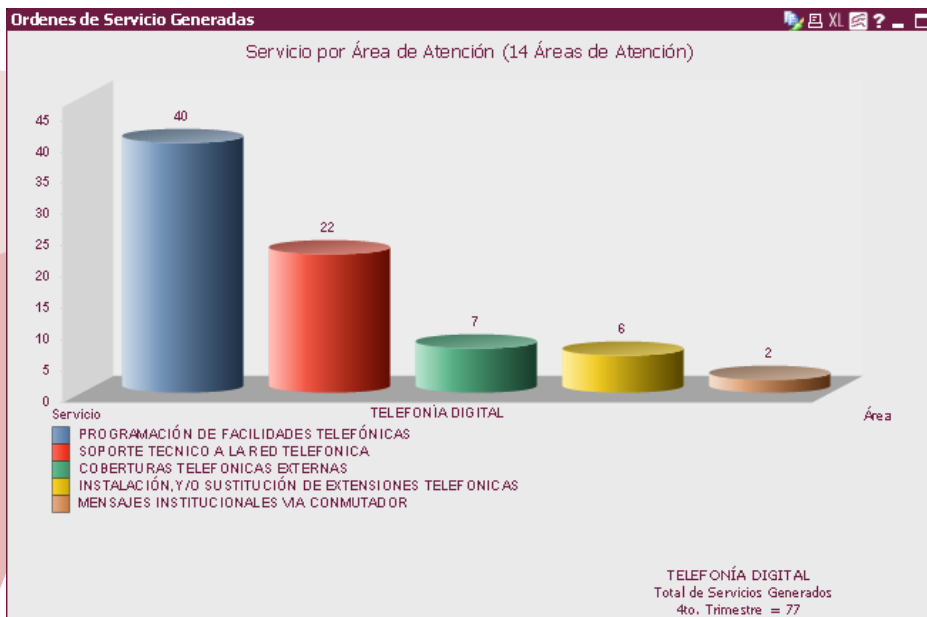


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



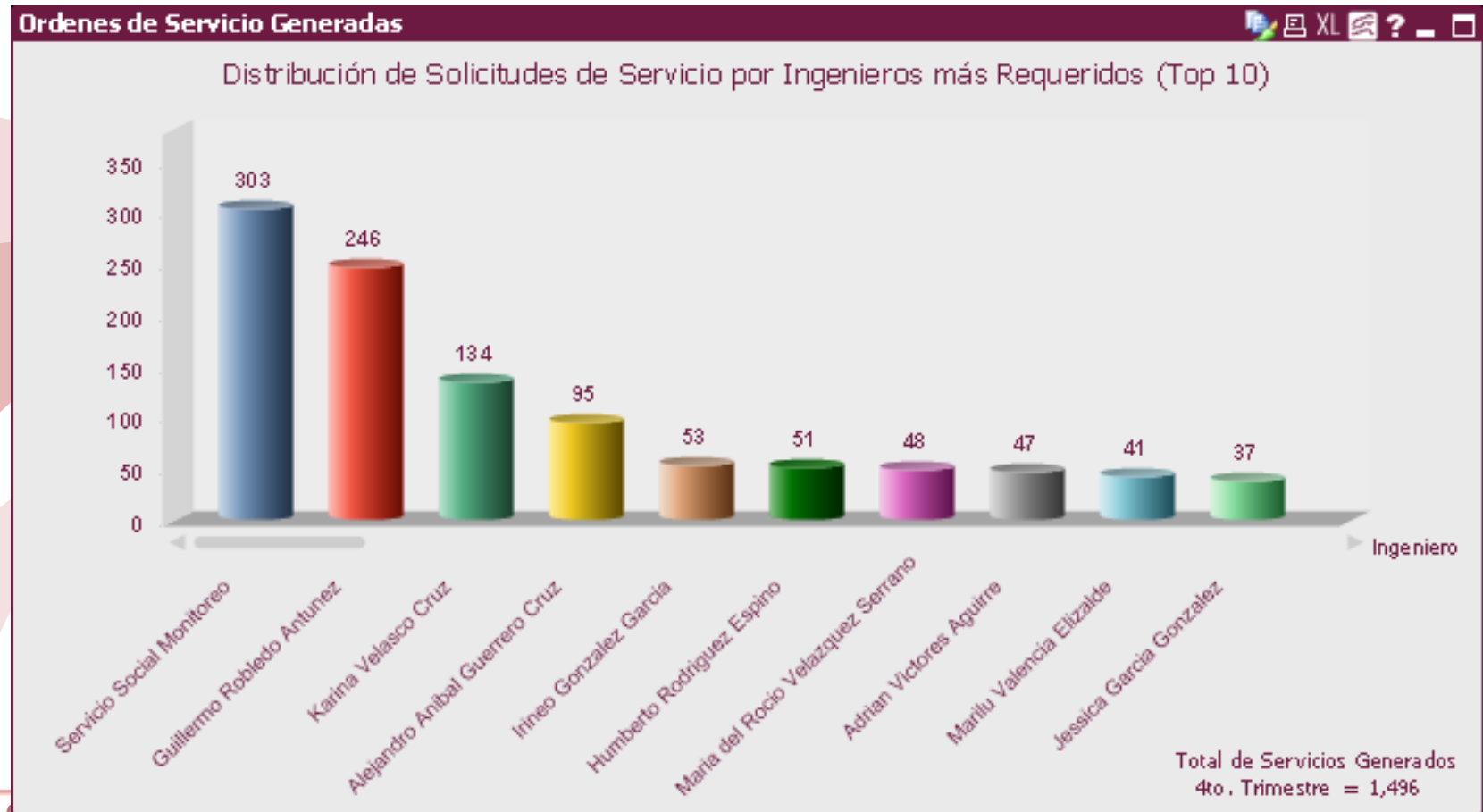


## Servicio por Área y Responsable (14 Áreas de Atención) Telefonía Digital





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





## Distribución de Solicitudes de Servicio por Trimestre

