



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

Centro de Atención a Usuarios

Informe Gerencial - FO-CAU-05-01
4to. Trimestre (Octubre - Diciembre), 2015

Fecha de elaboración: 07/01/2016

**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

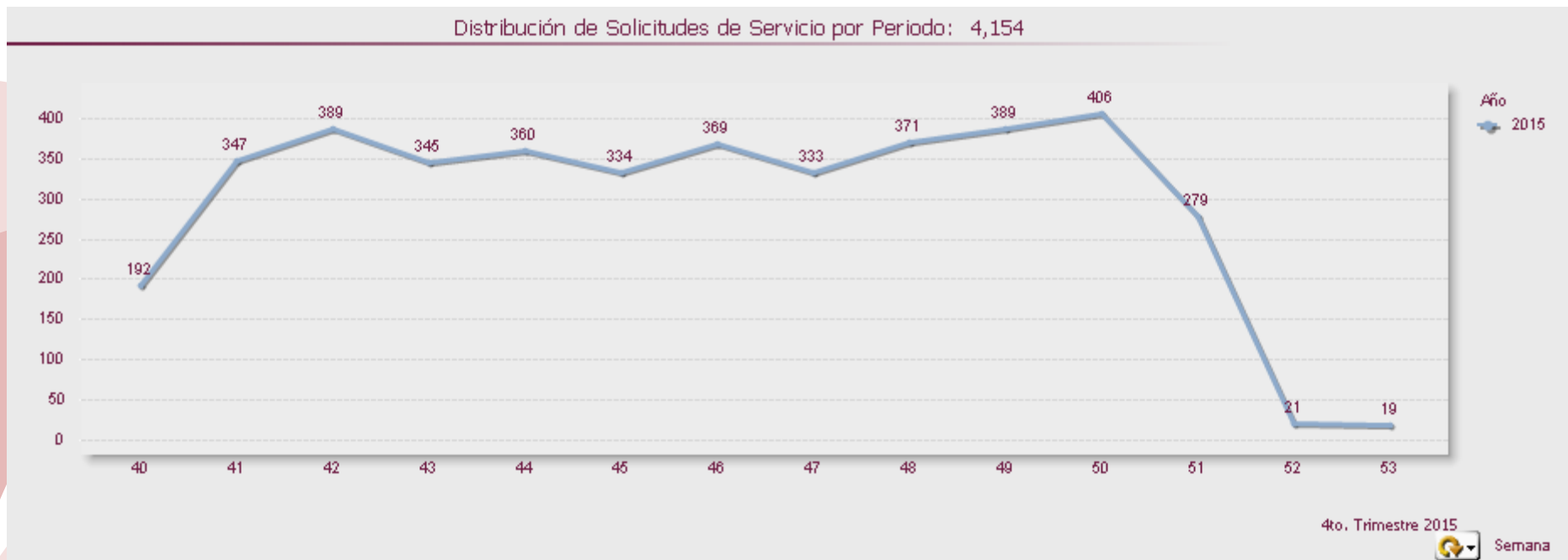
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE
SERVICIOS INFORMÁTICOS

"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:2
QLIKVIEW *ARYG



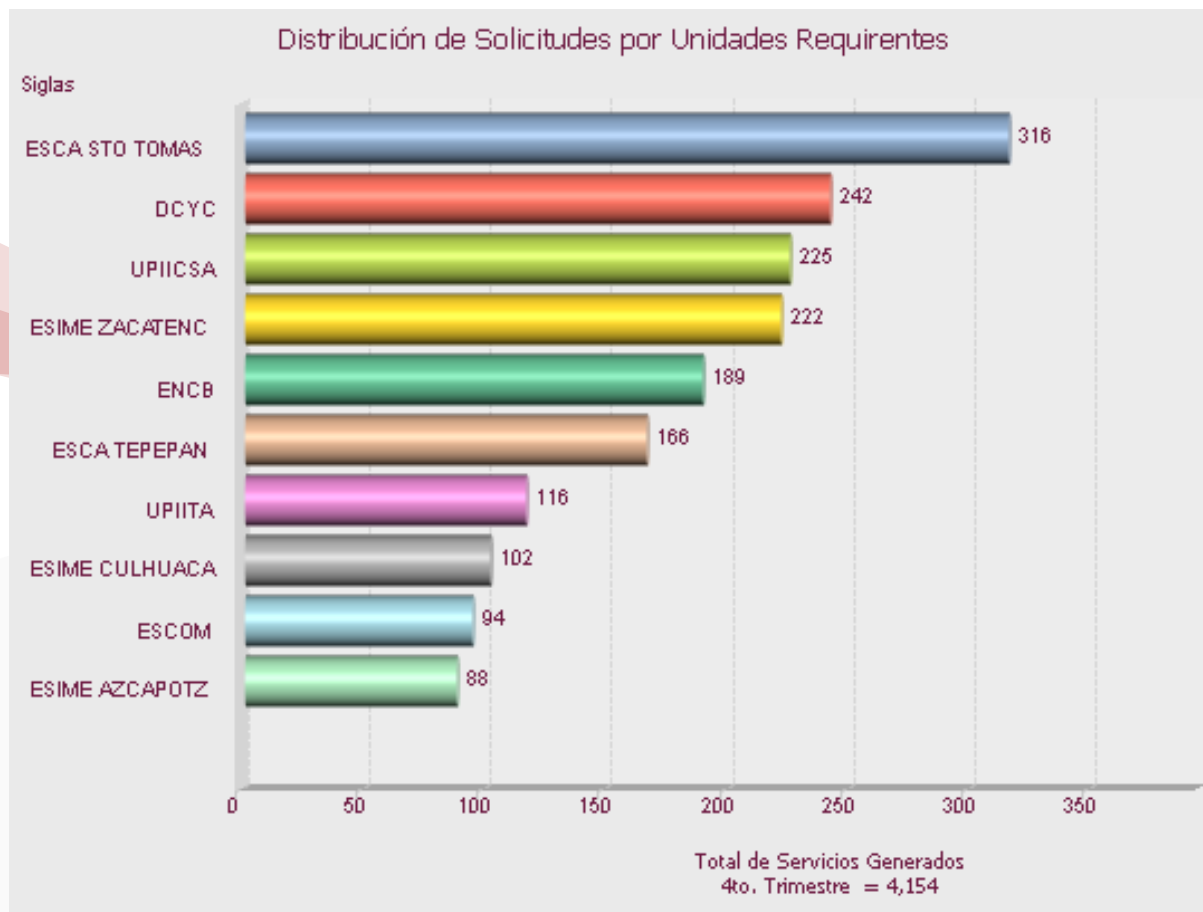
Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)



“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.”

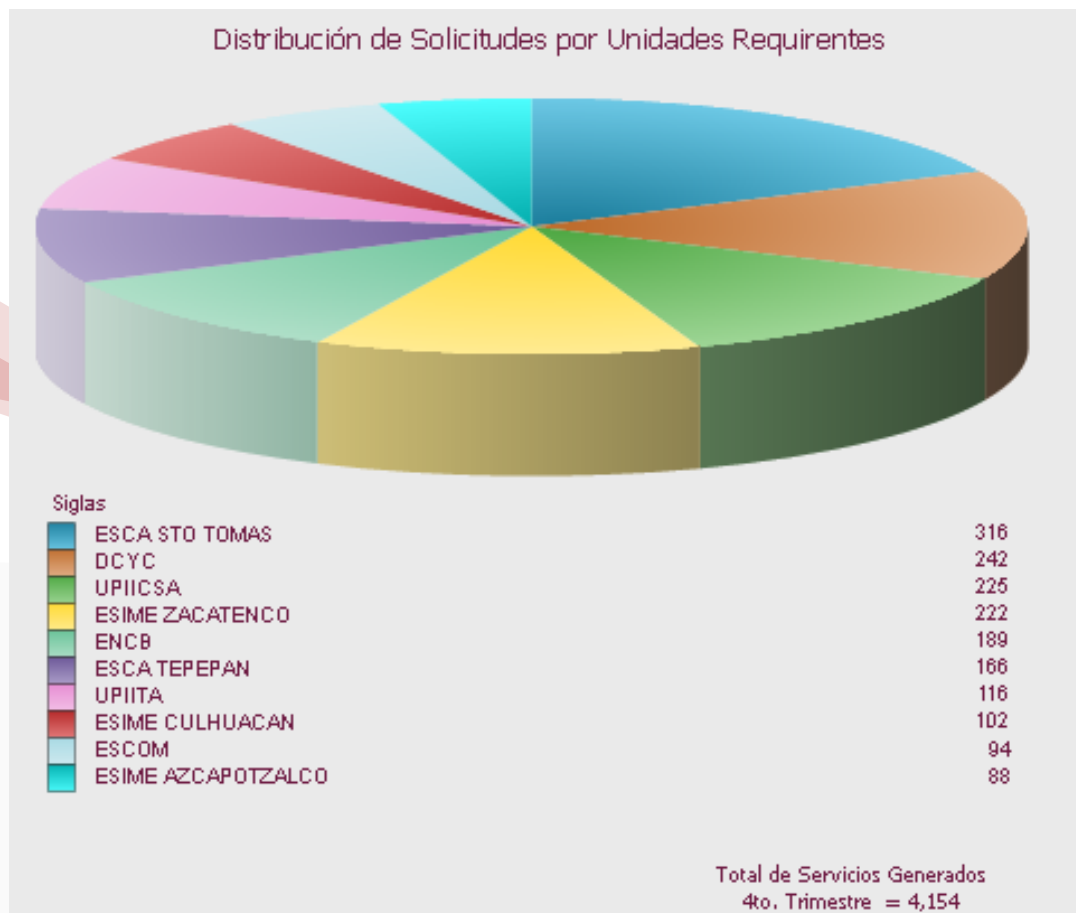


Distribución de Solicitudes por Unidades Requirentes





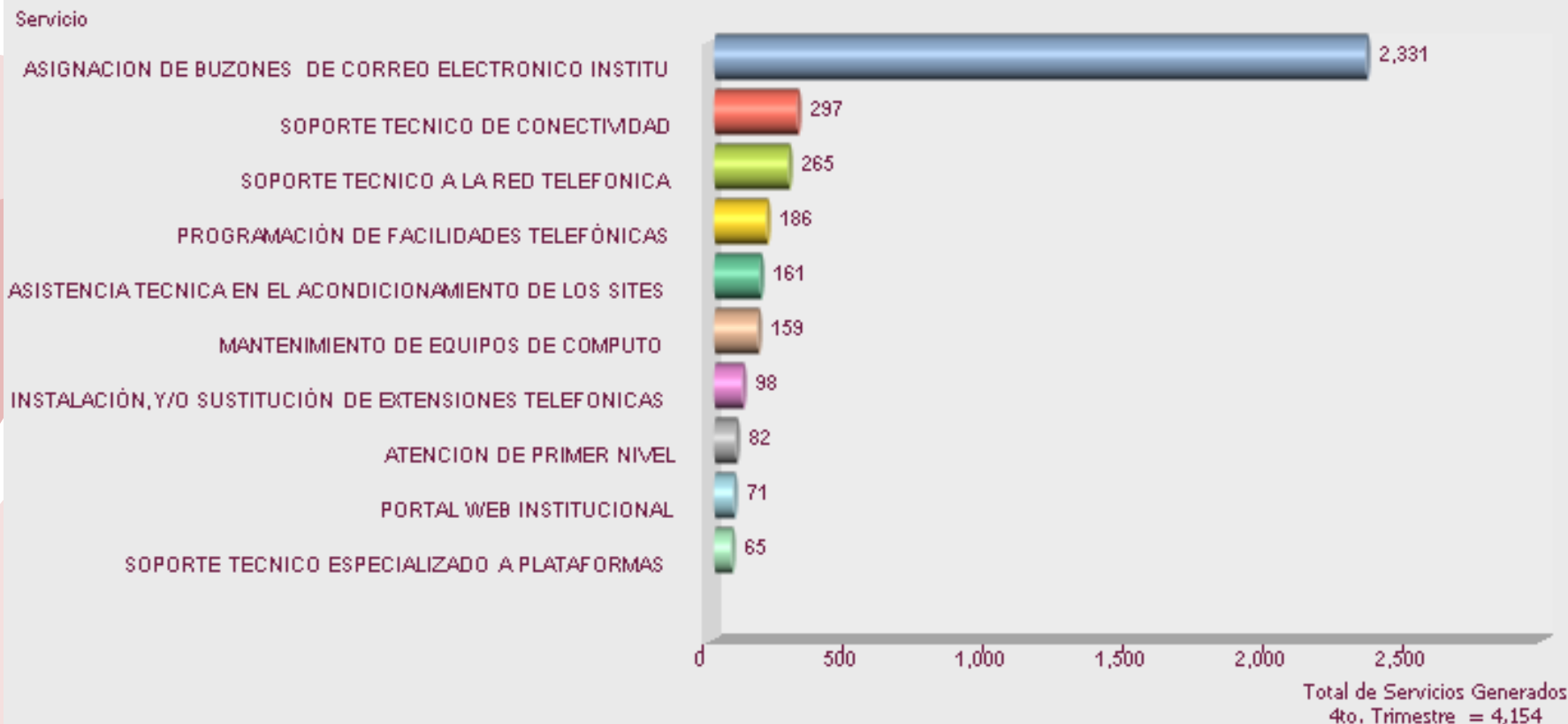
Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes





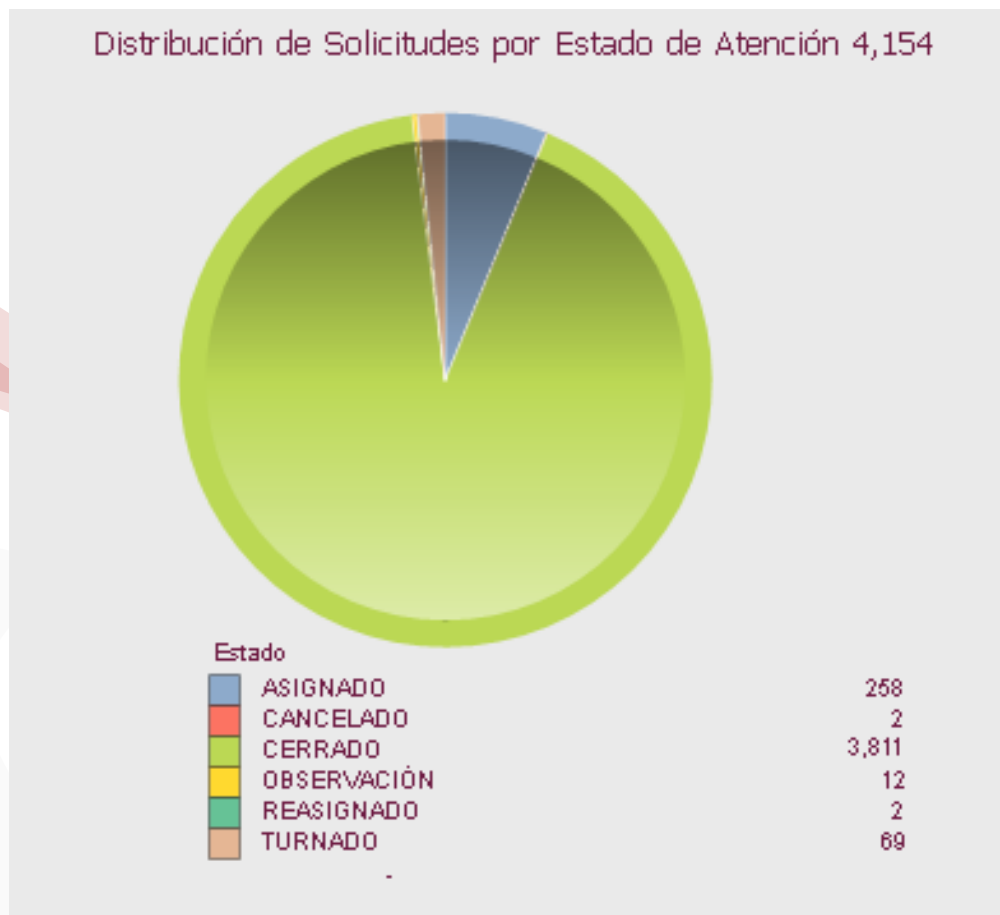
Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio (10 Servicios más Solicitados)

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



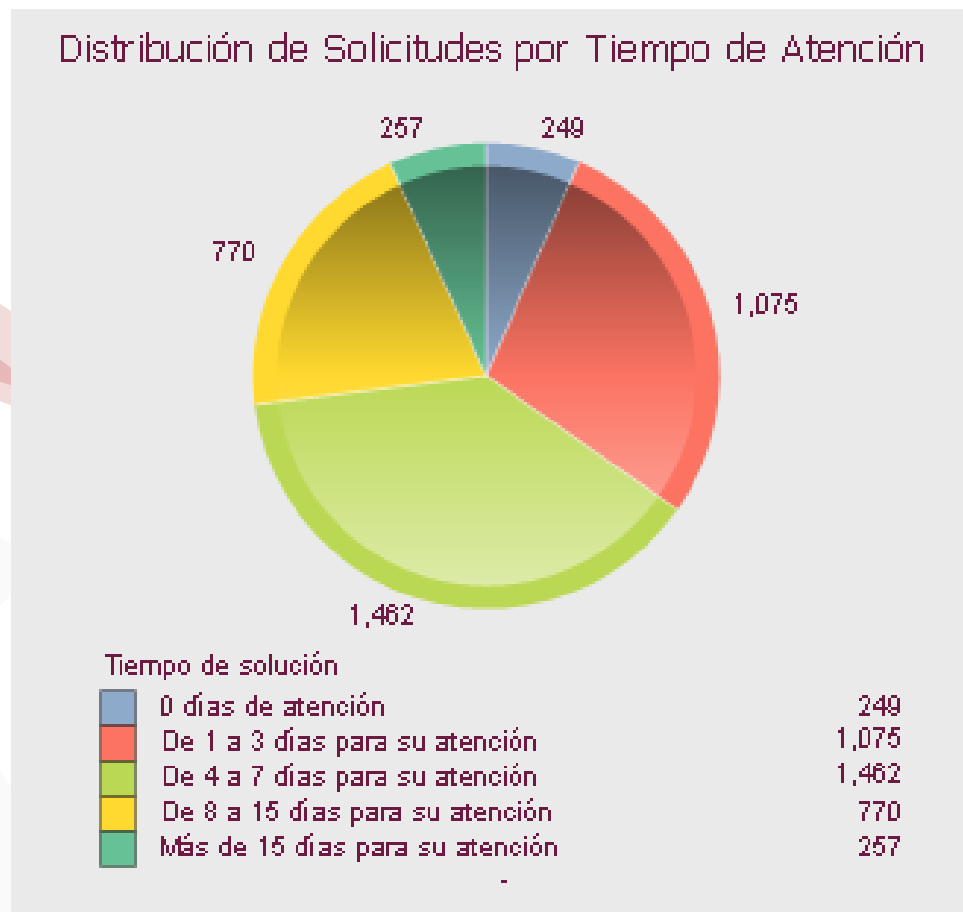


Distribución de Solicitudes por Estados de Atención



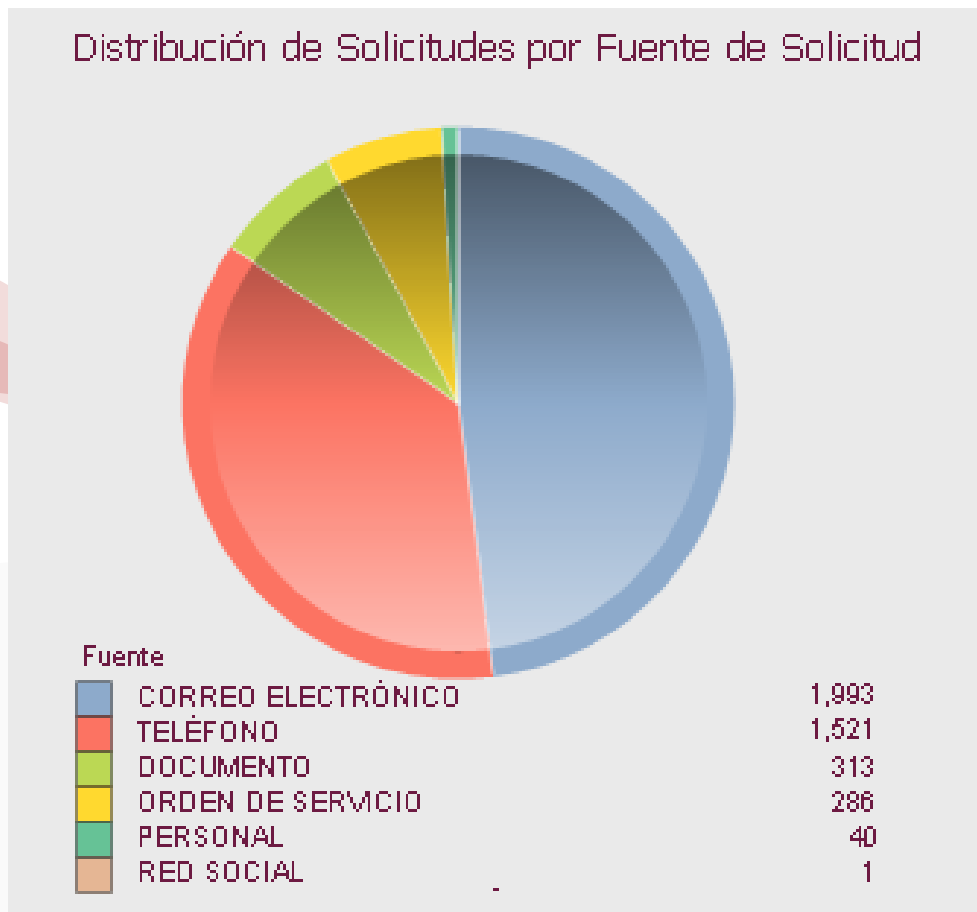


Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



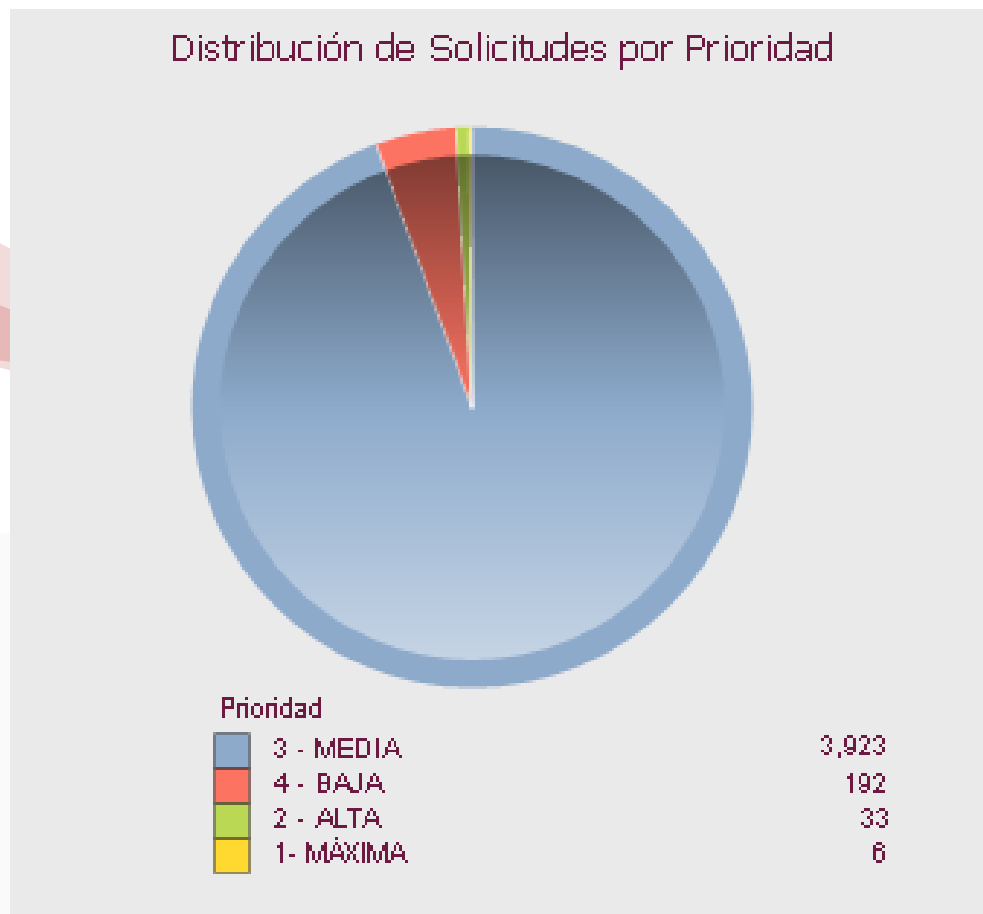


Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud



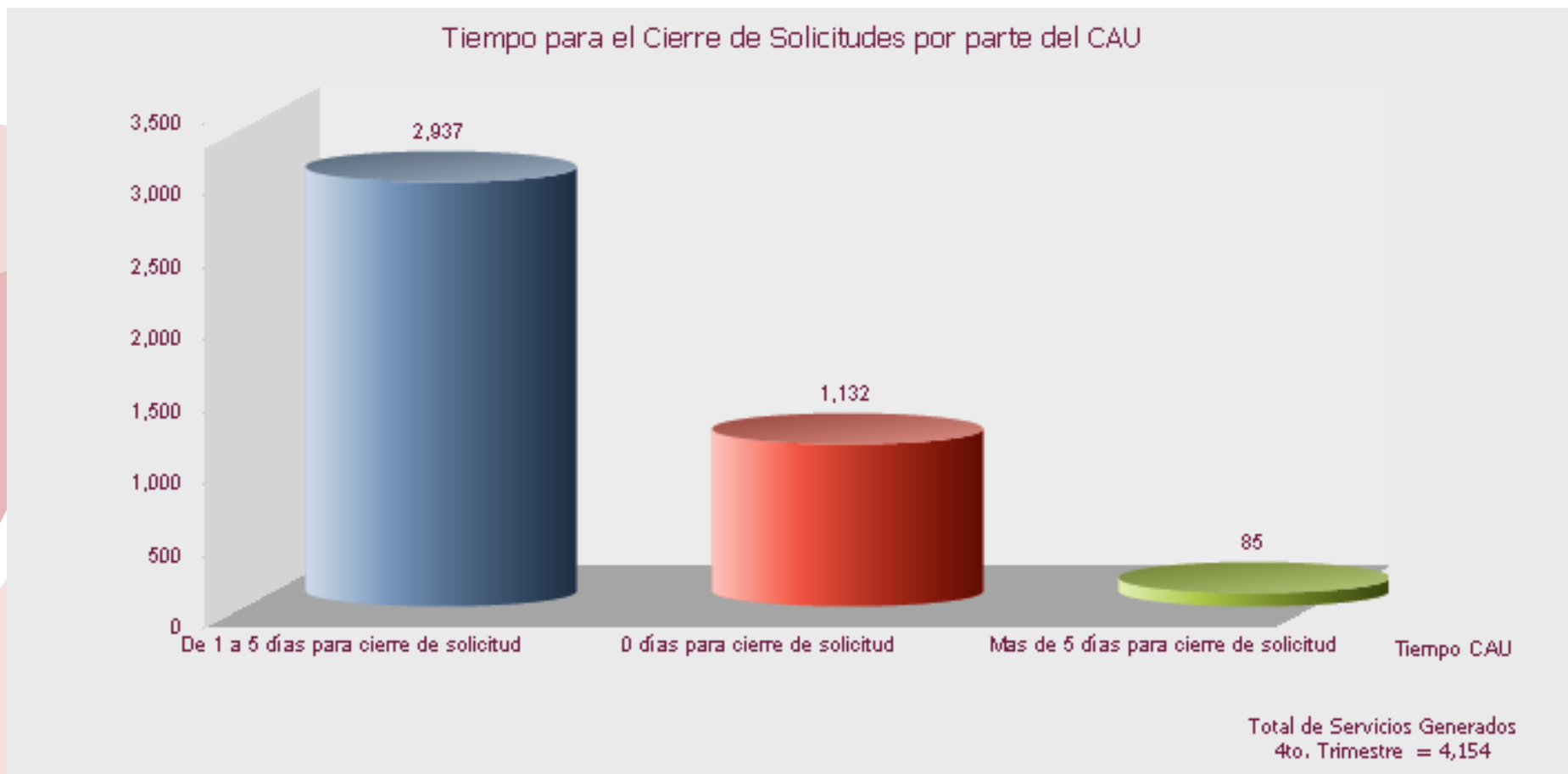


Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud



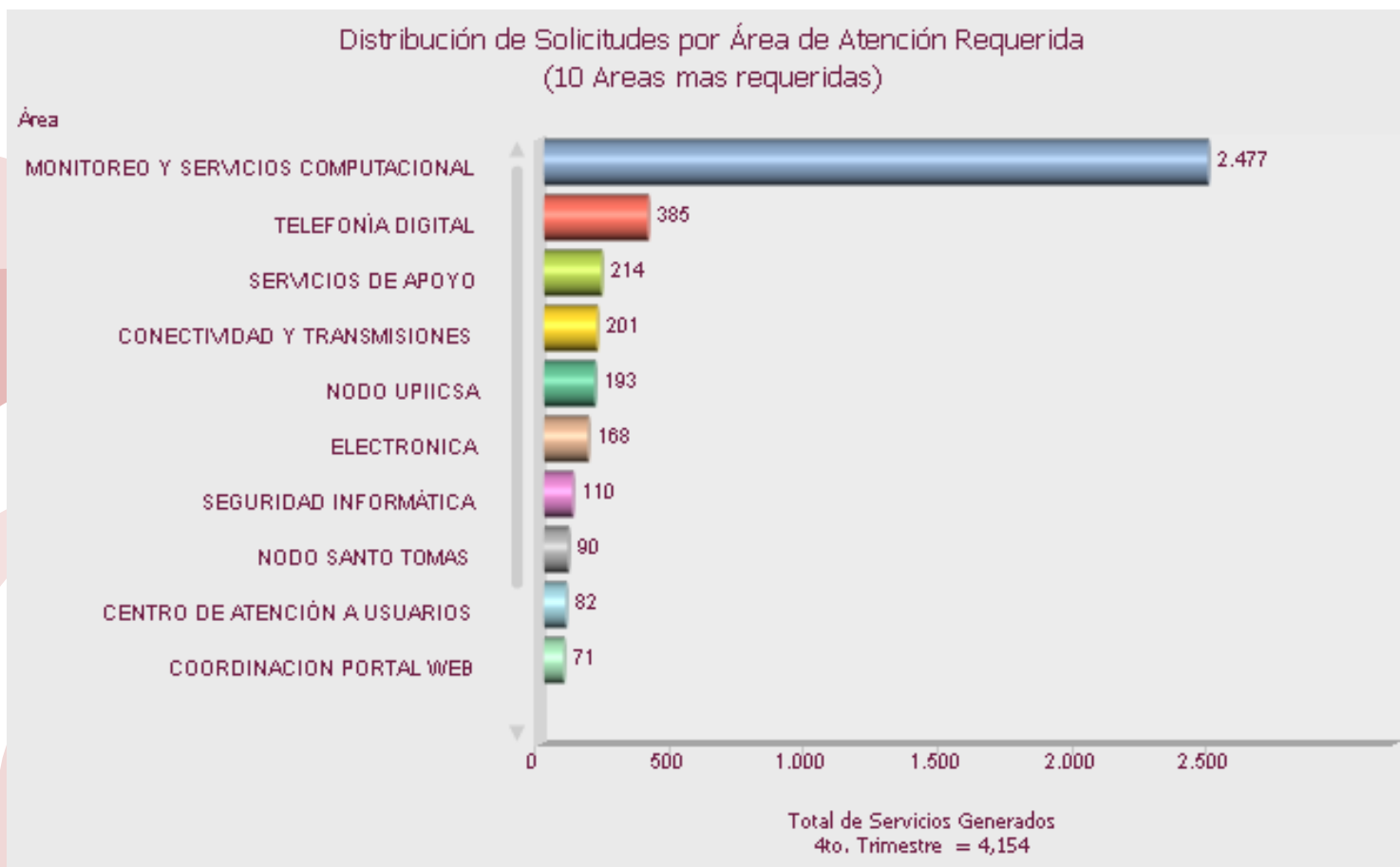


Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU



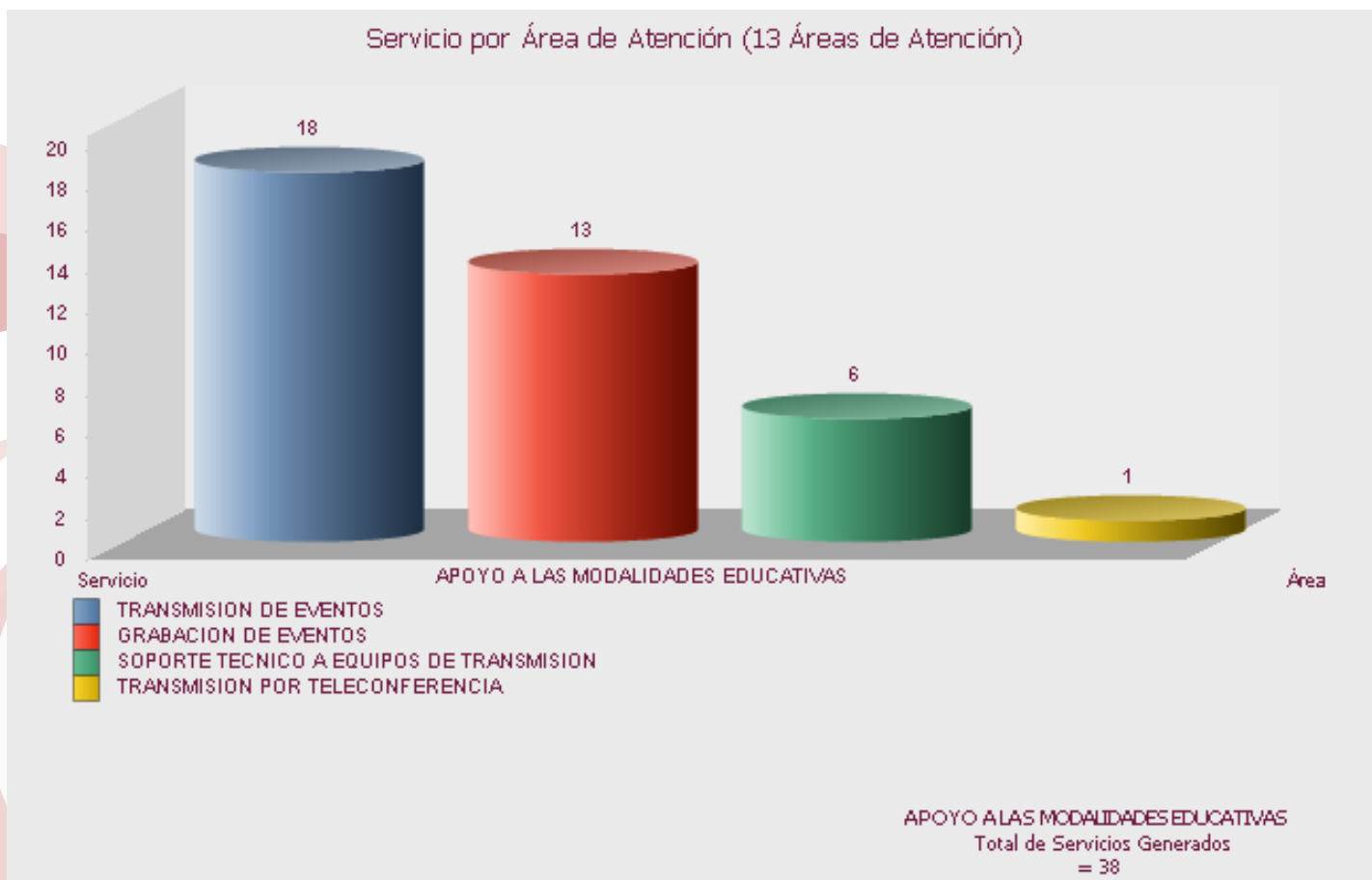


Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida



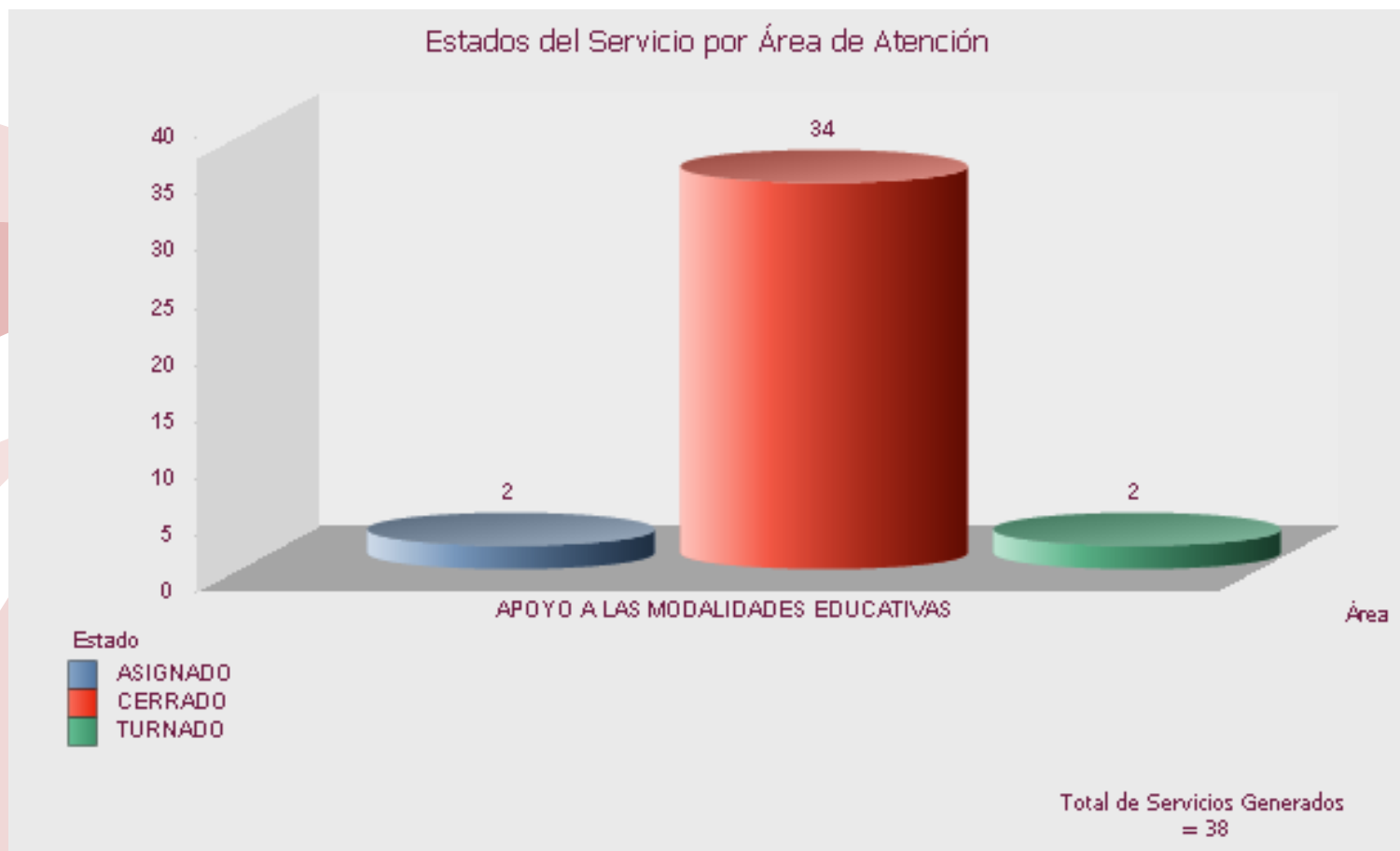


Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



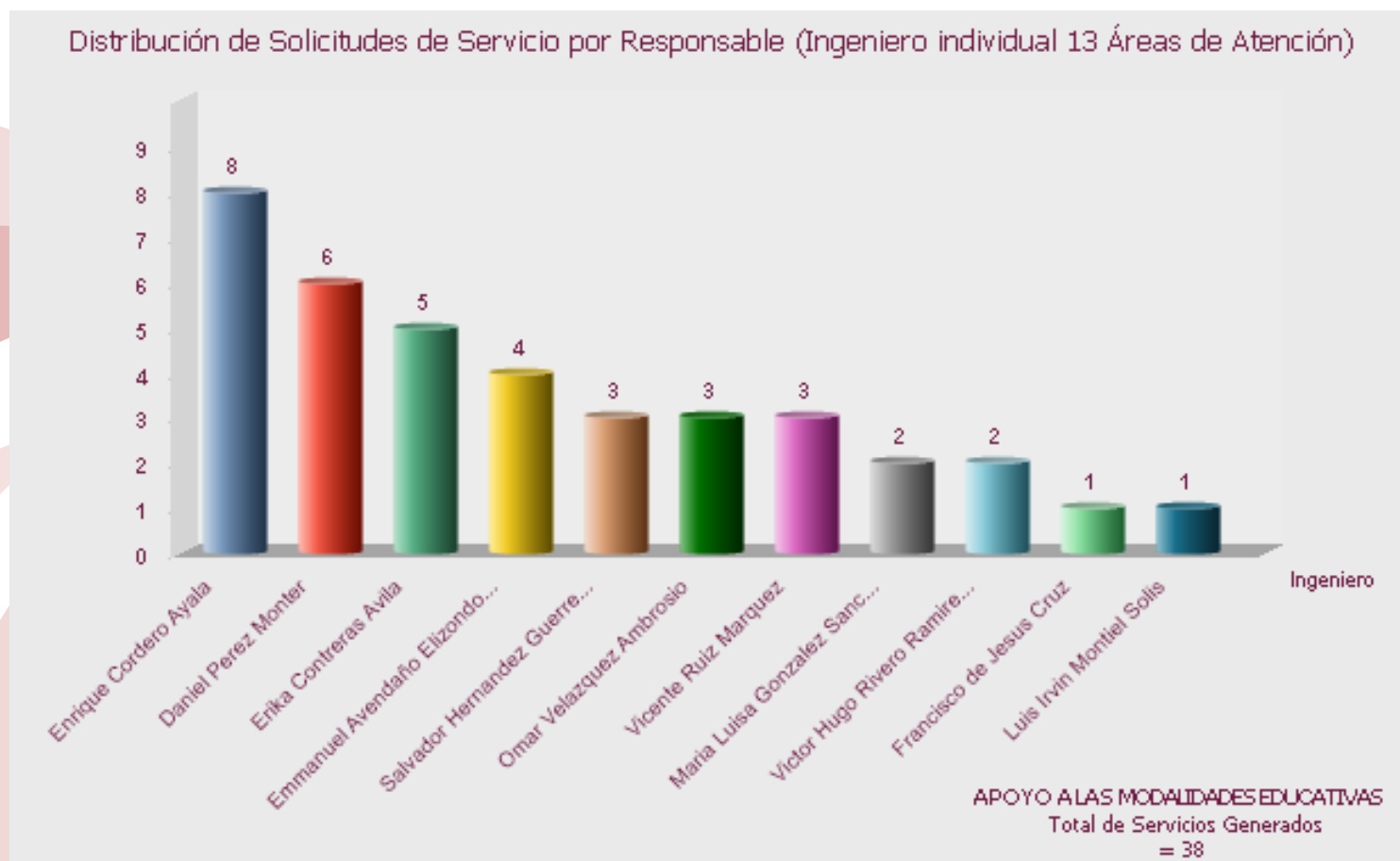


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



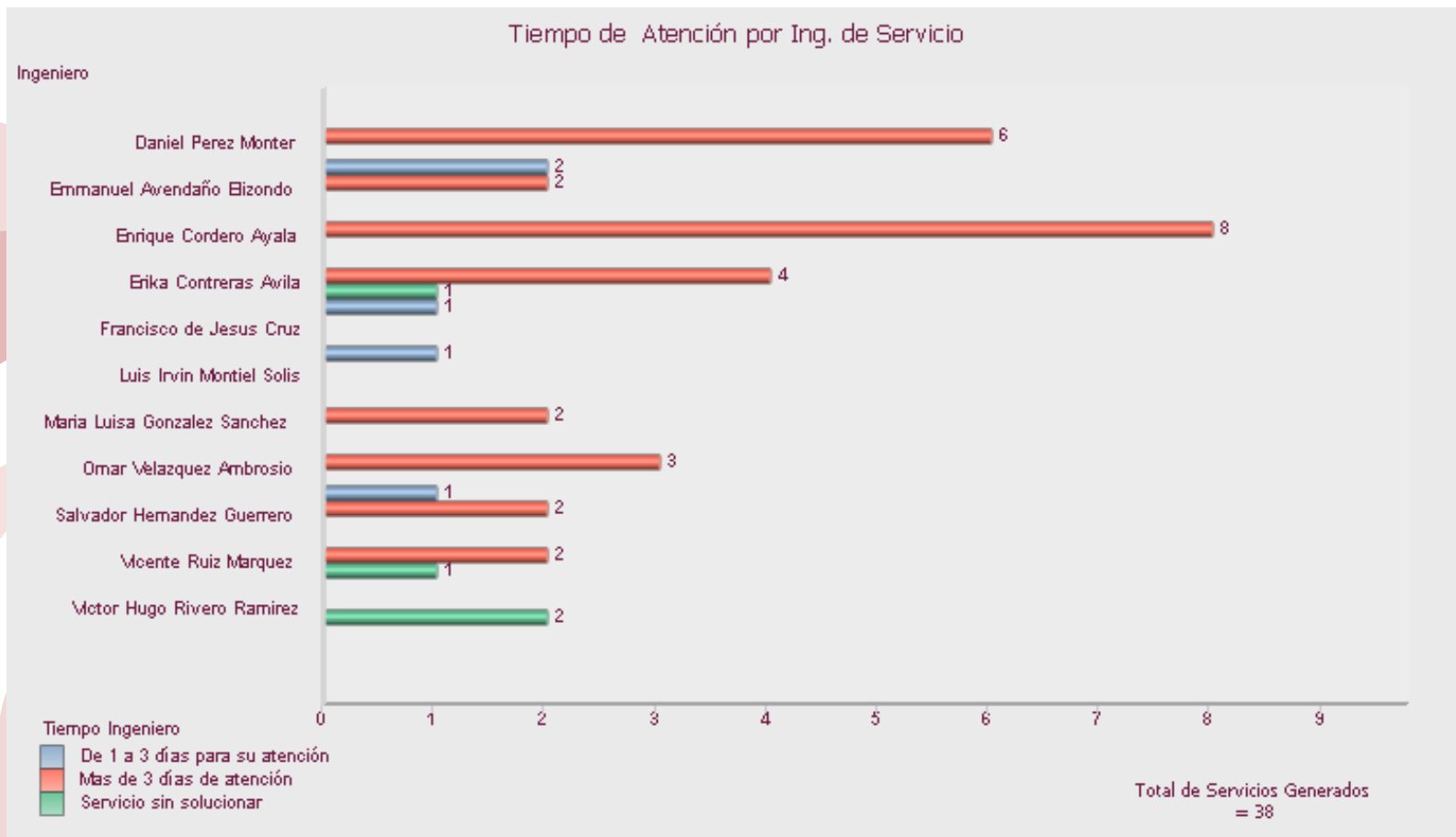


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



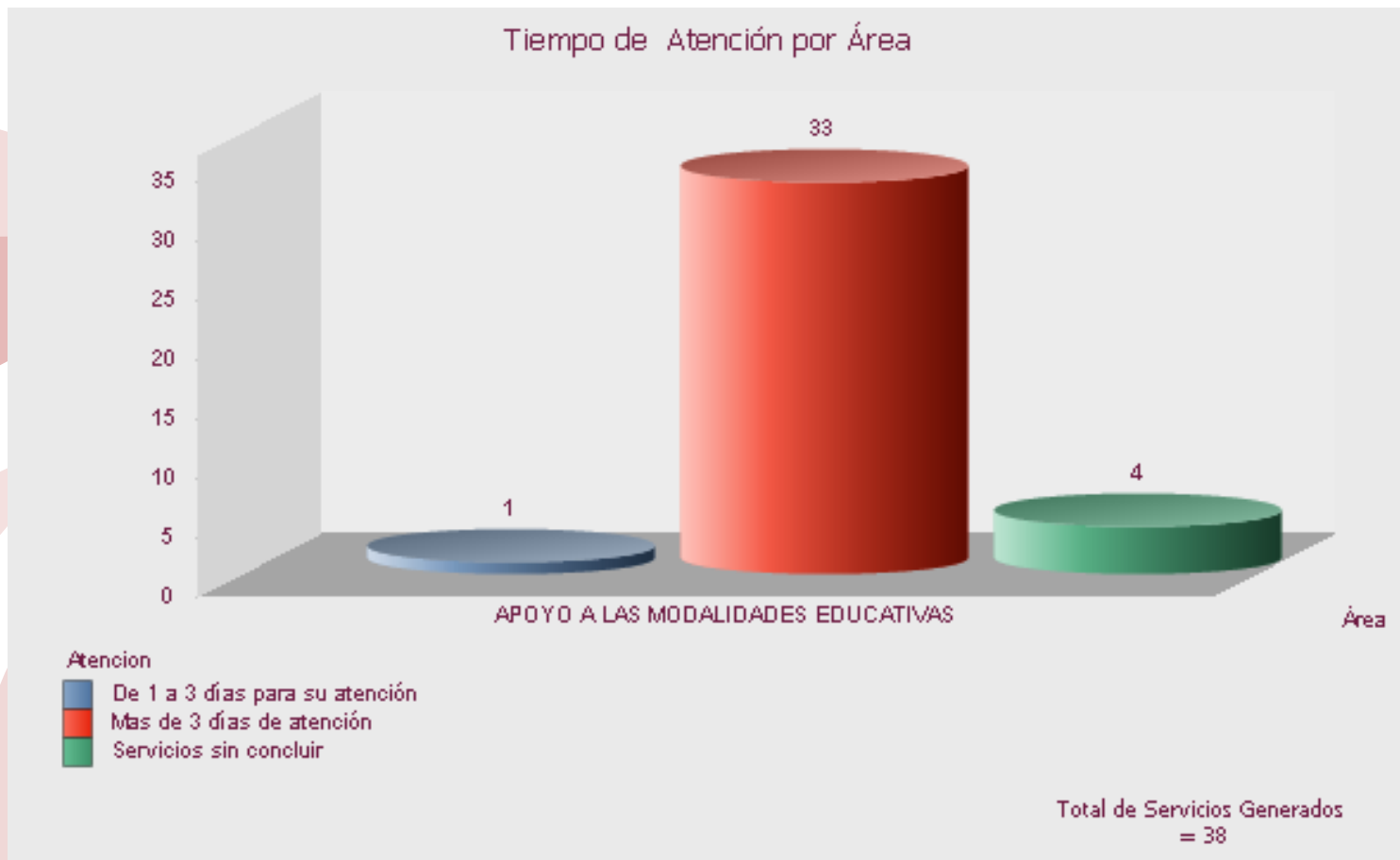


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



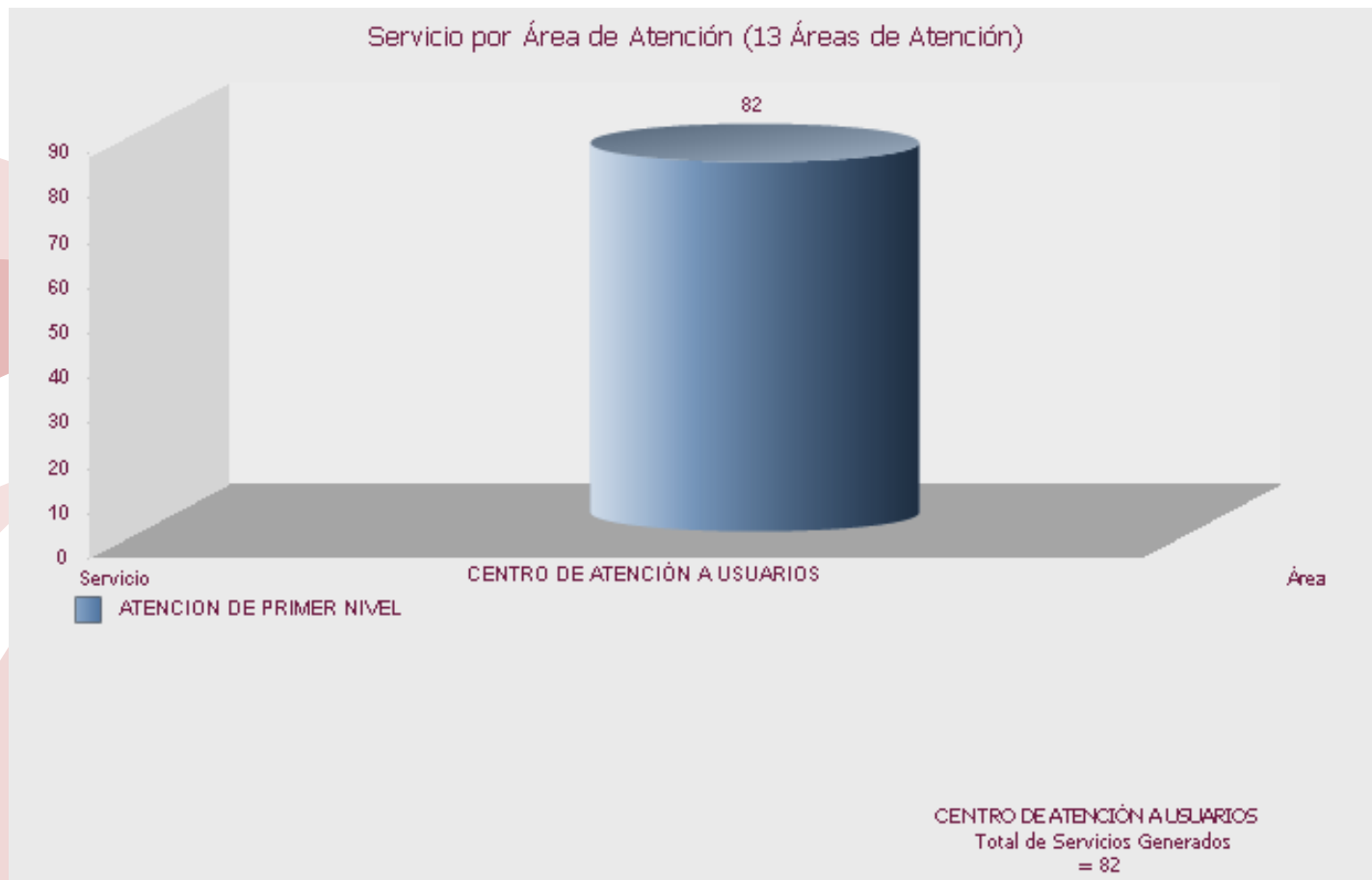


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



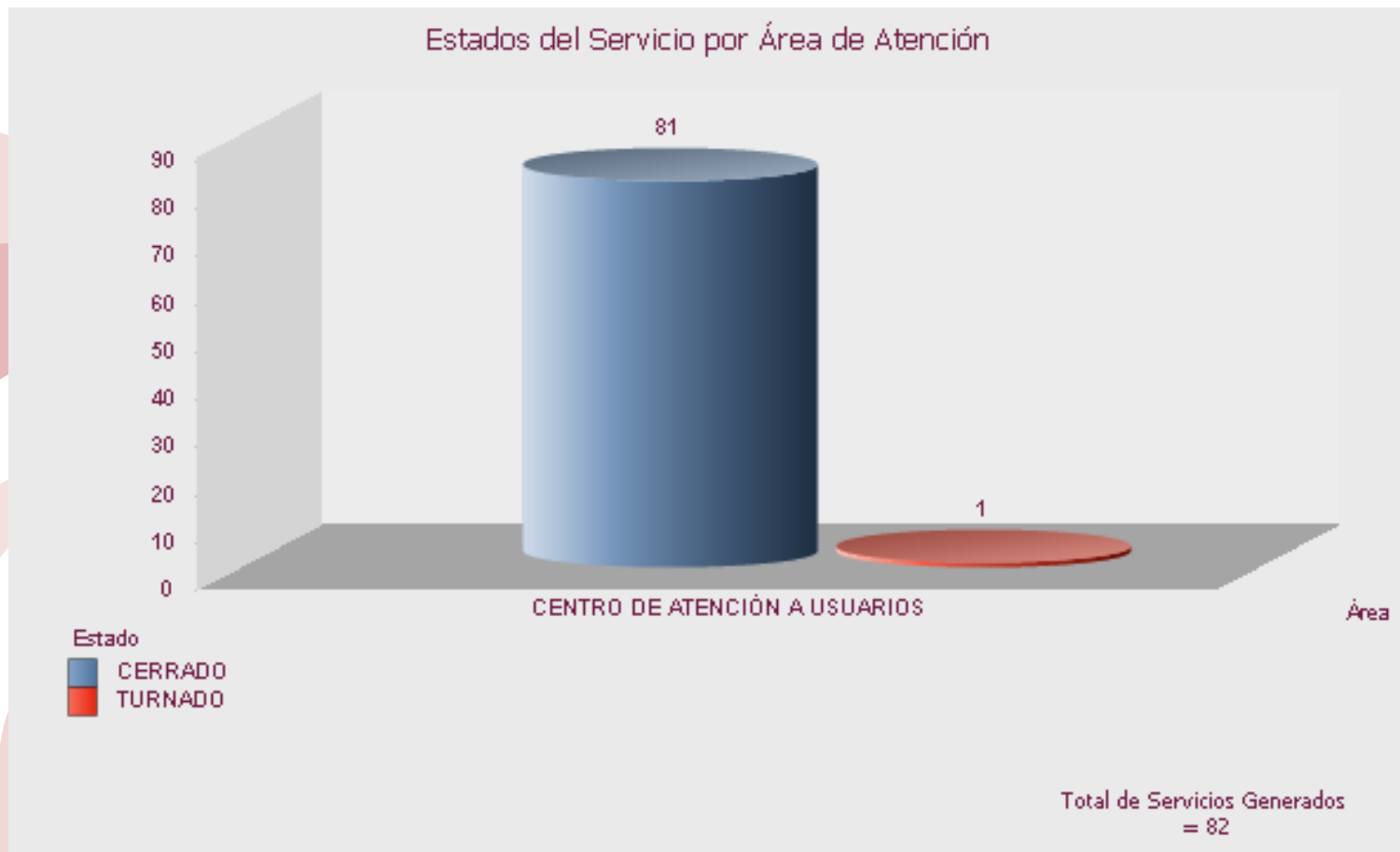


Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





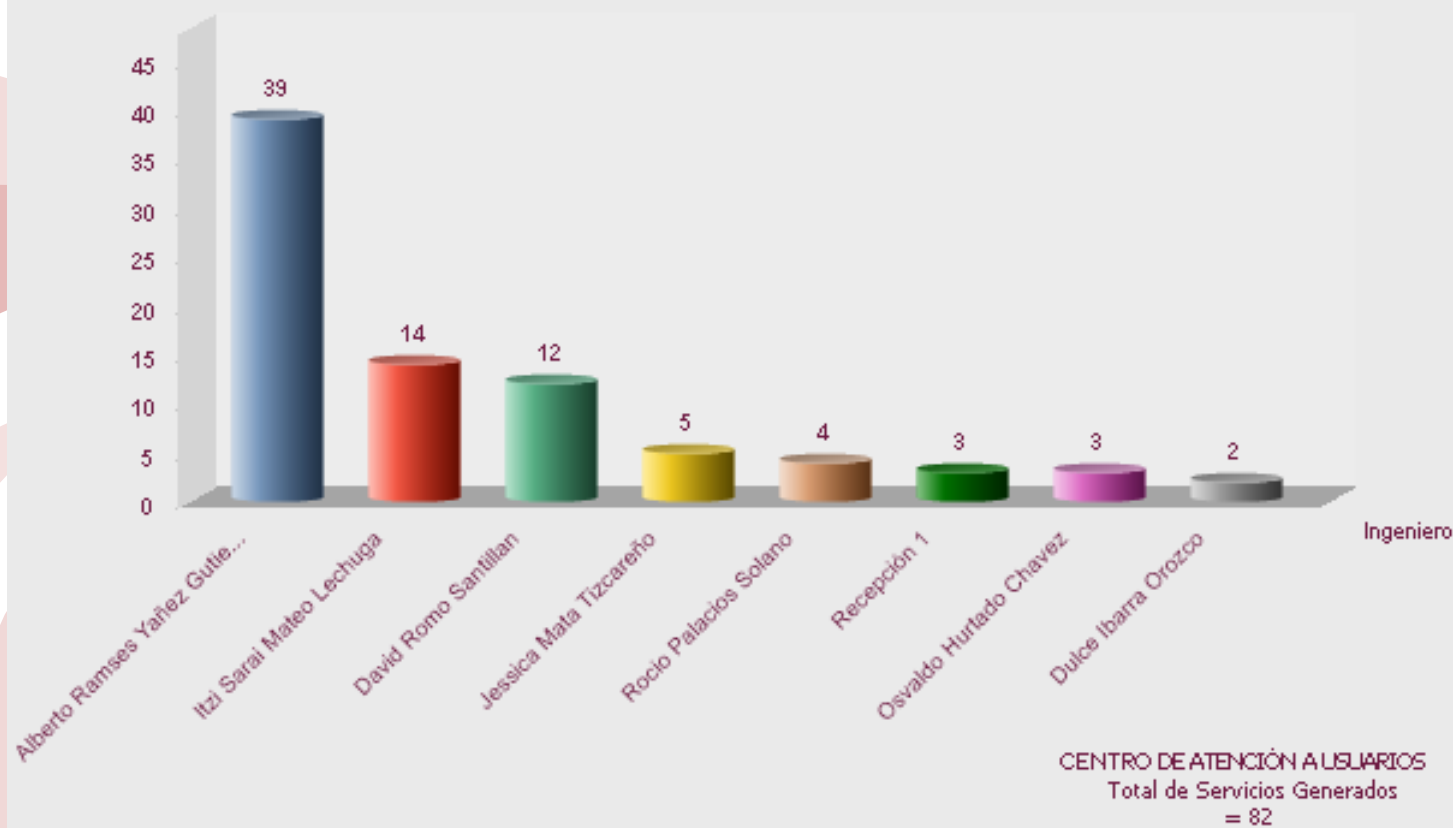
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





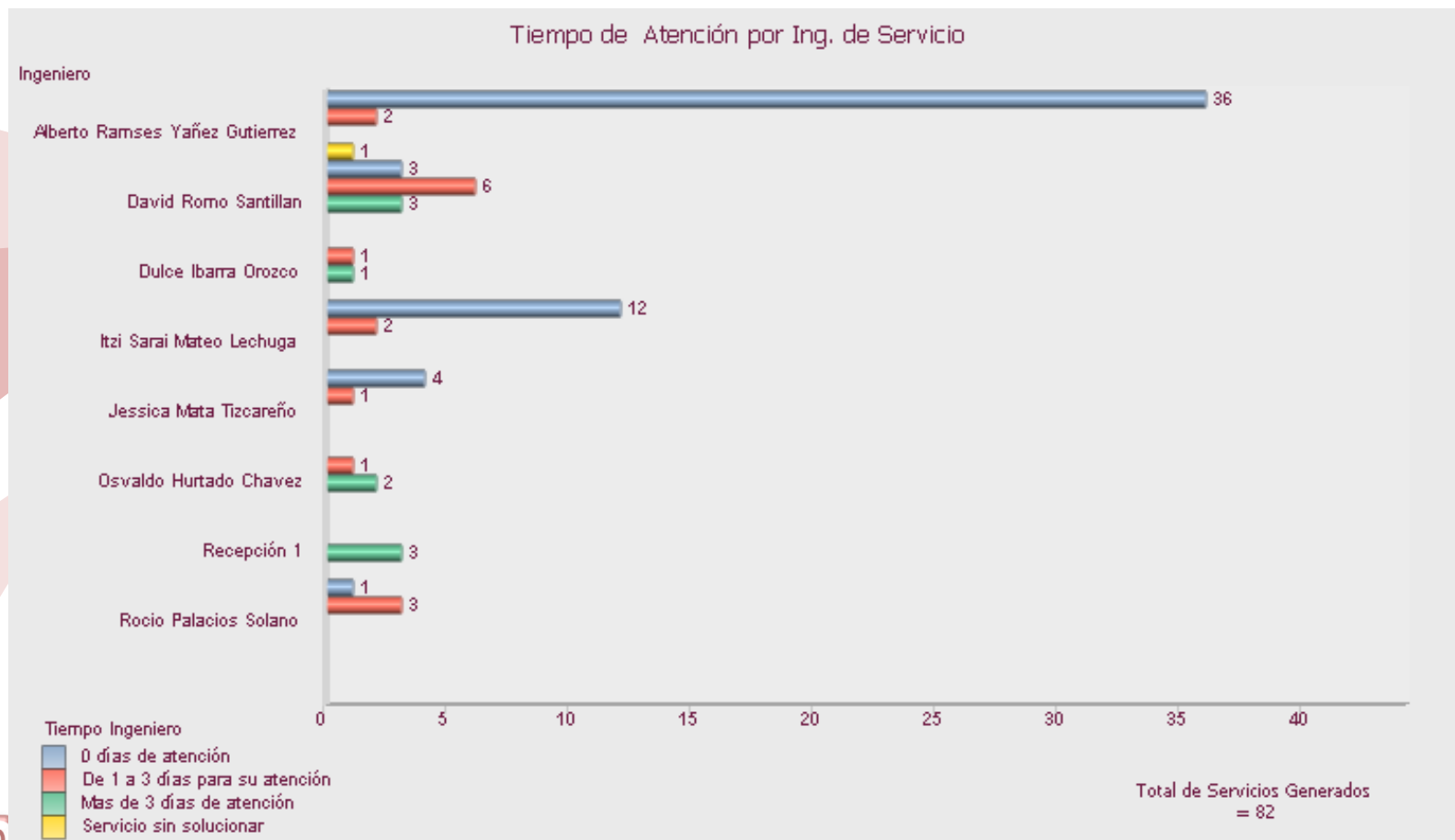
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)





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



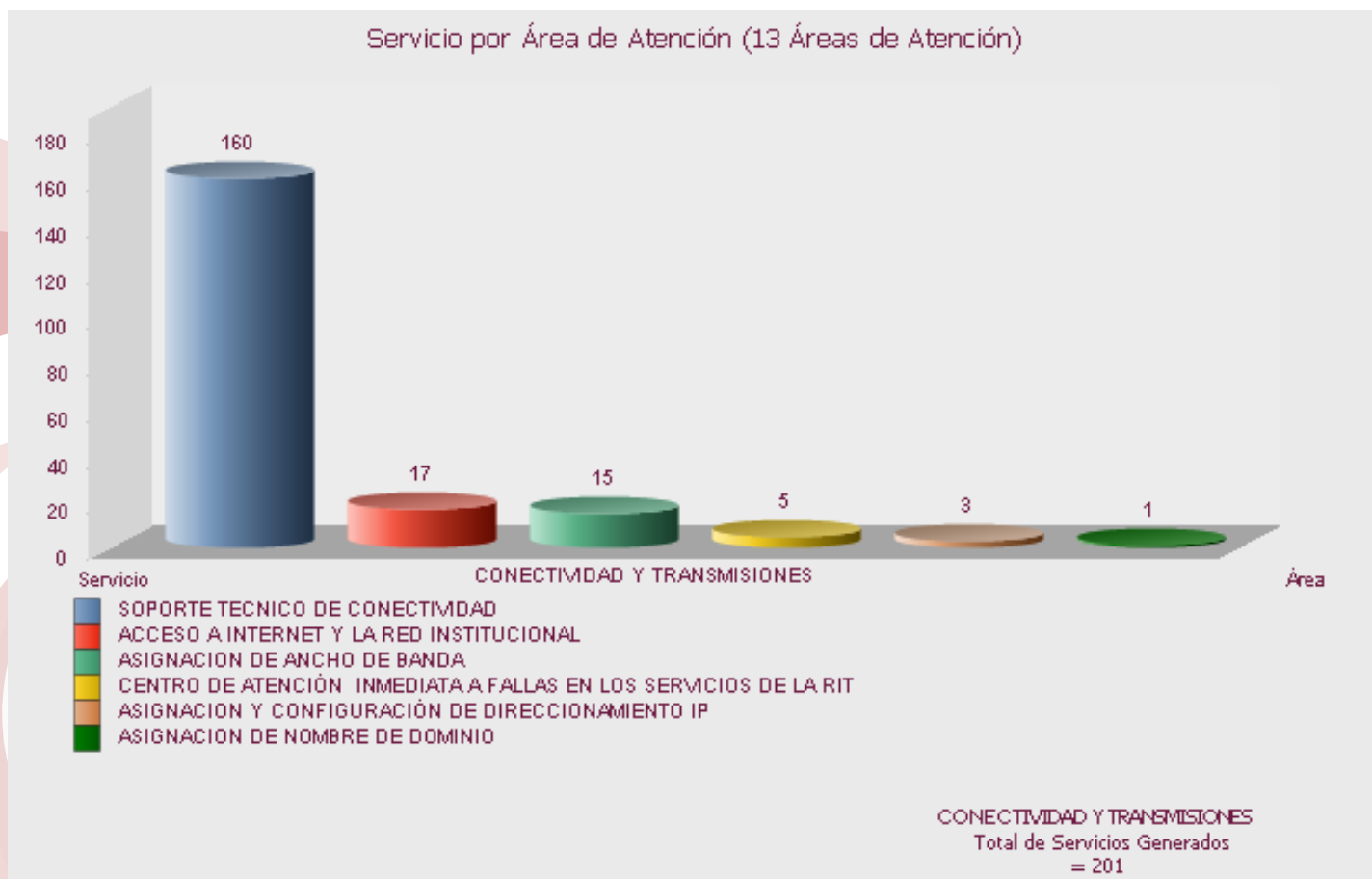


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



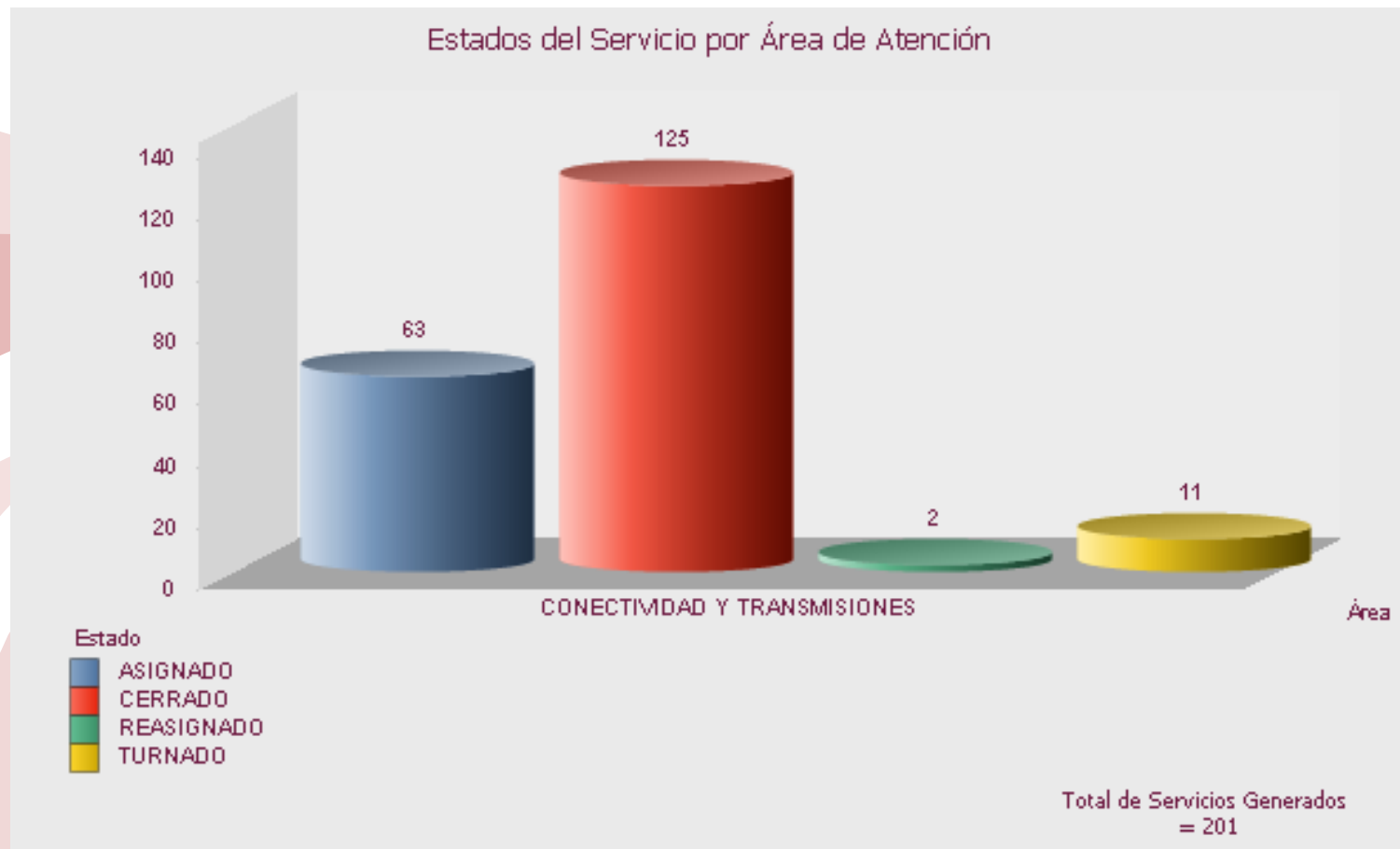


Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





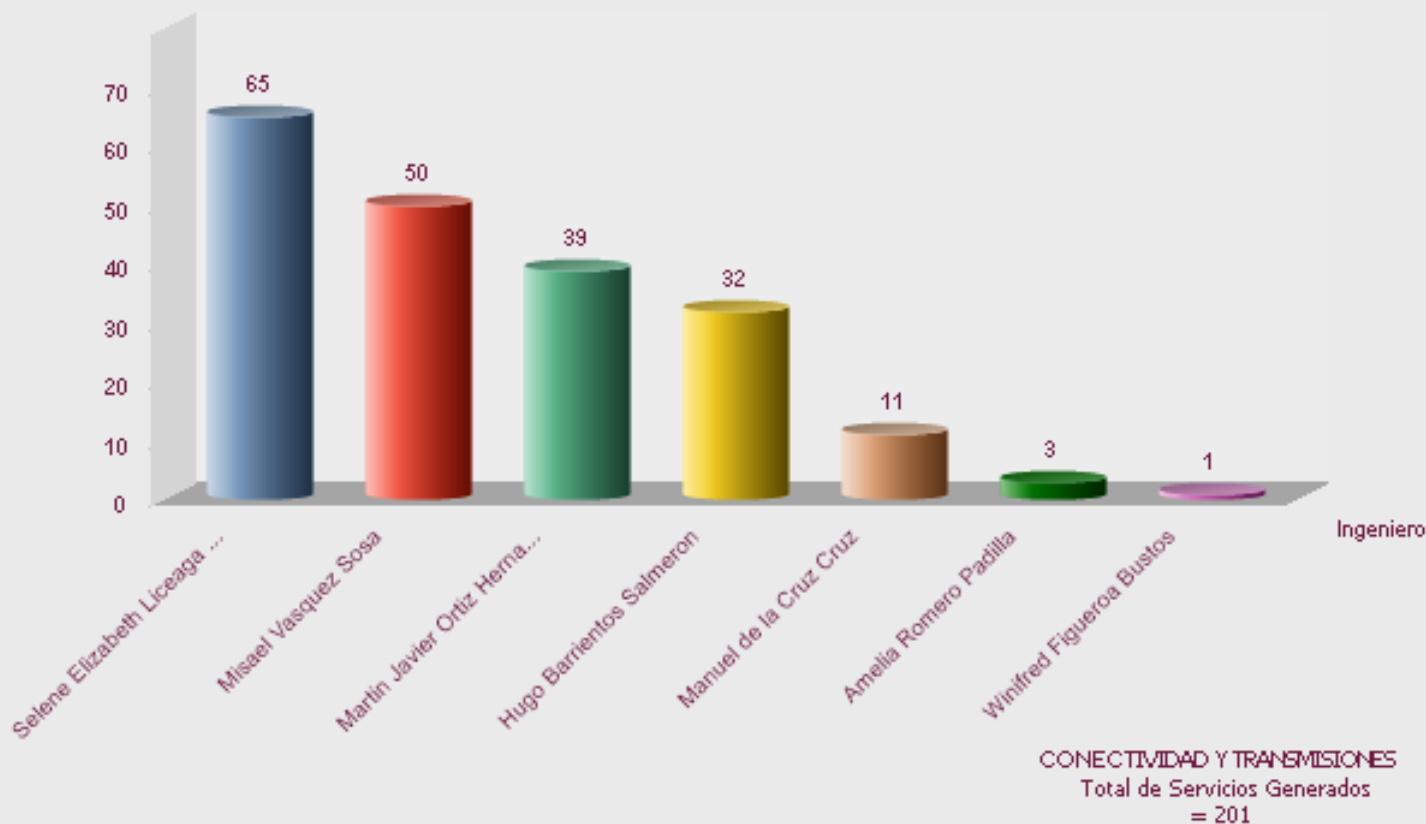
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





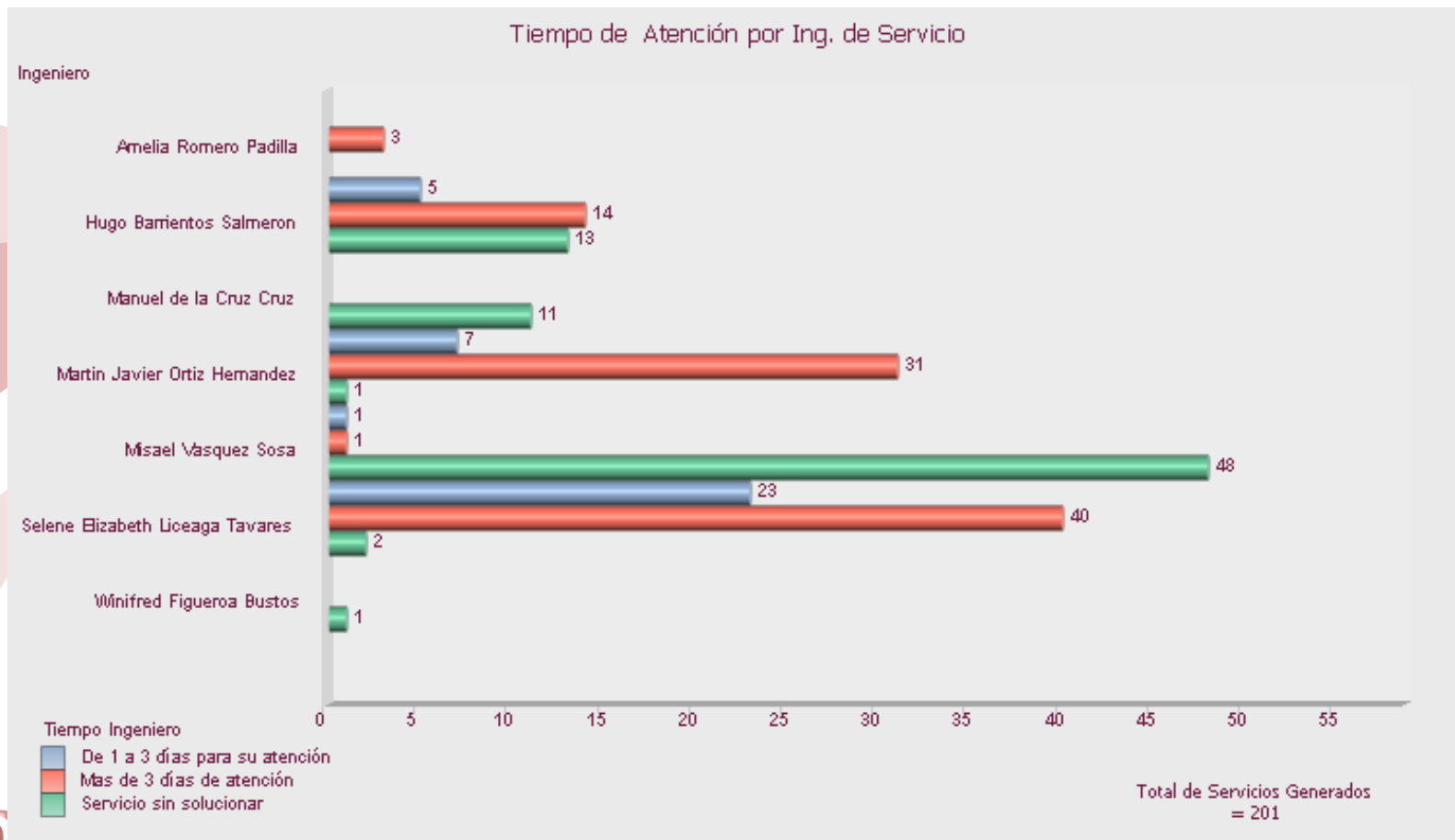
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)



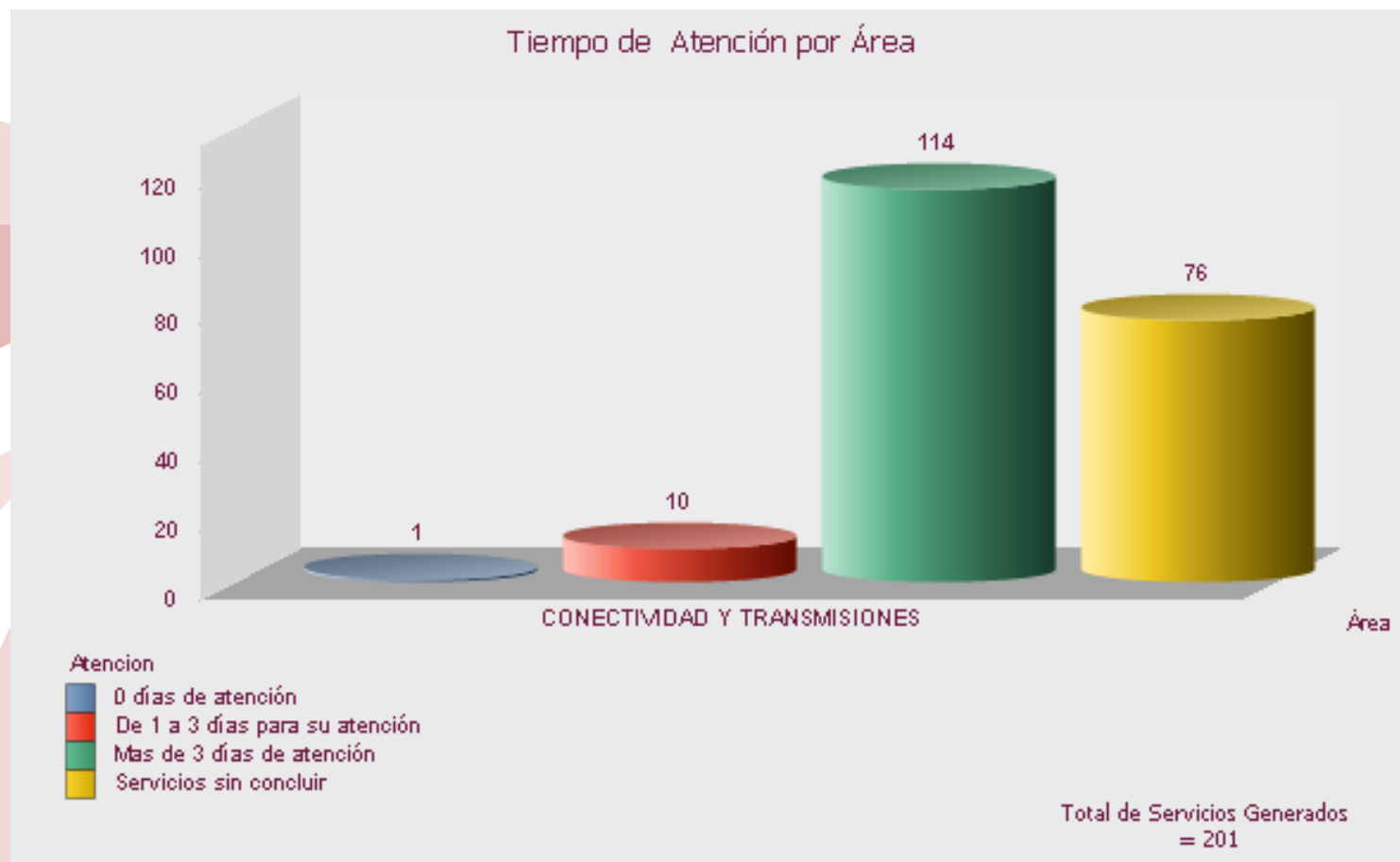


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





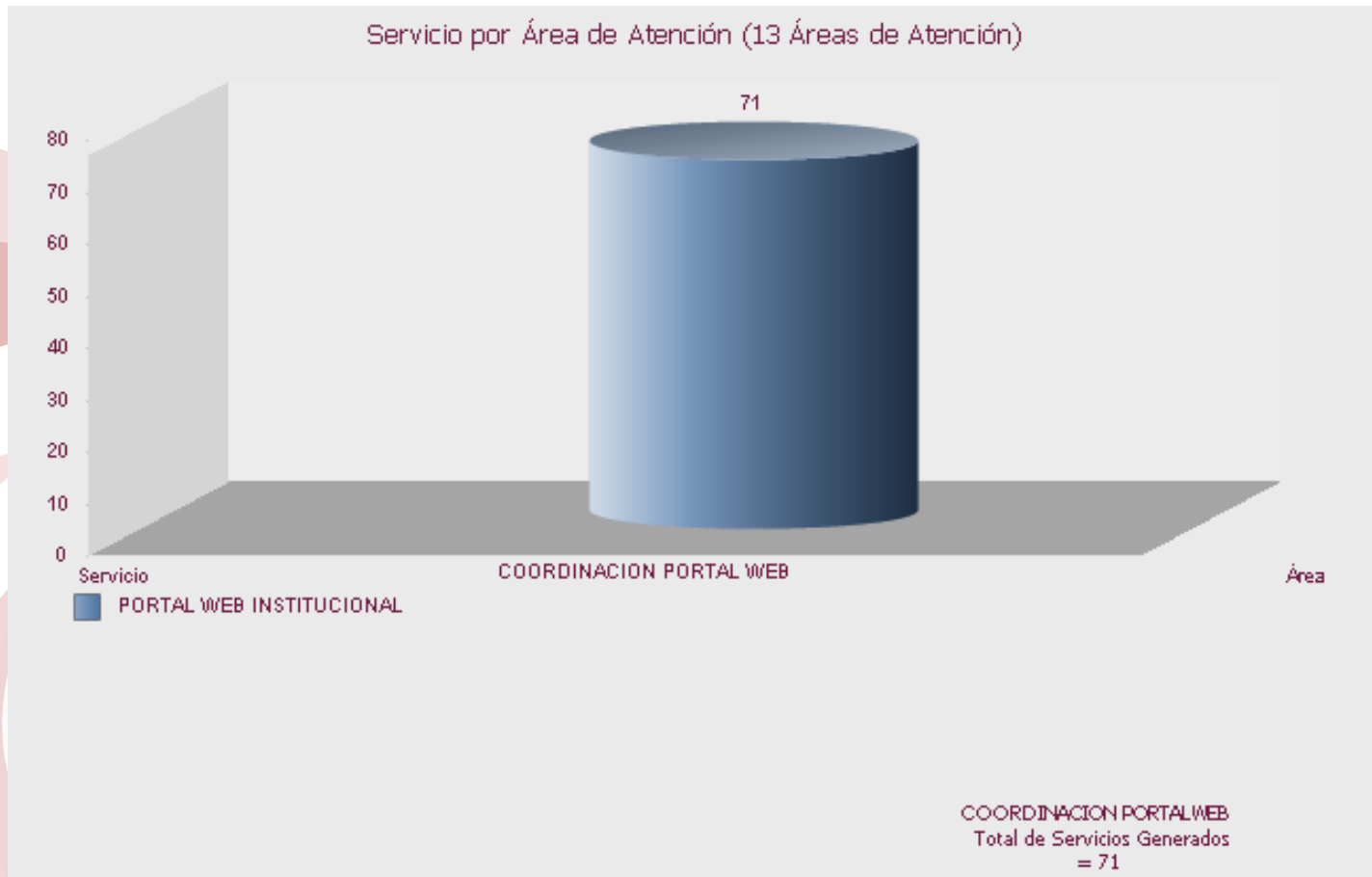
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



“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.”

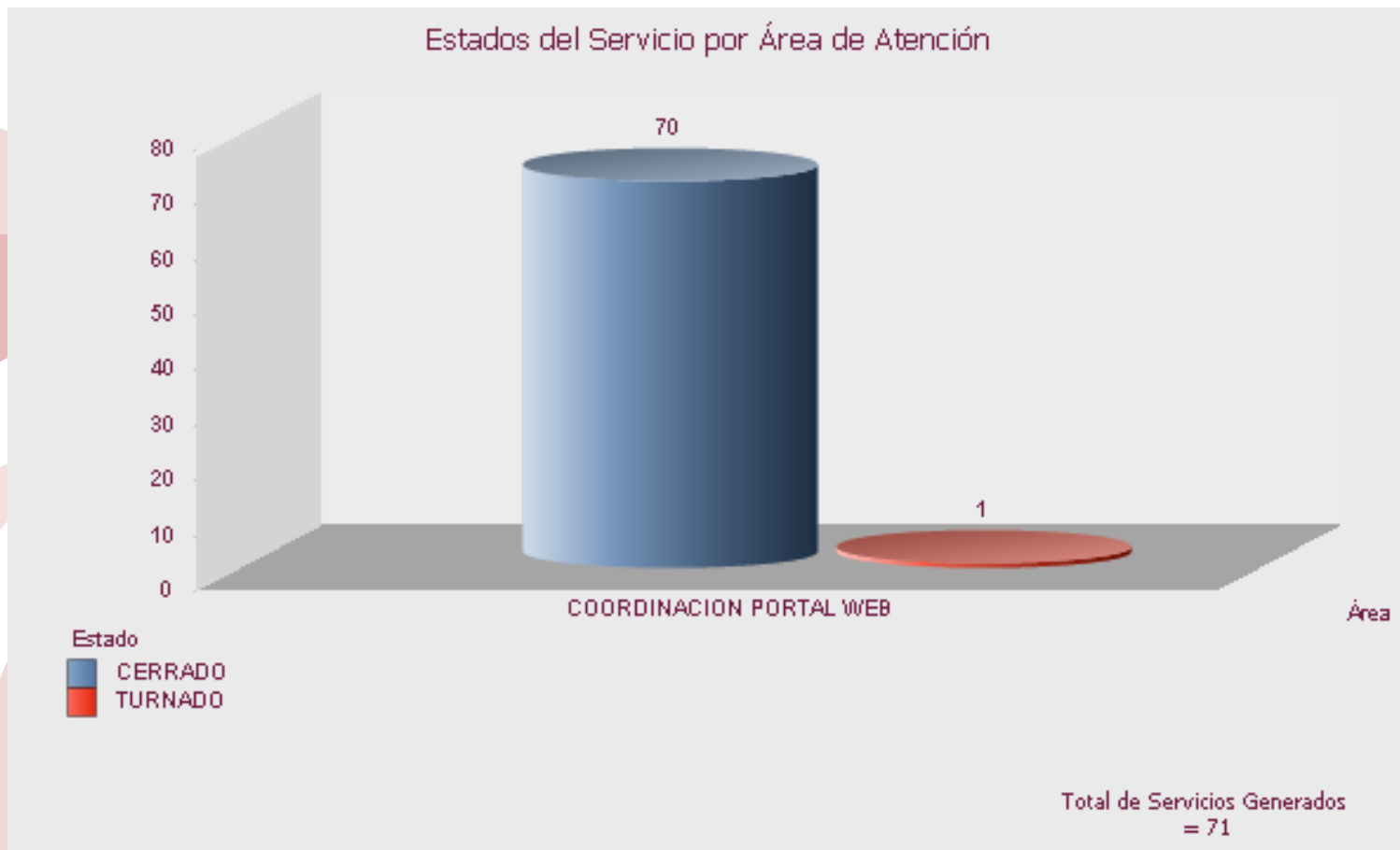


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





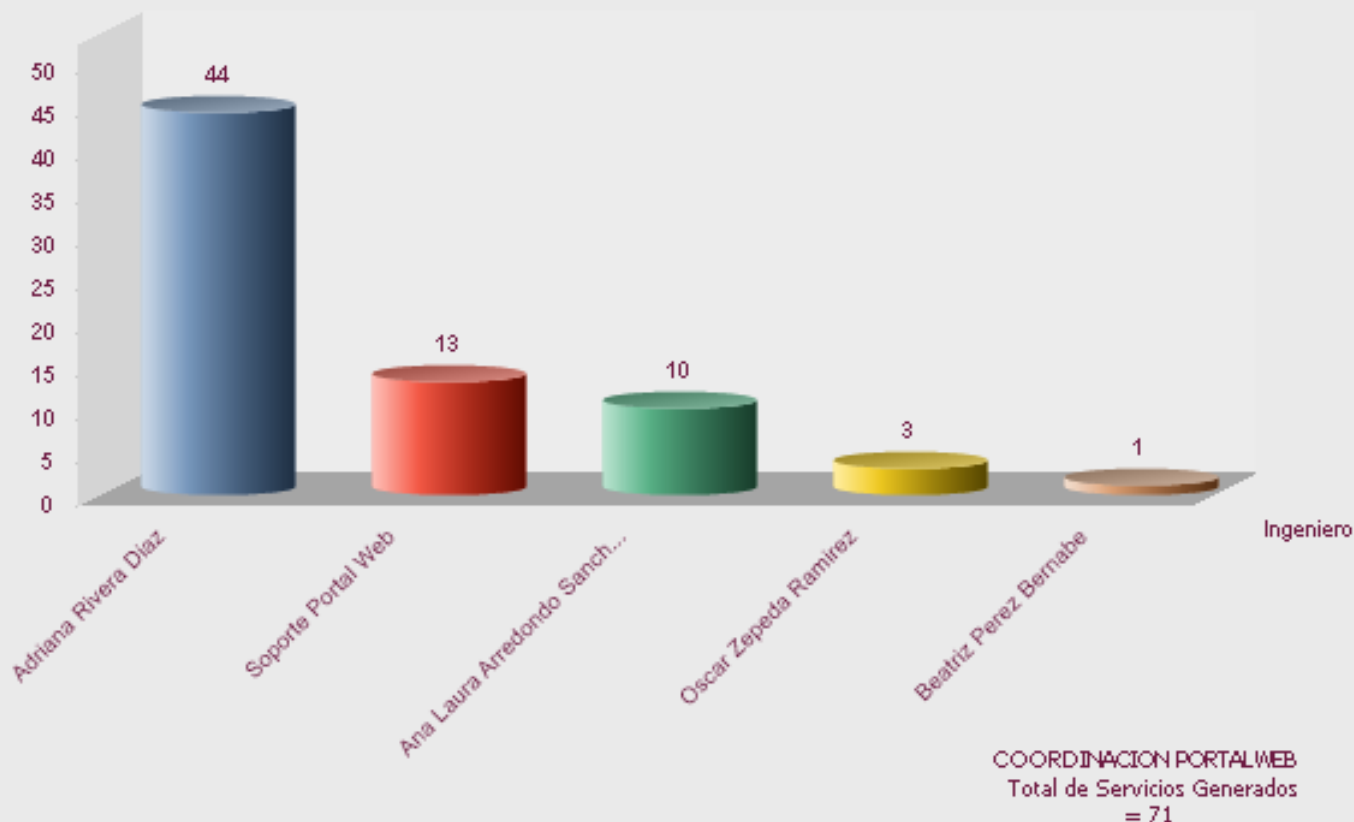
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





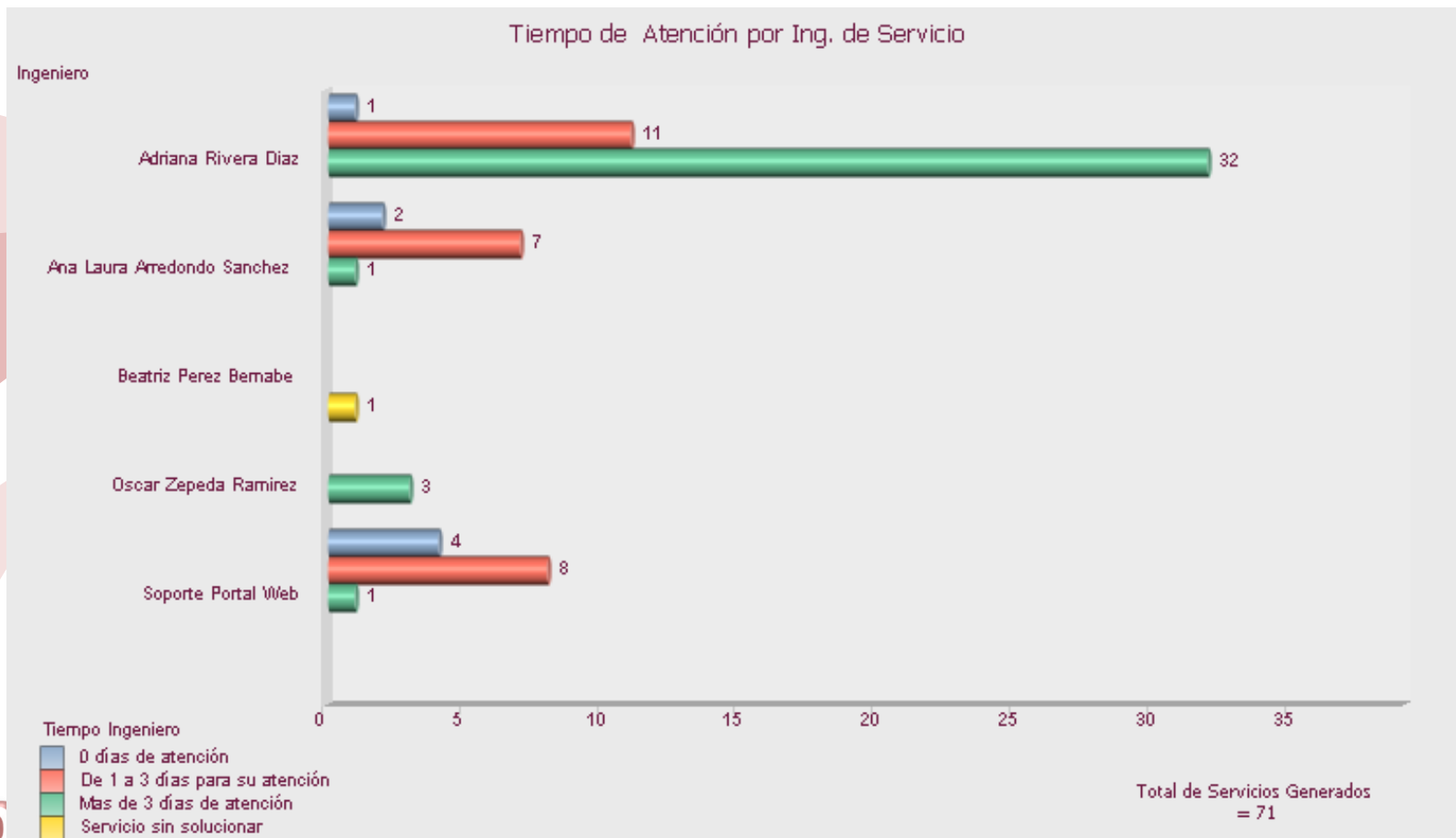
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)





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



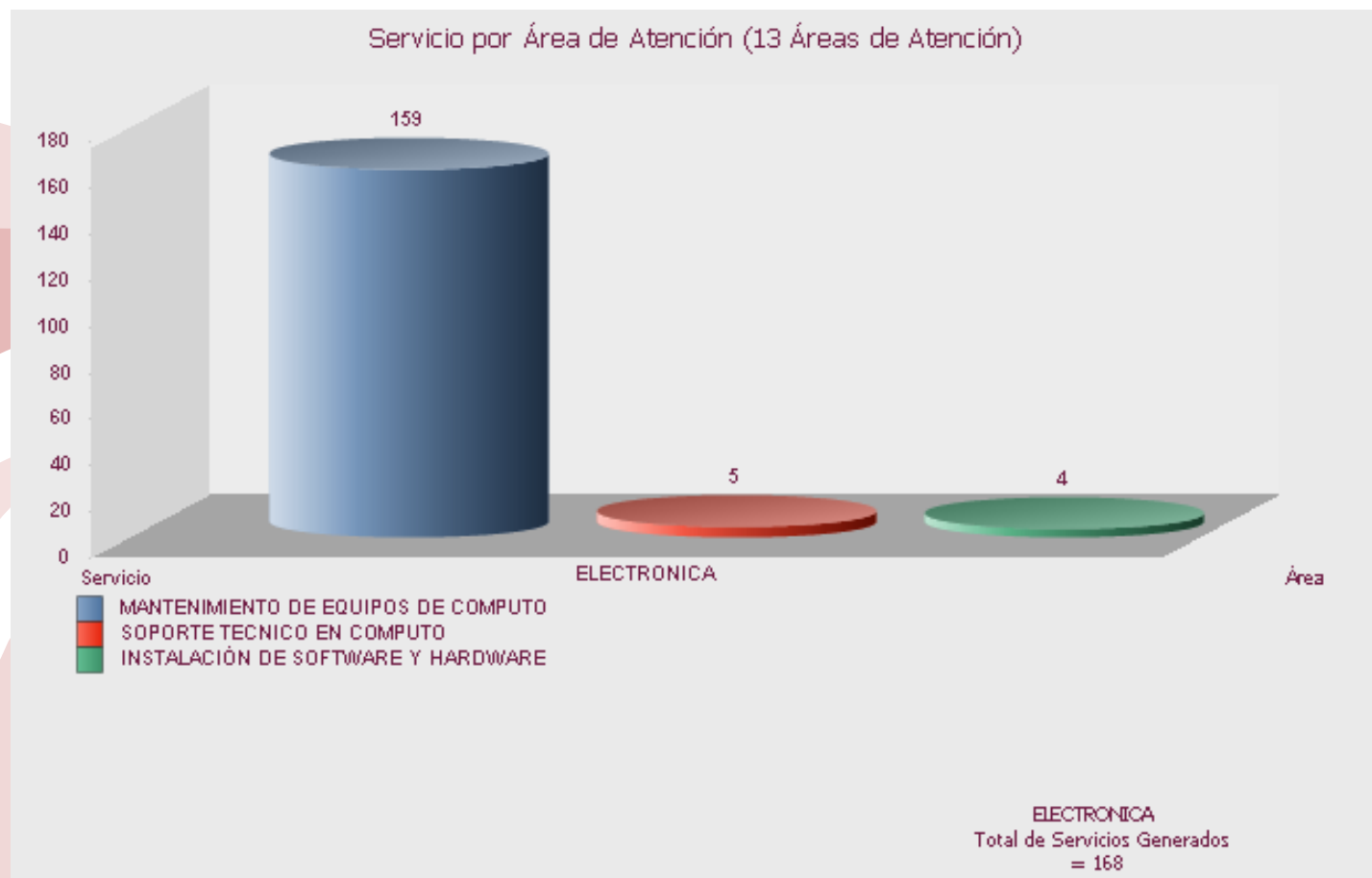


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



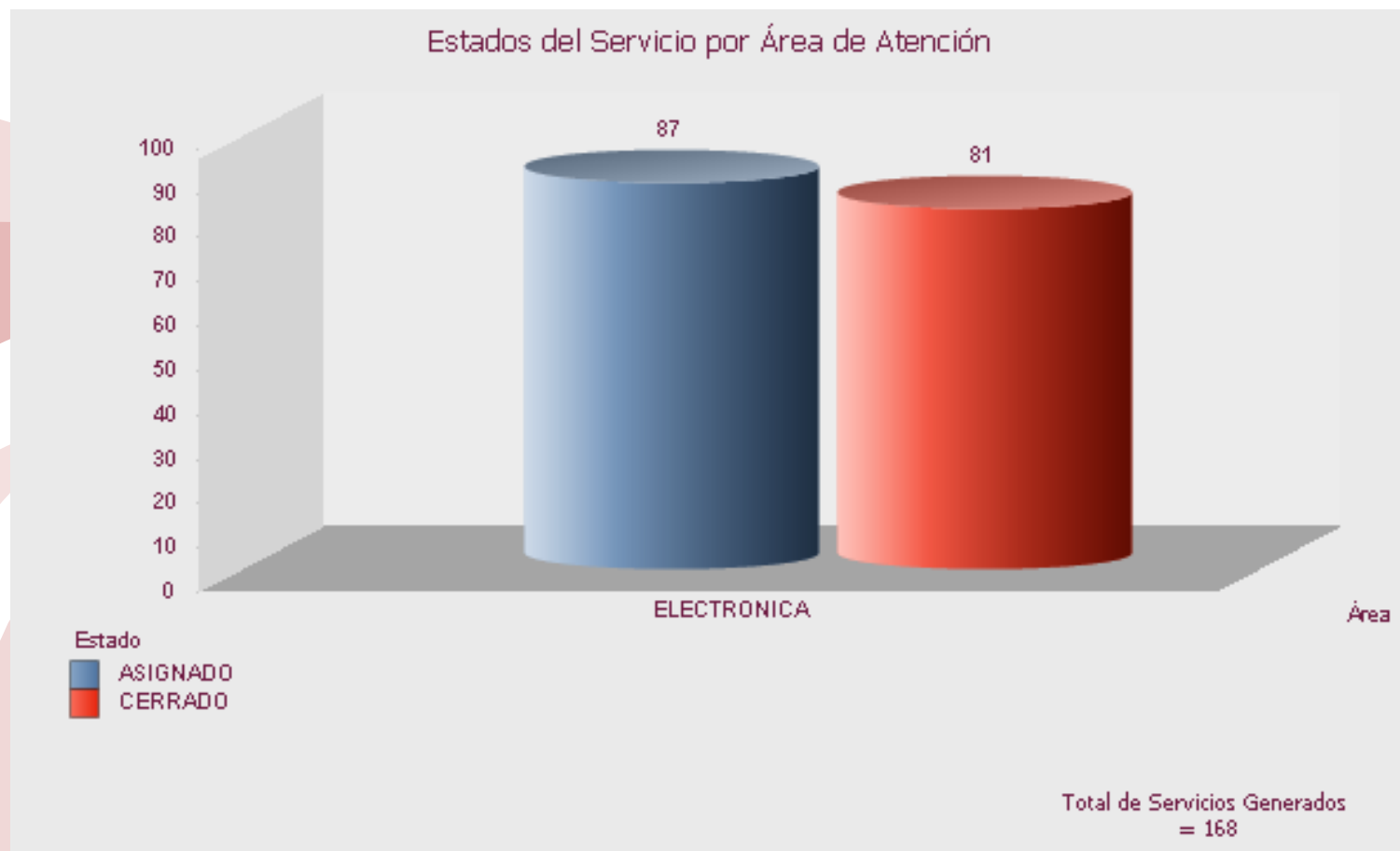


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Electrónica





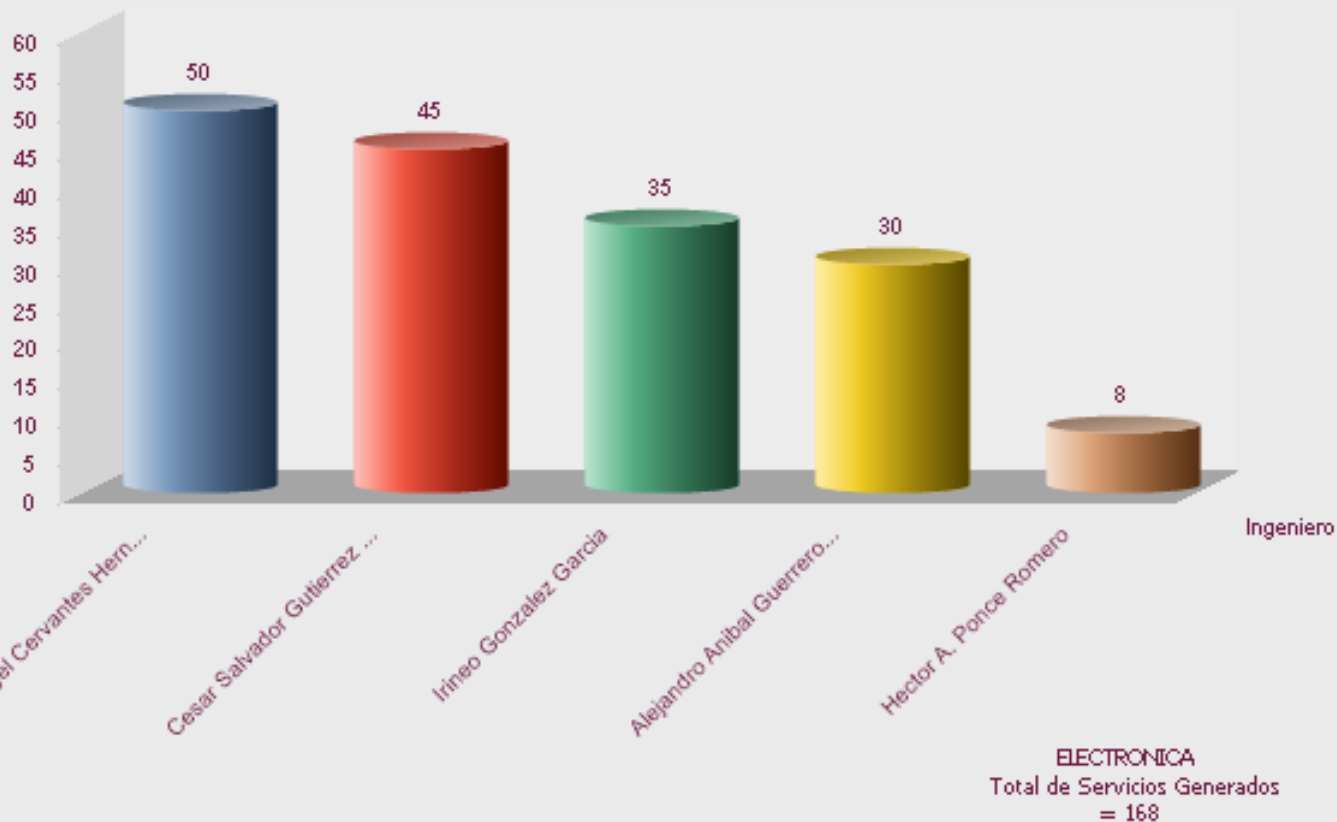
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica





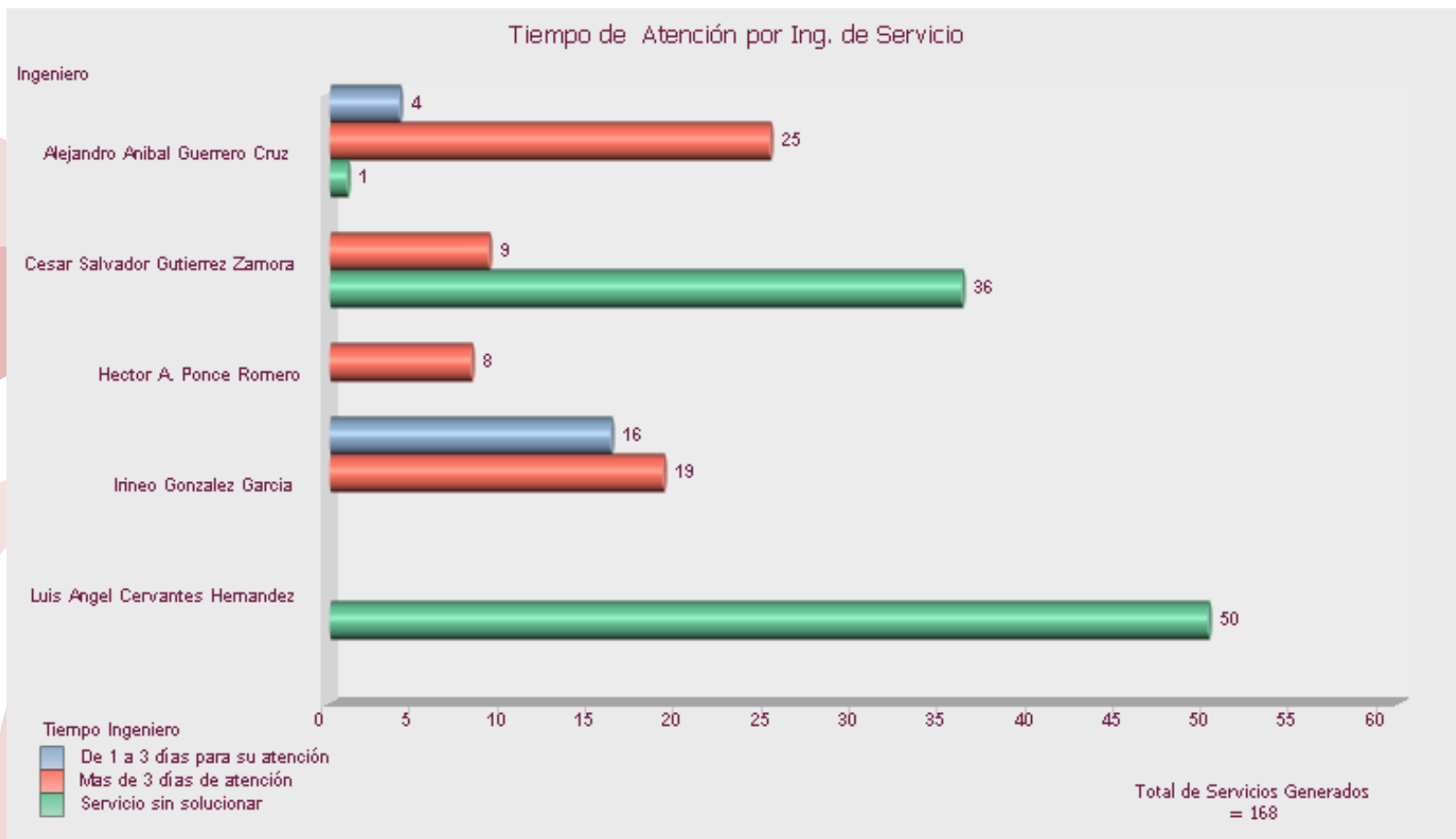
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Electrónica

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)





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



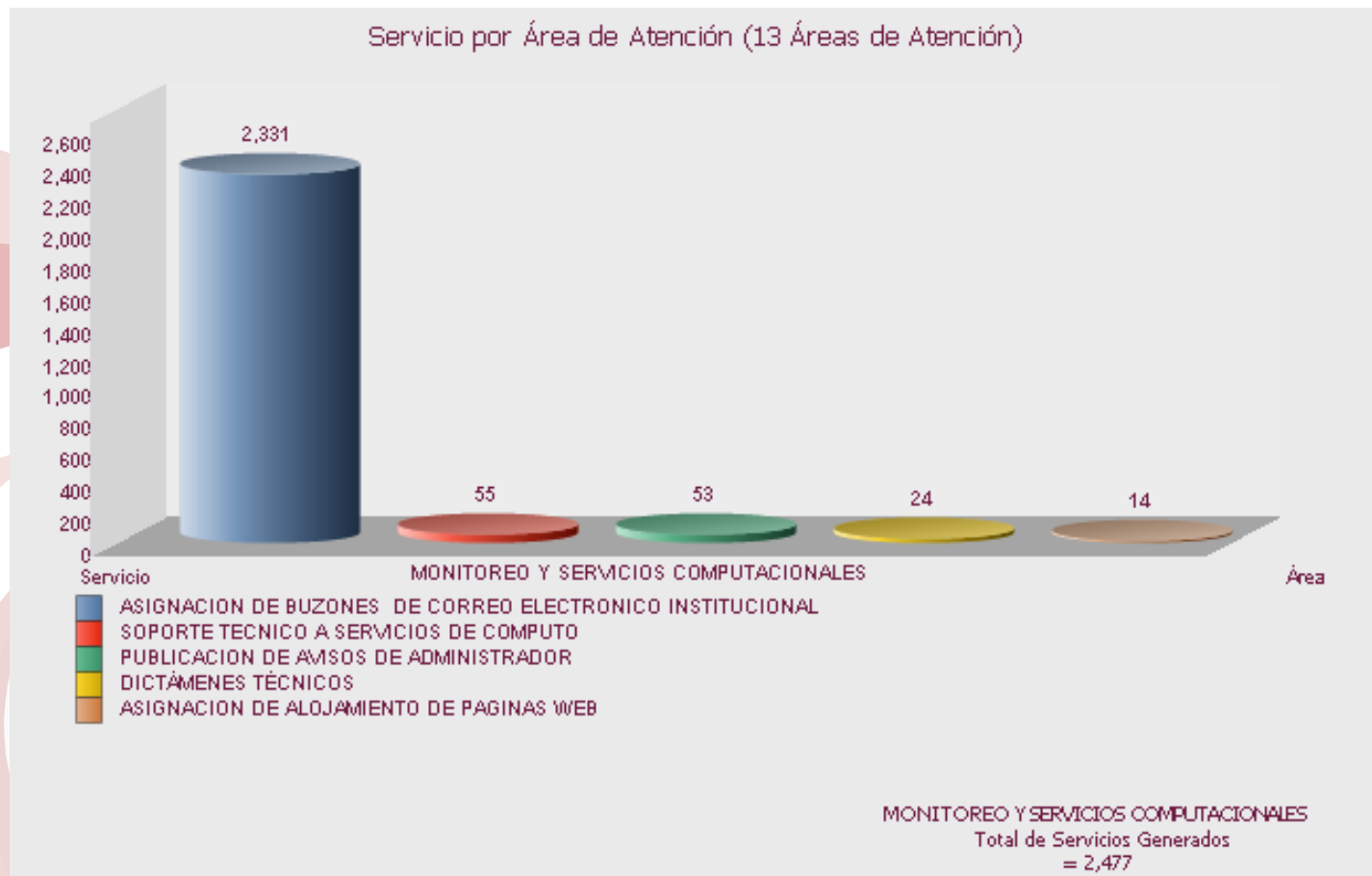


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Electrónica





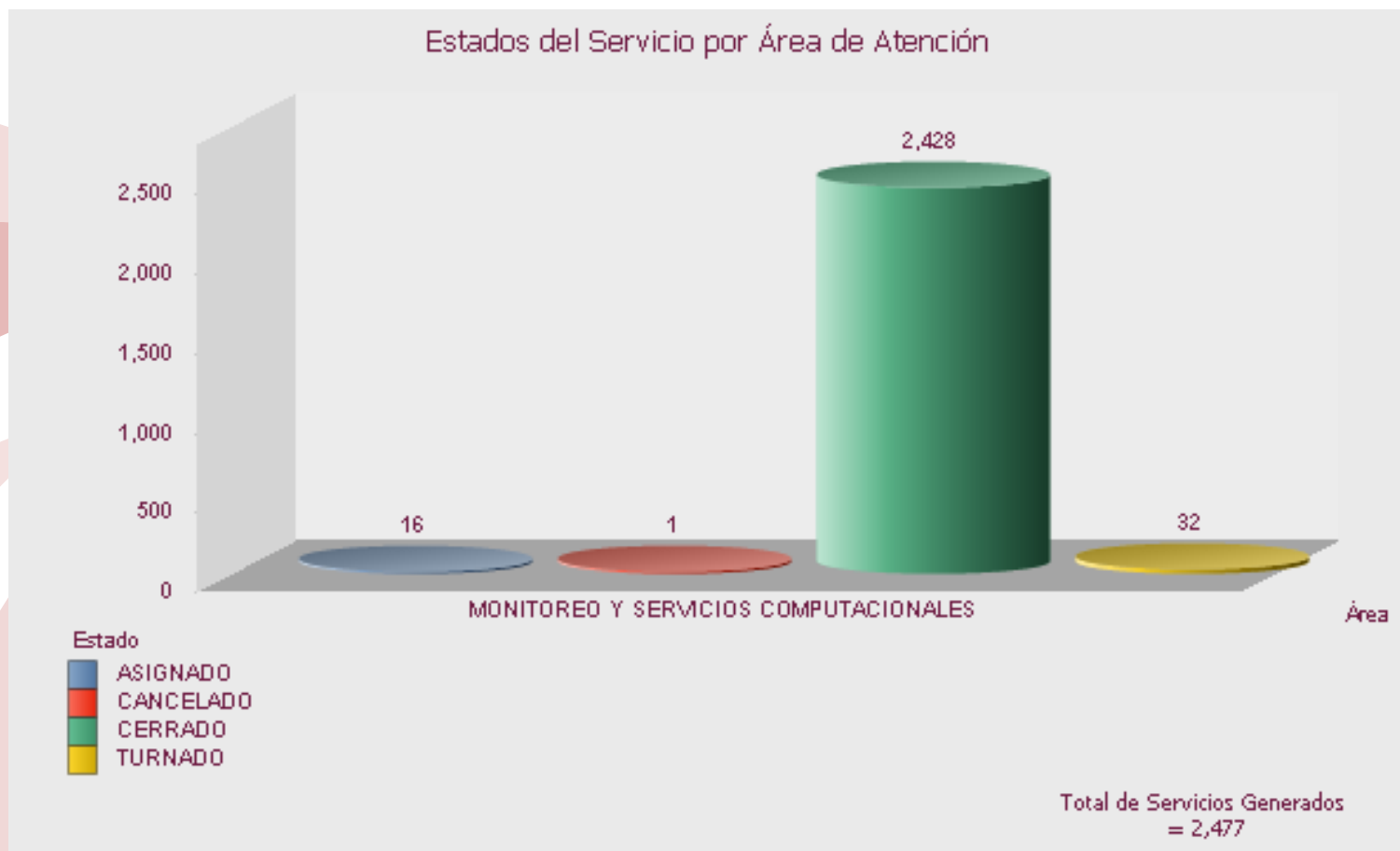
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



“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.”



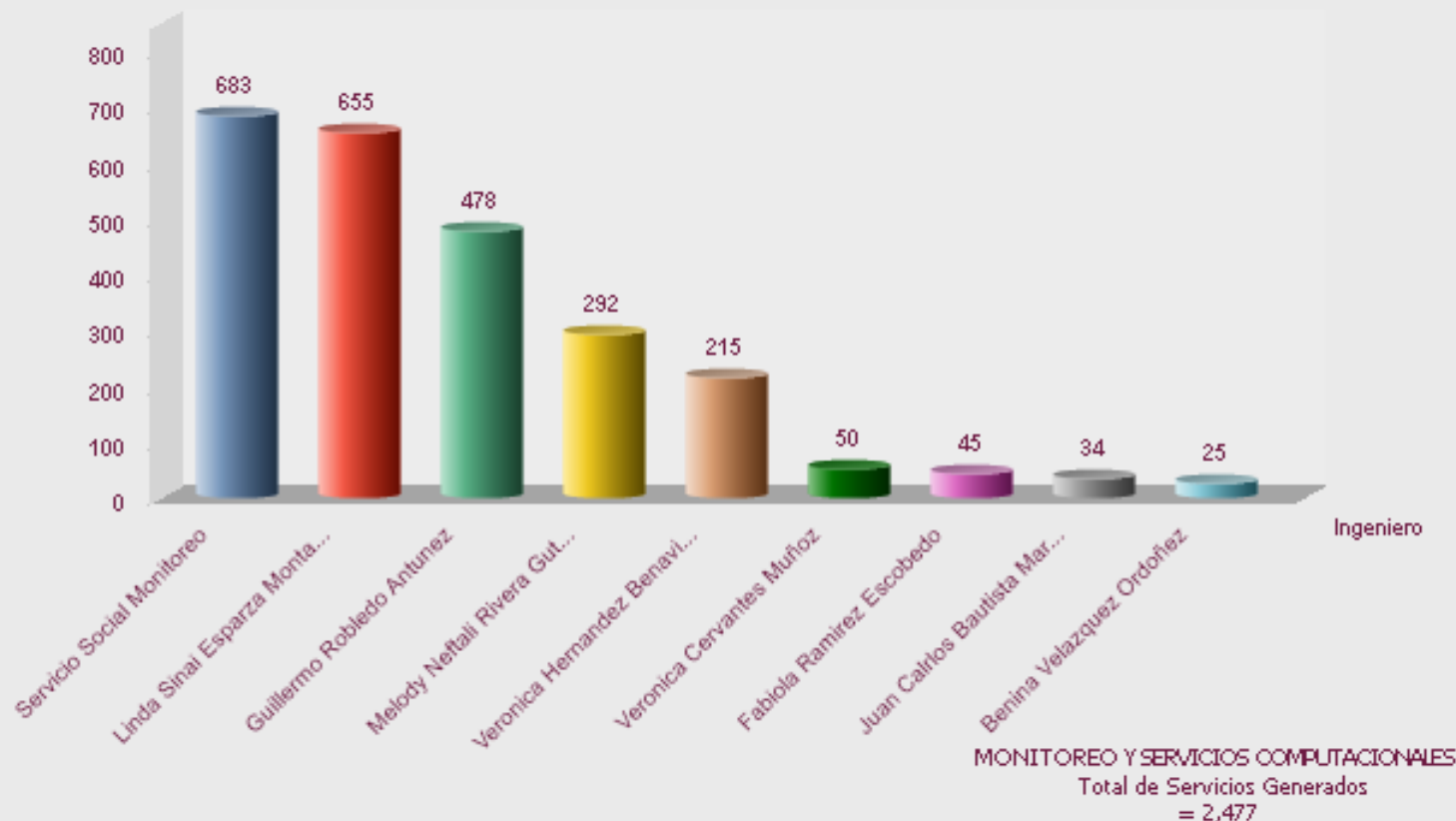
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





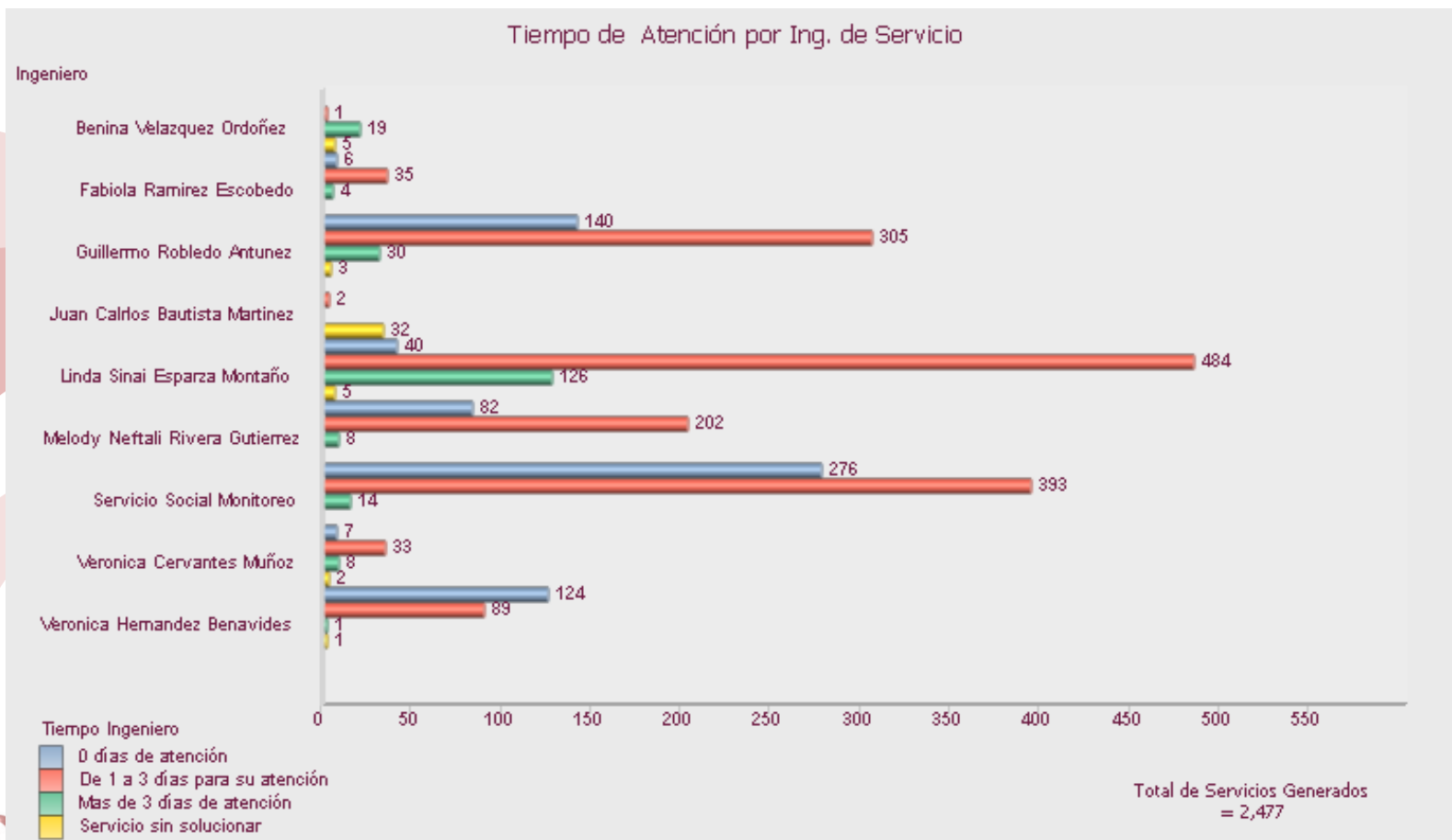
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)



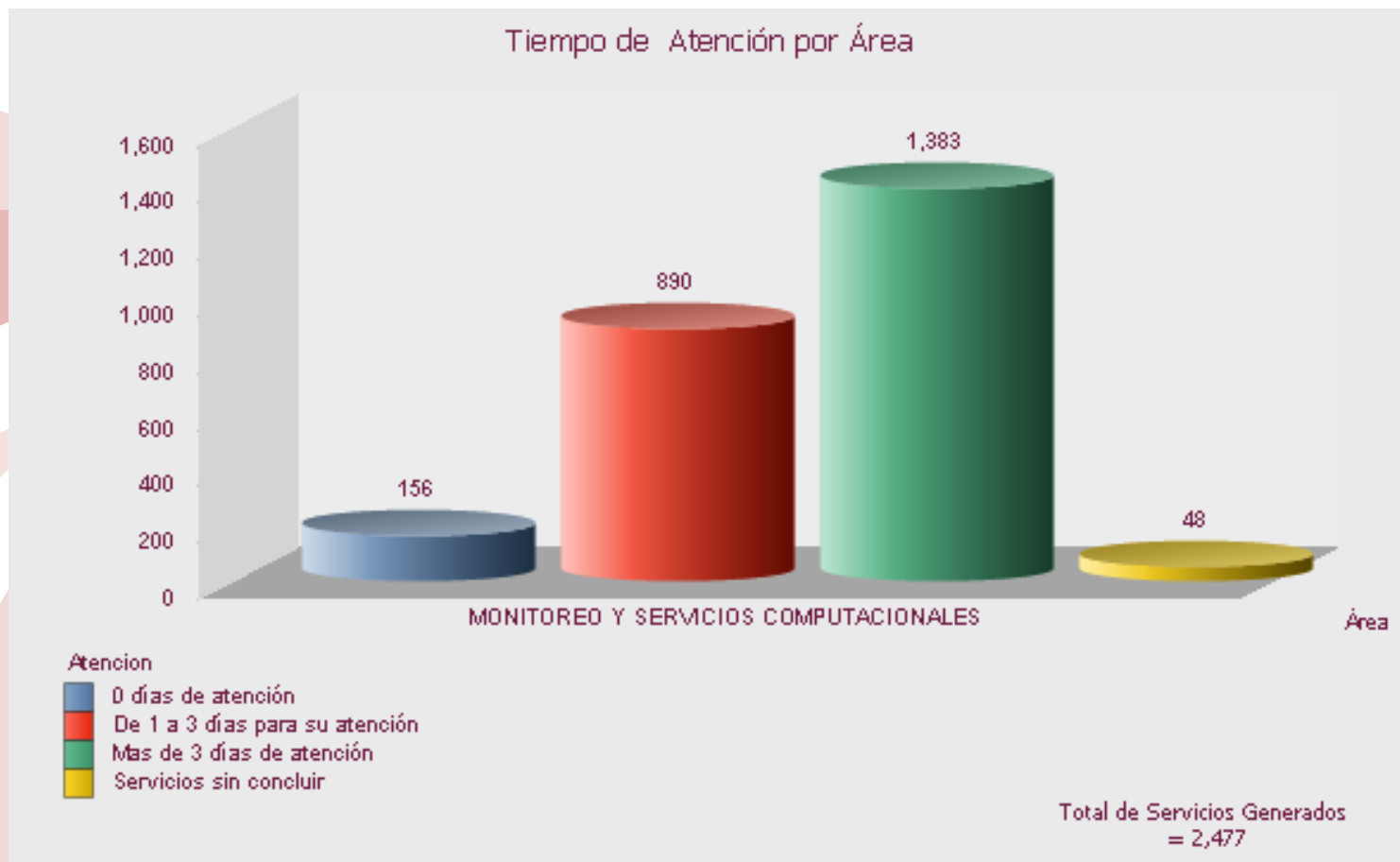


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



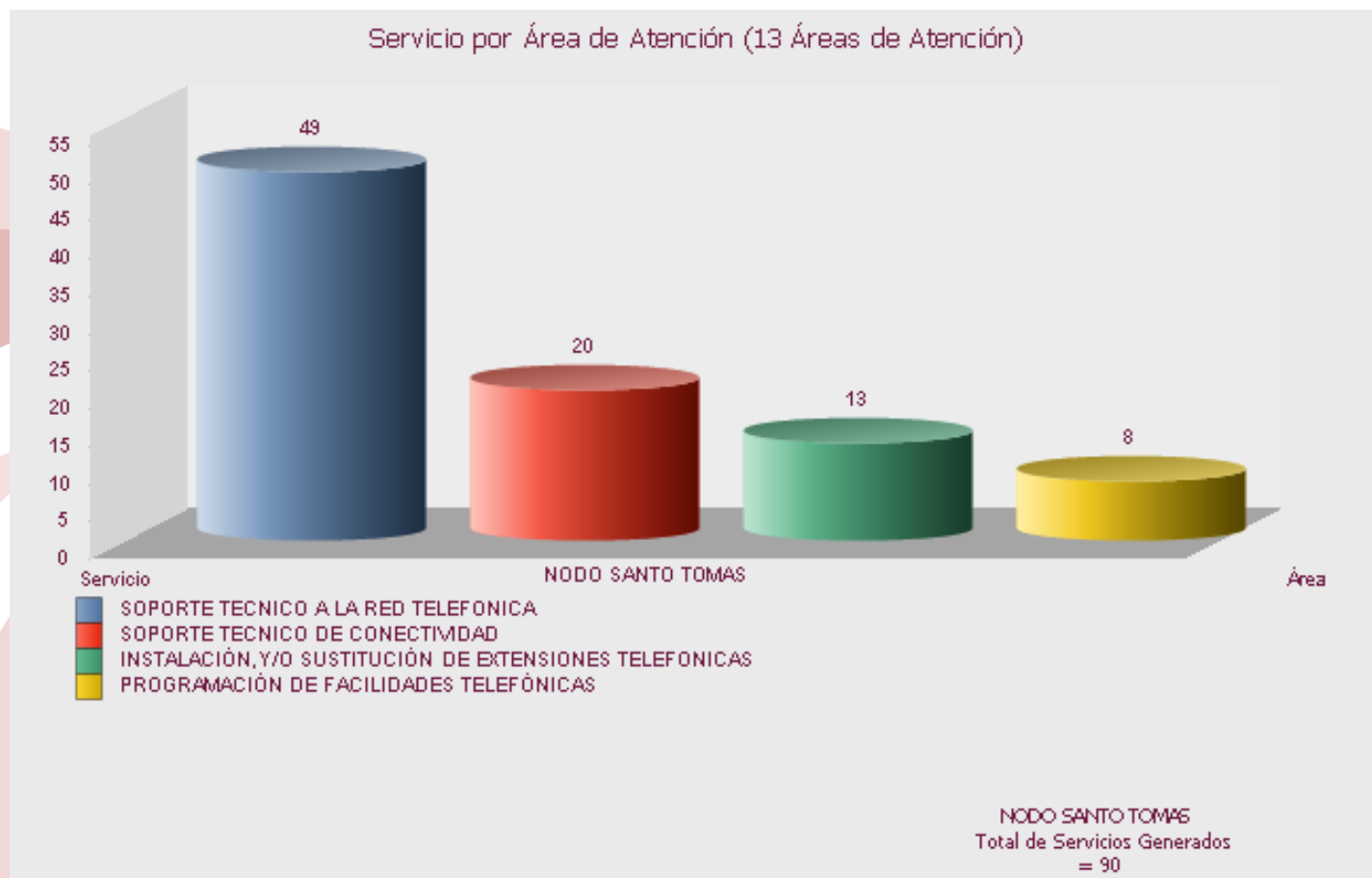


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



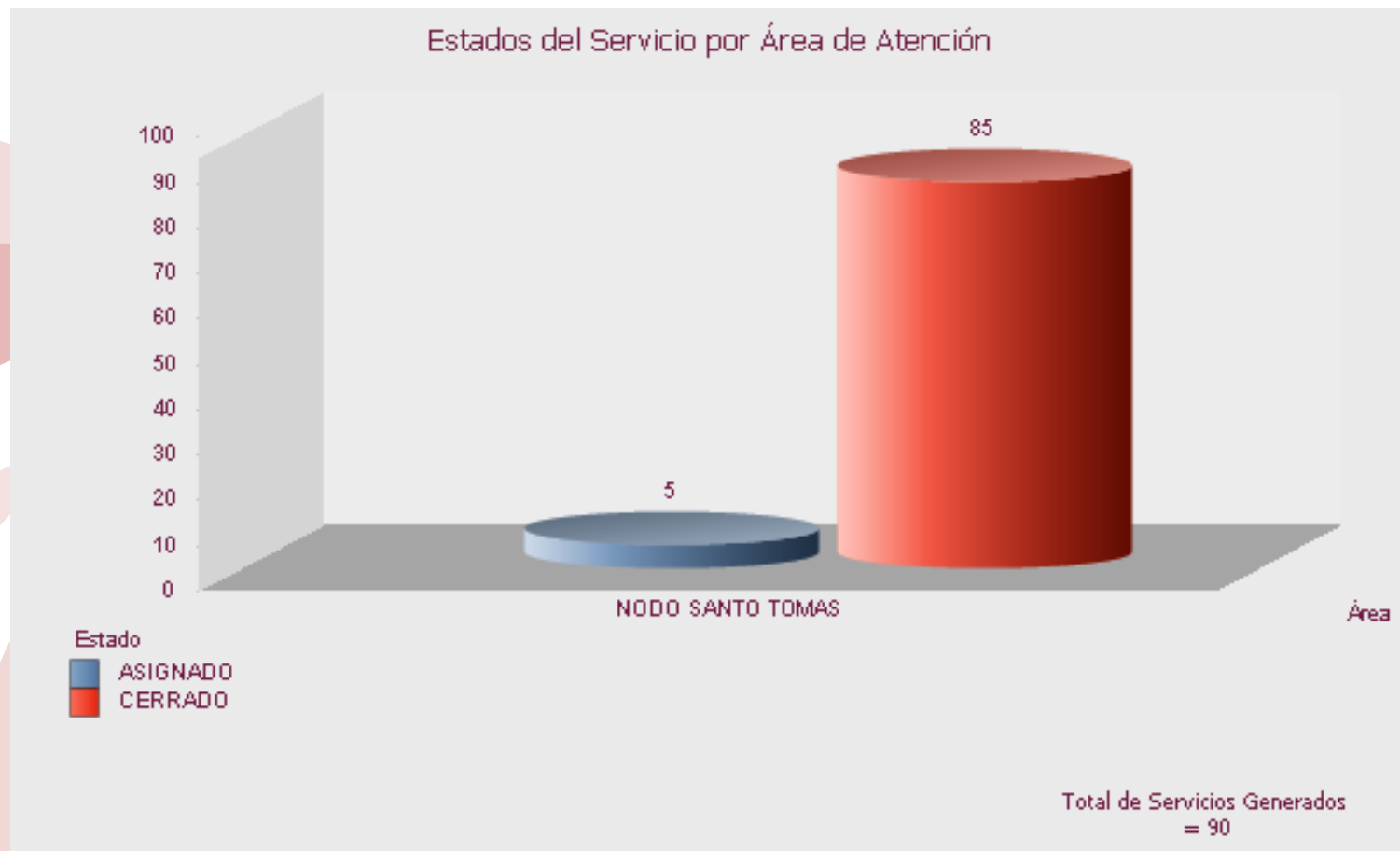


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



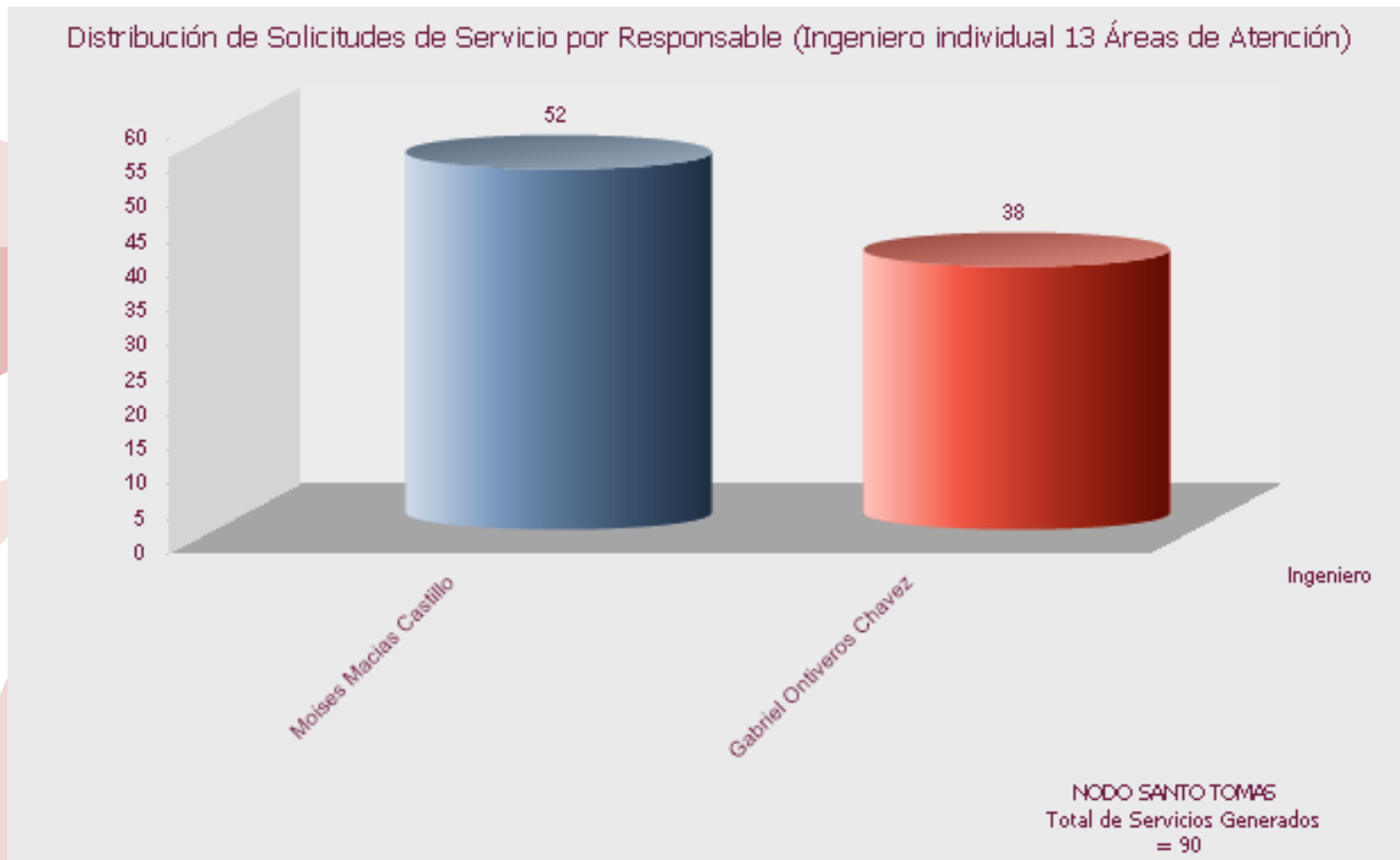


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



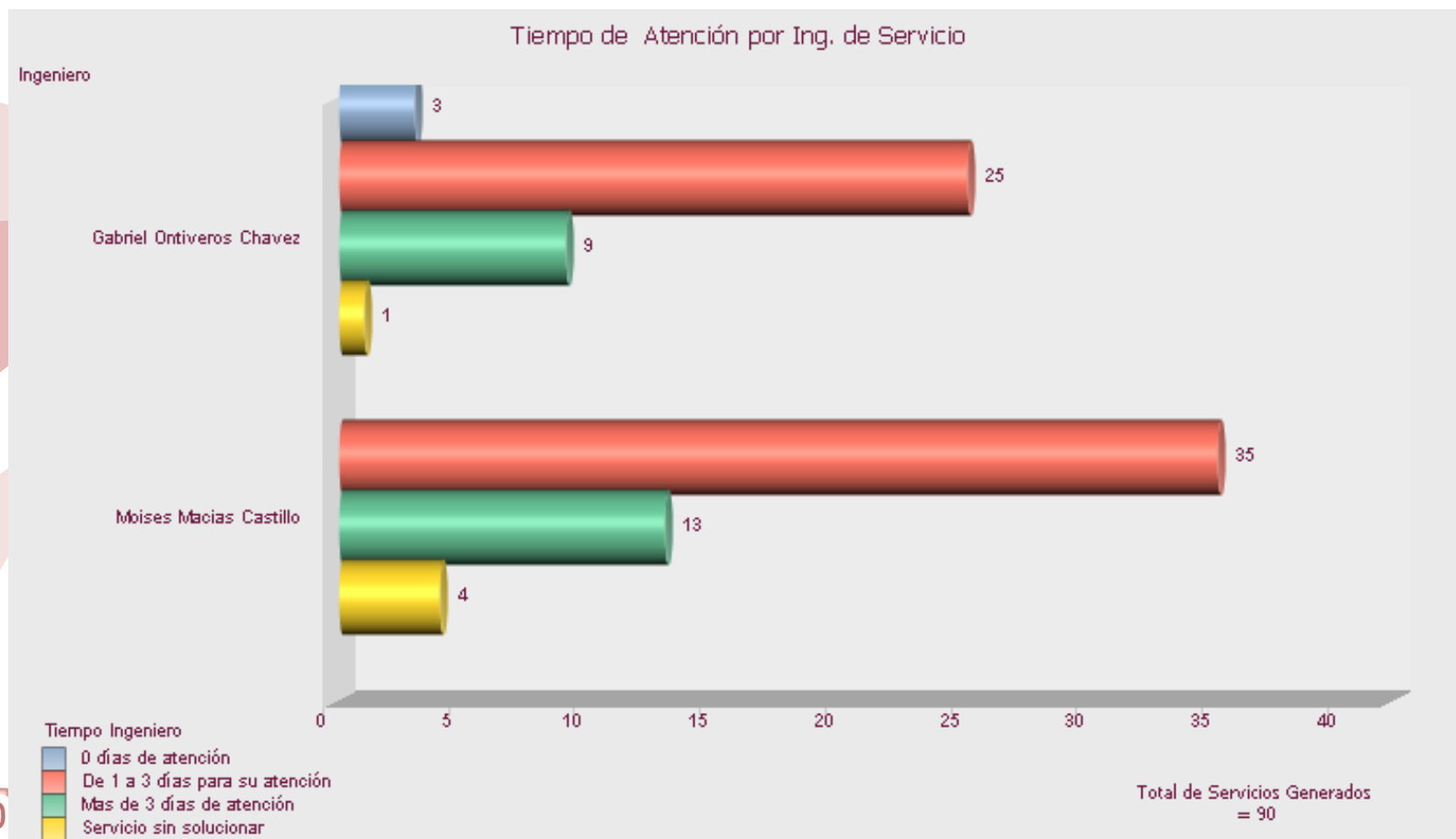


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



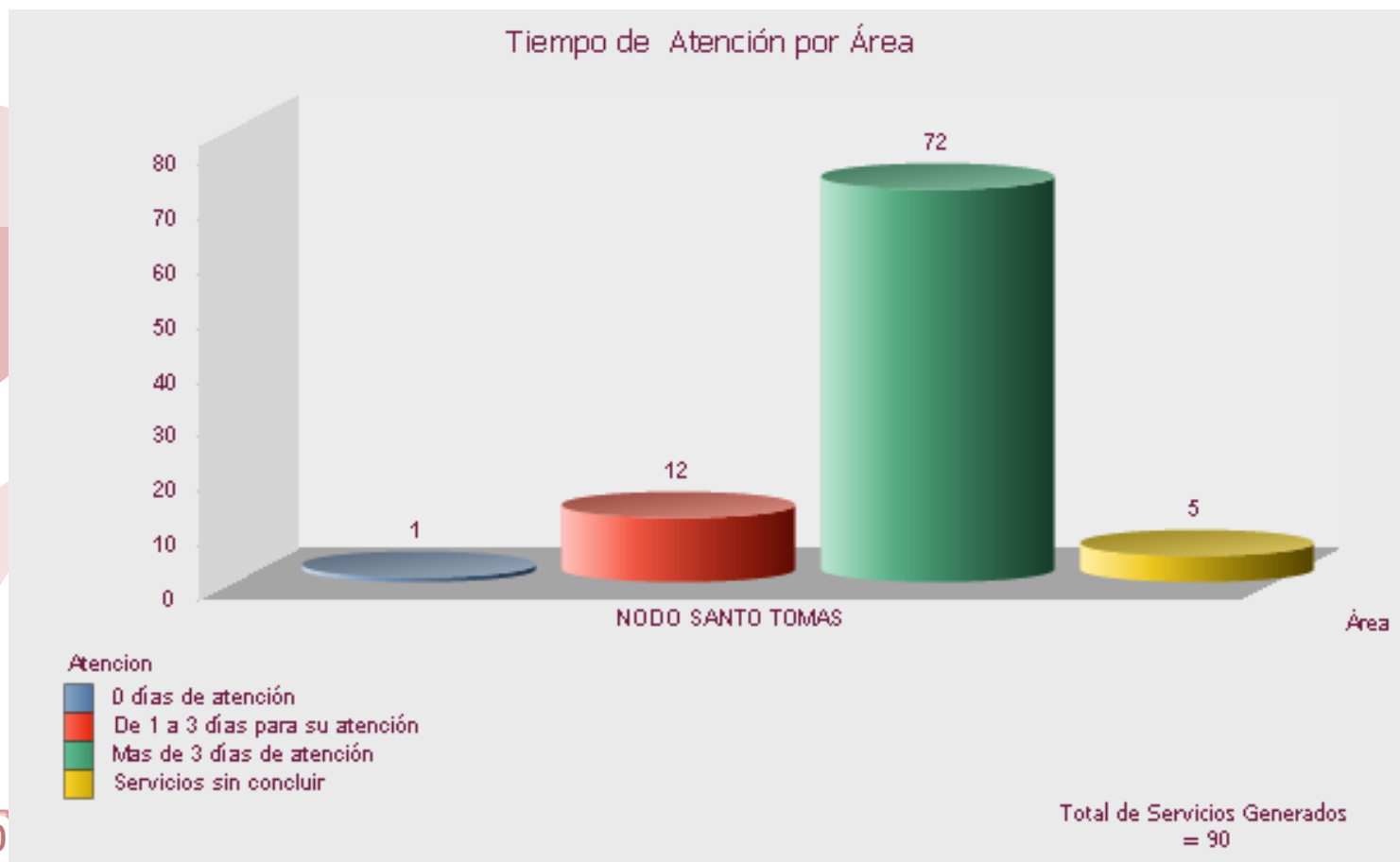


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



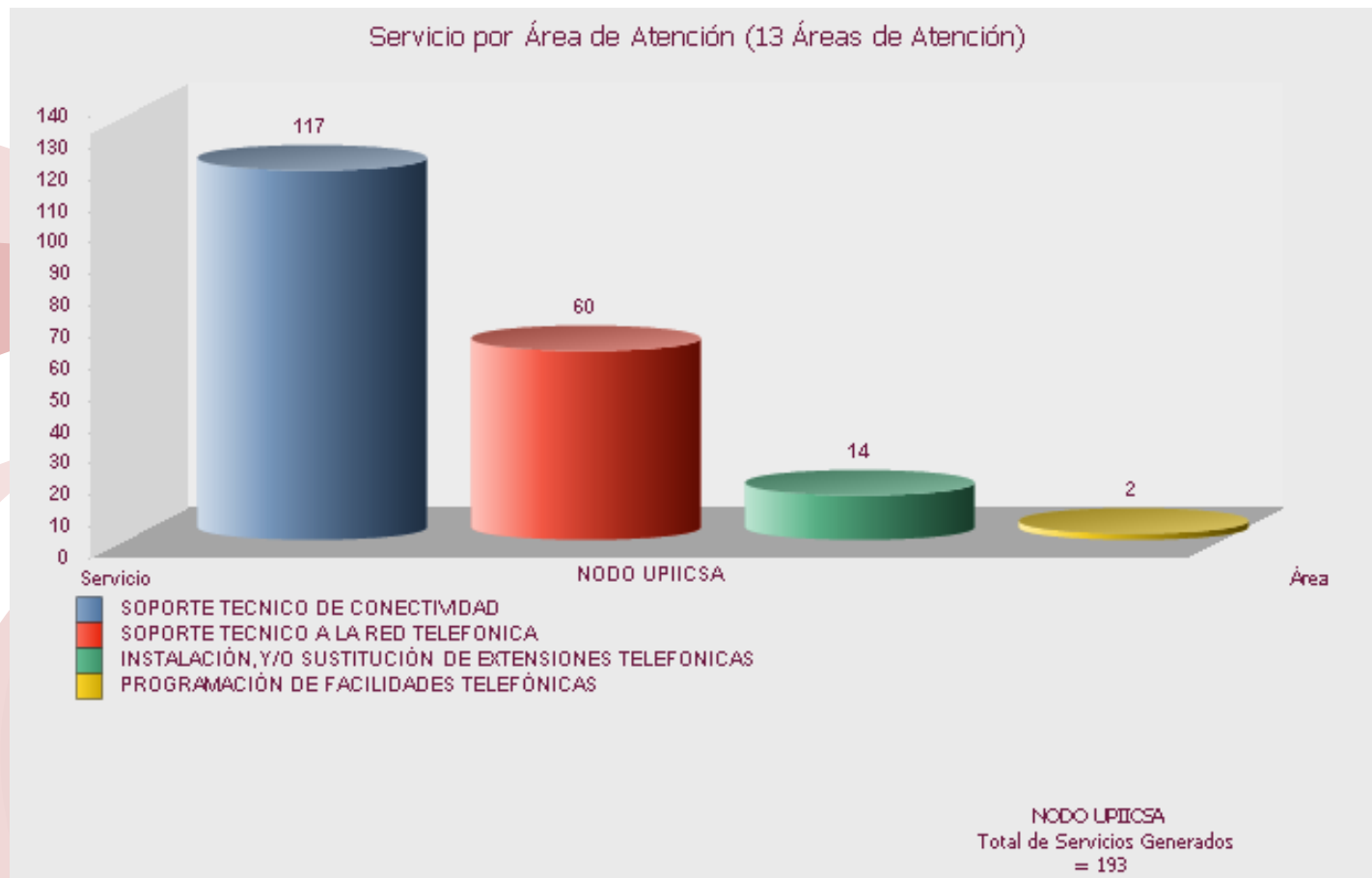


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



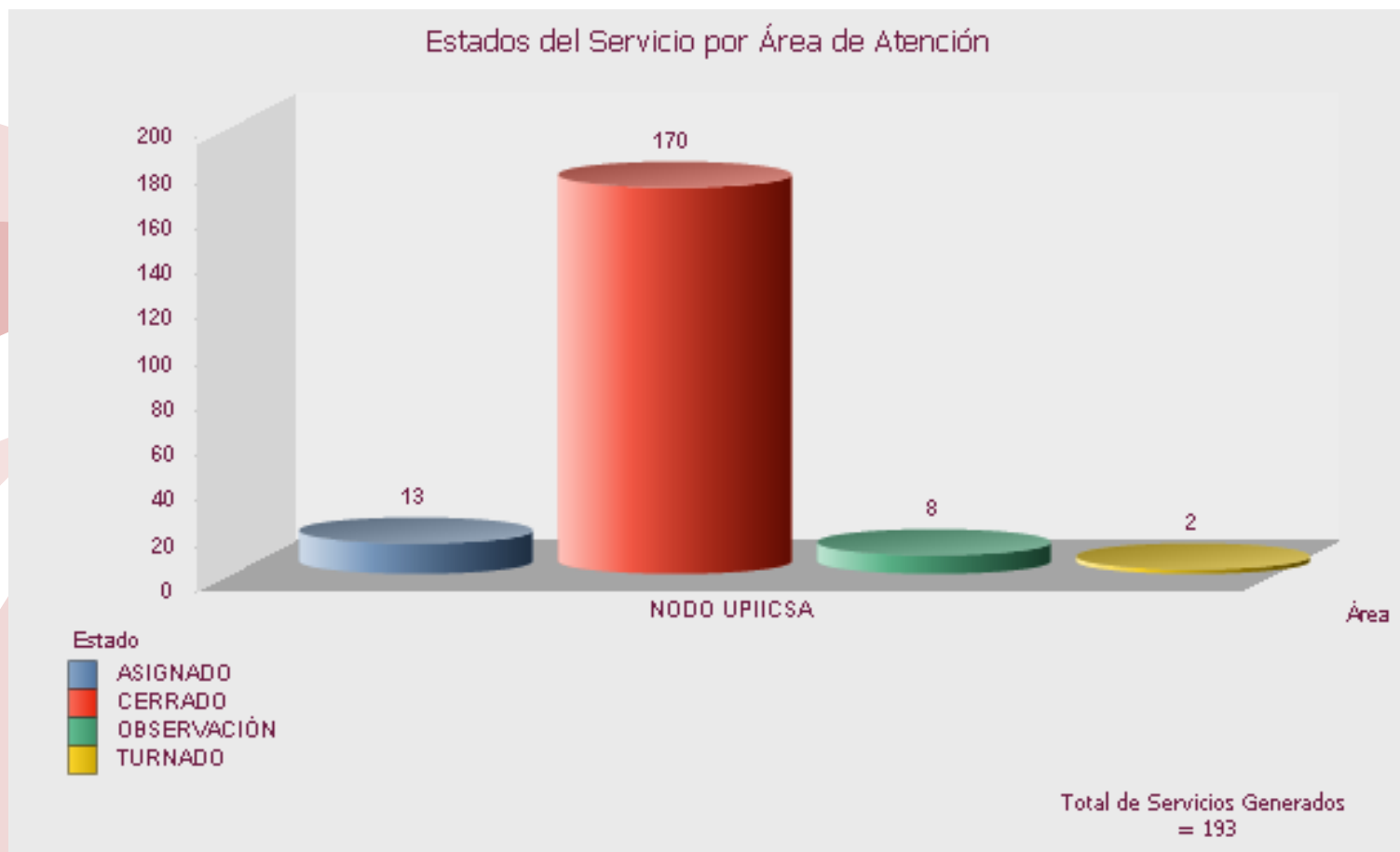


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





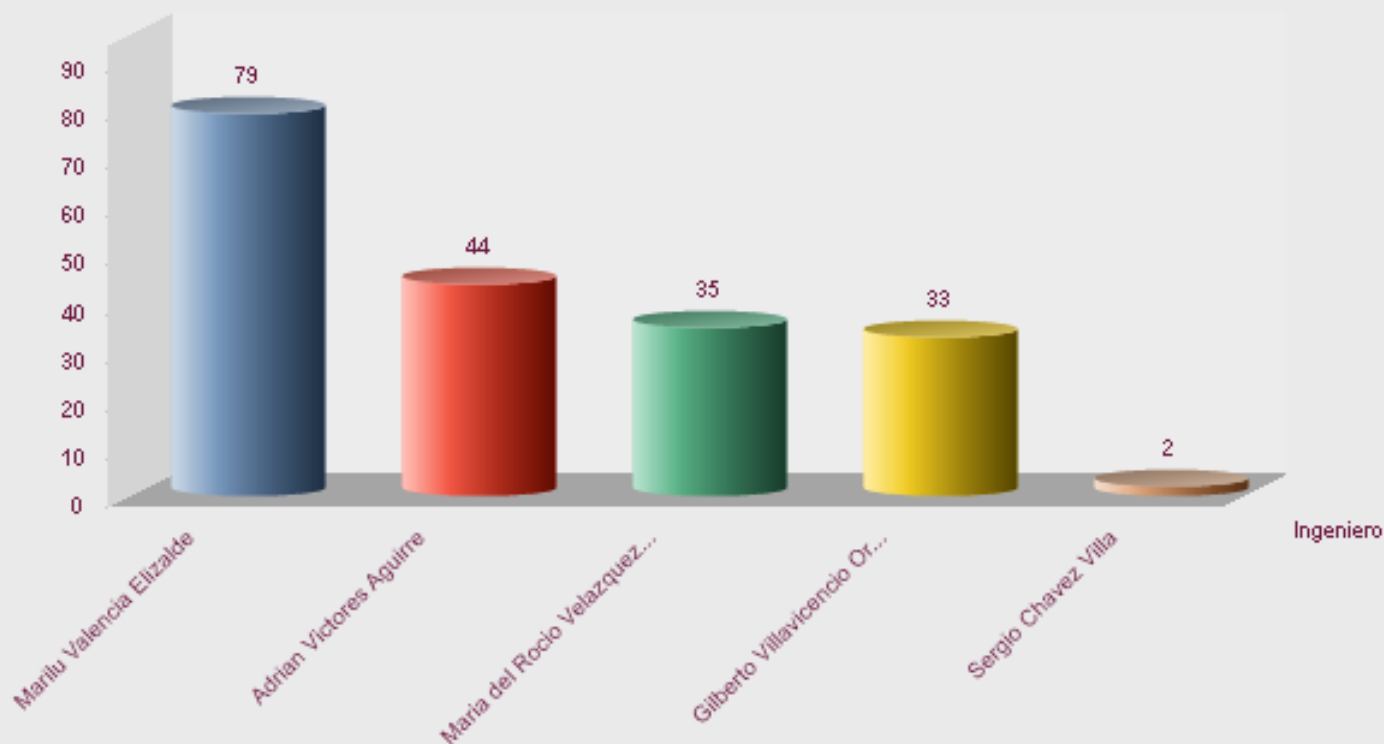
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)



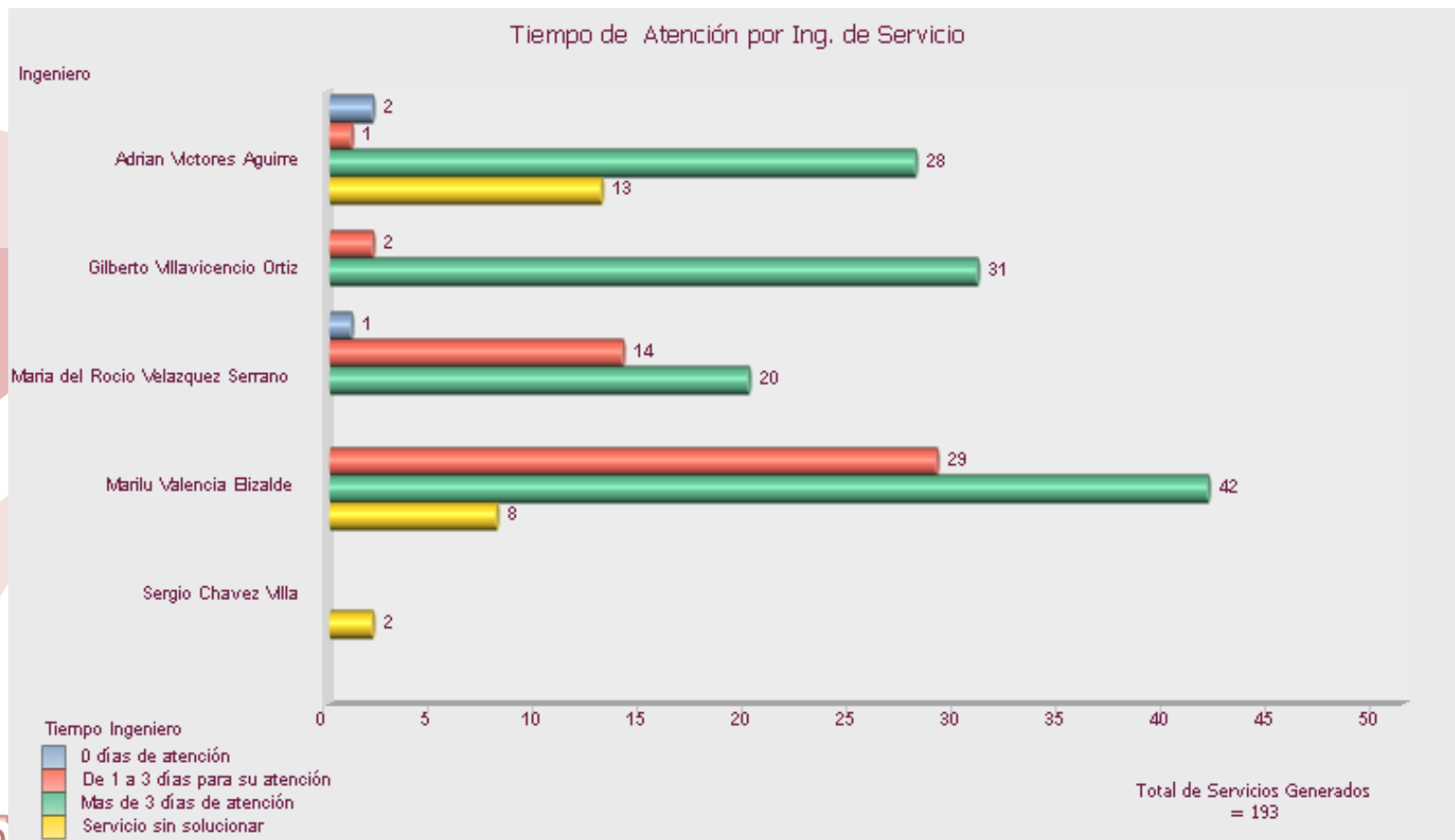
NODO UPIICSA
Total de Servicios Generados
= 193



“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.”



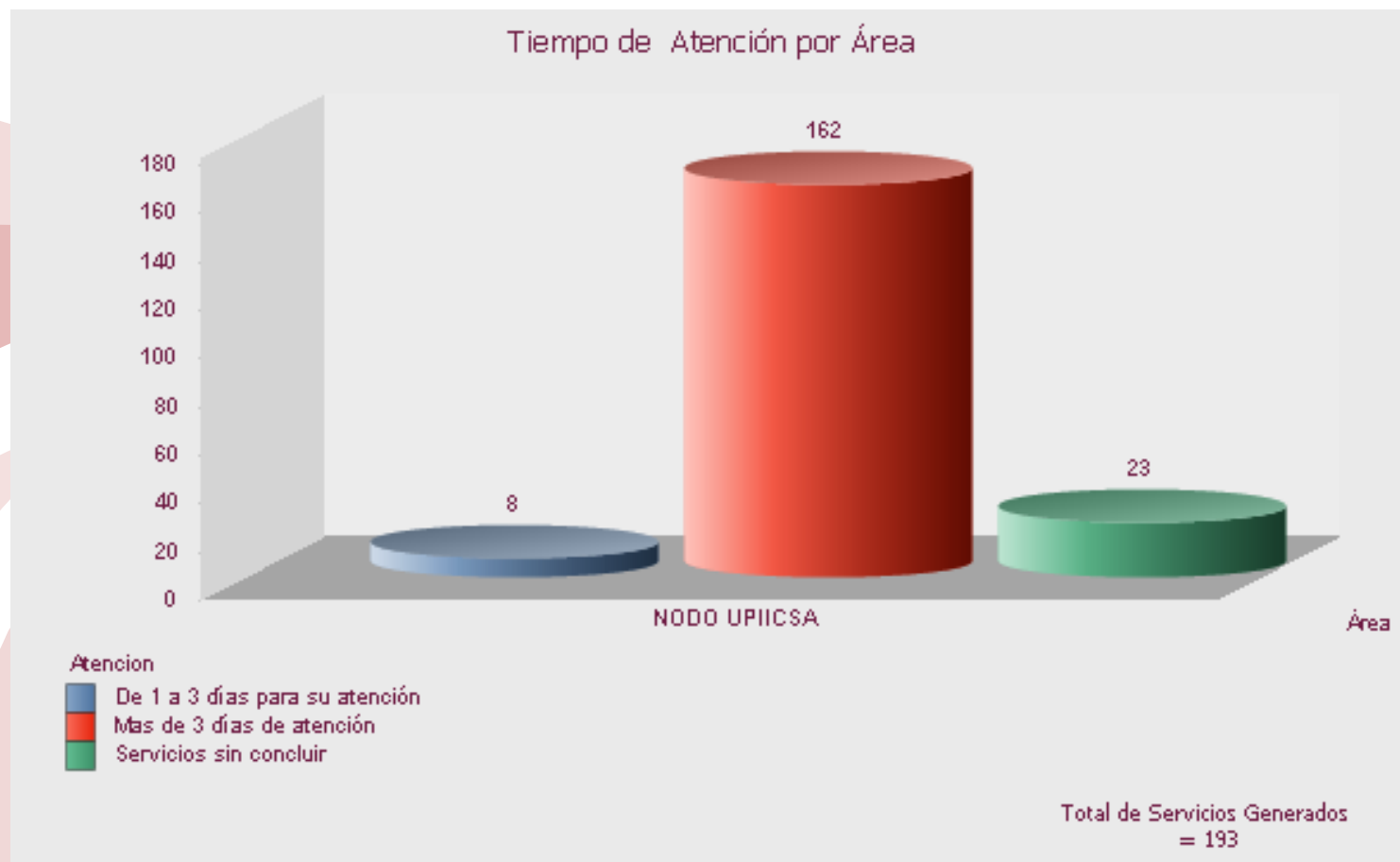
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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.”



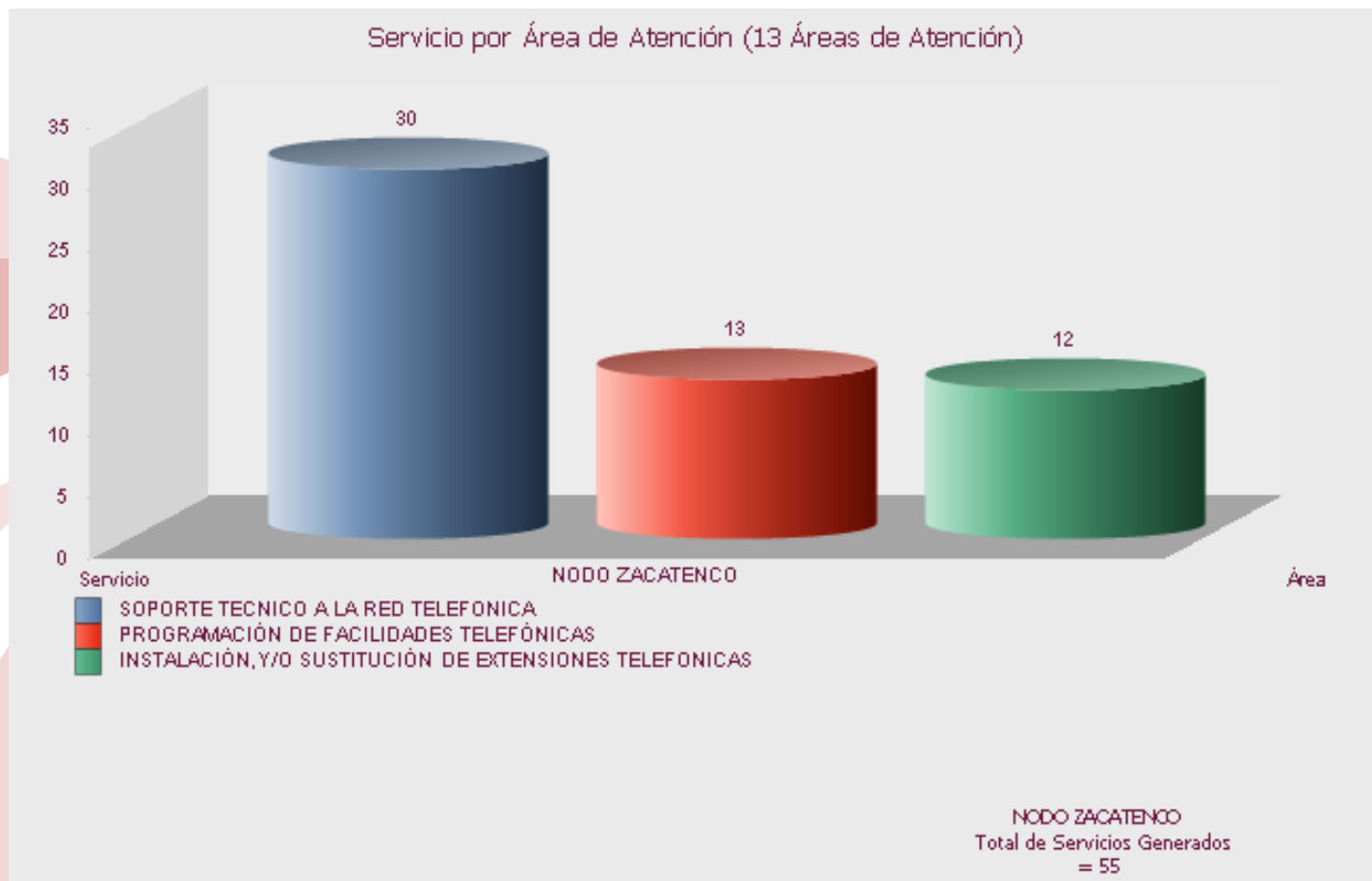
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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.”

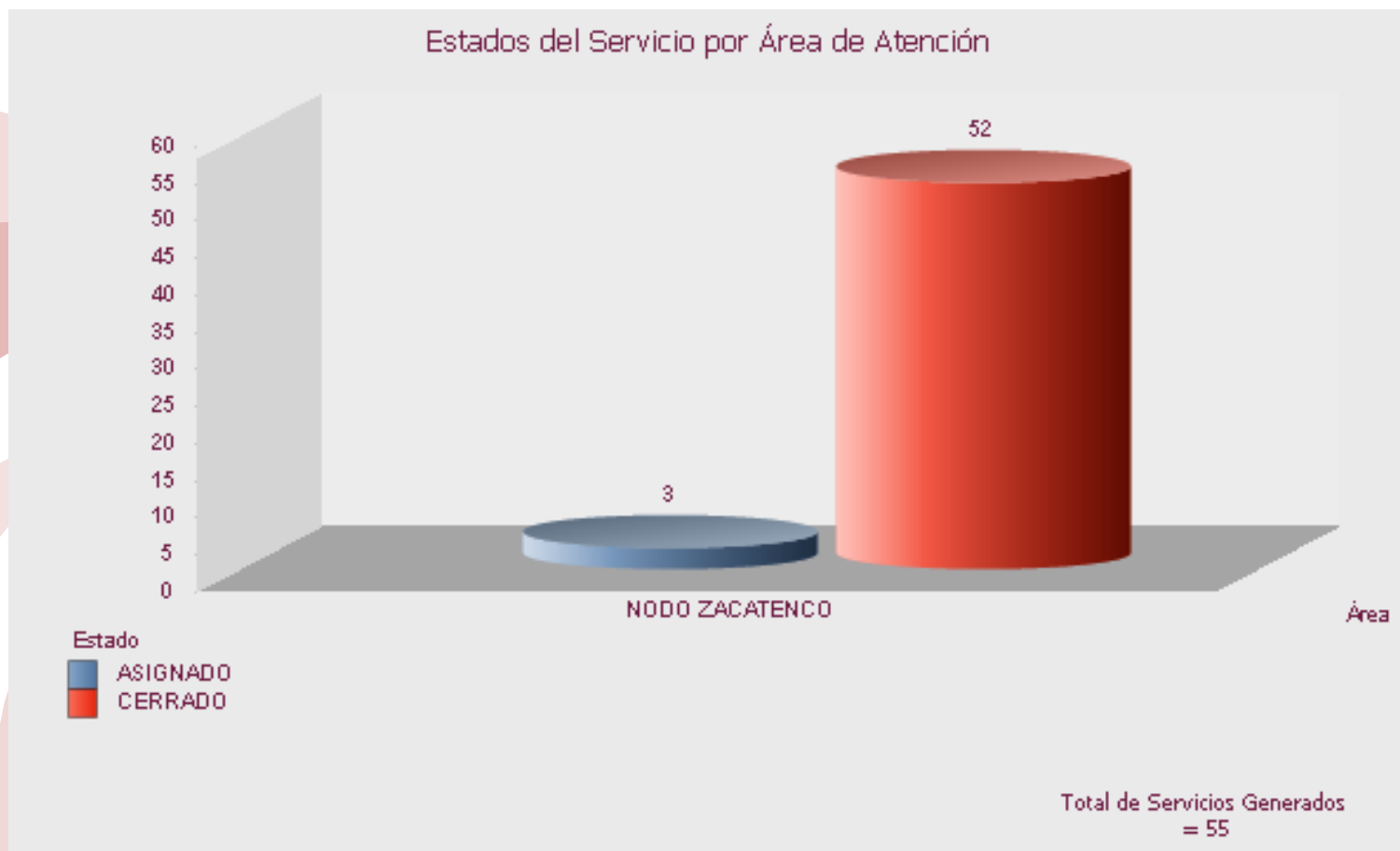


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



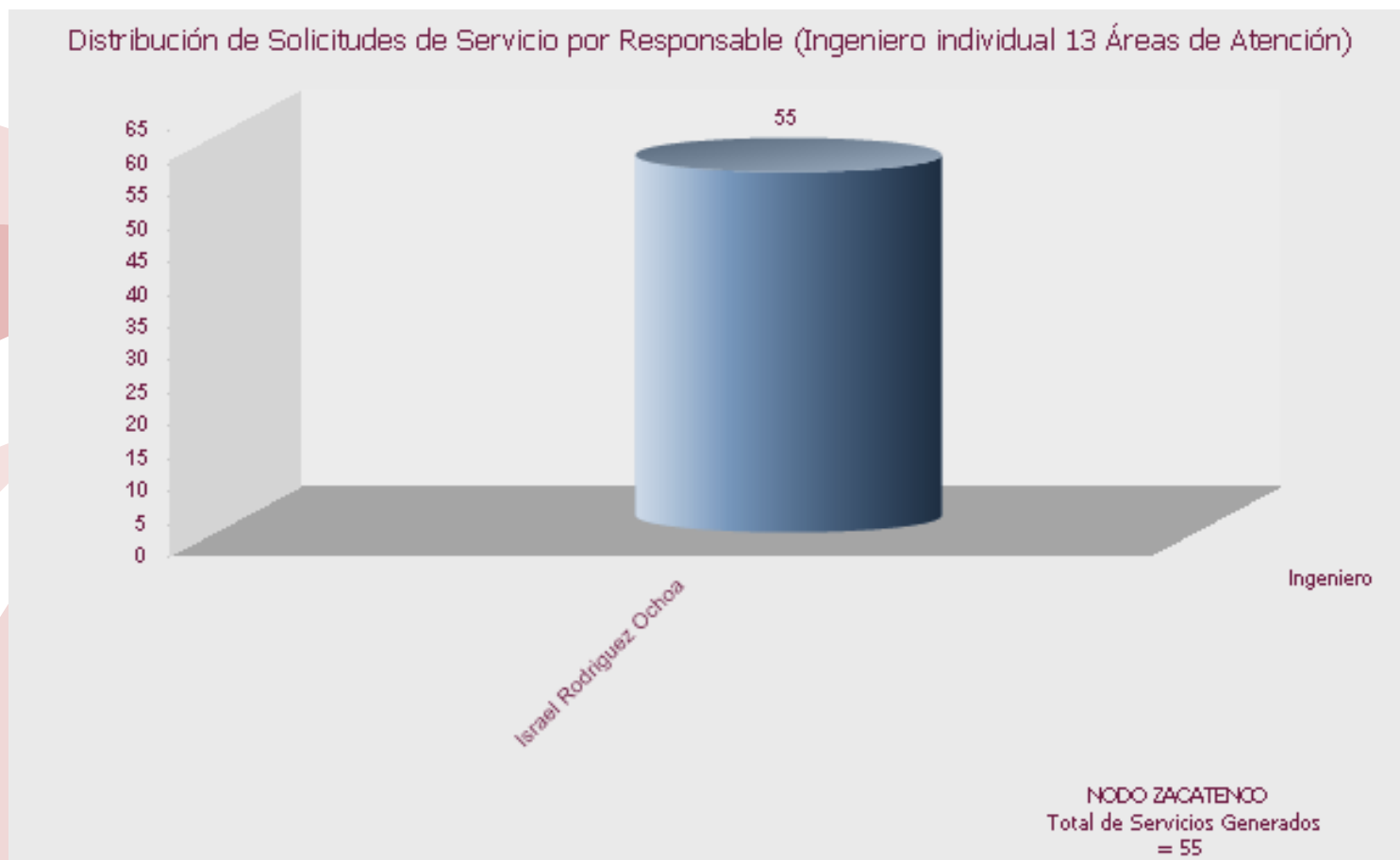


Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



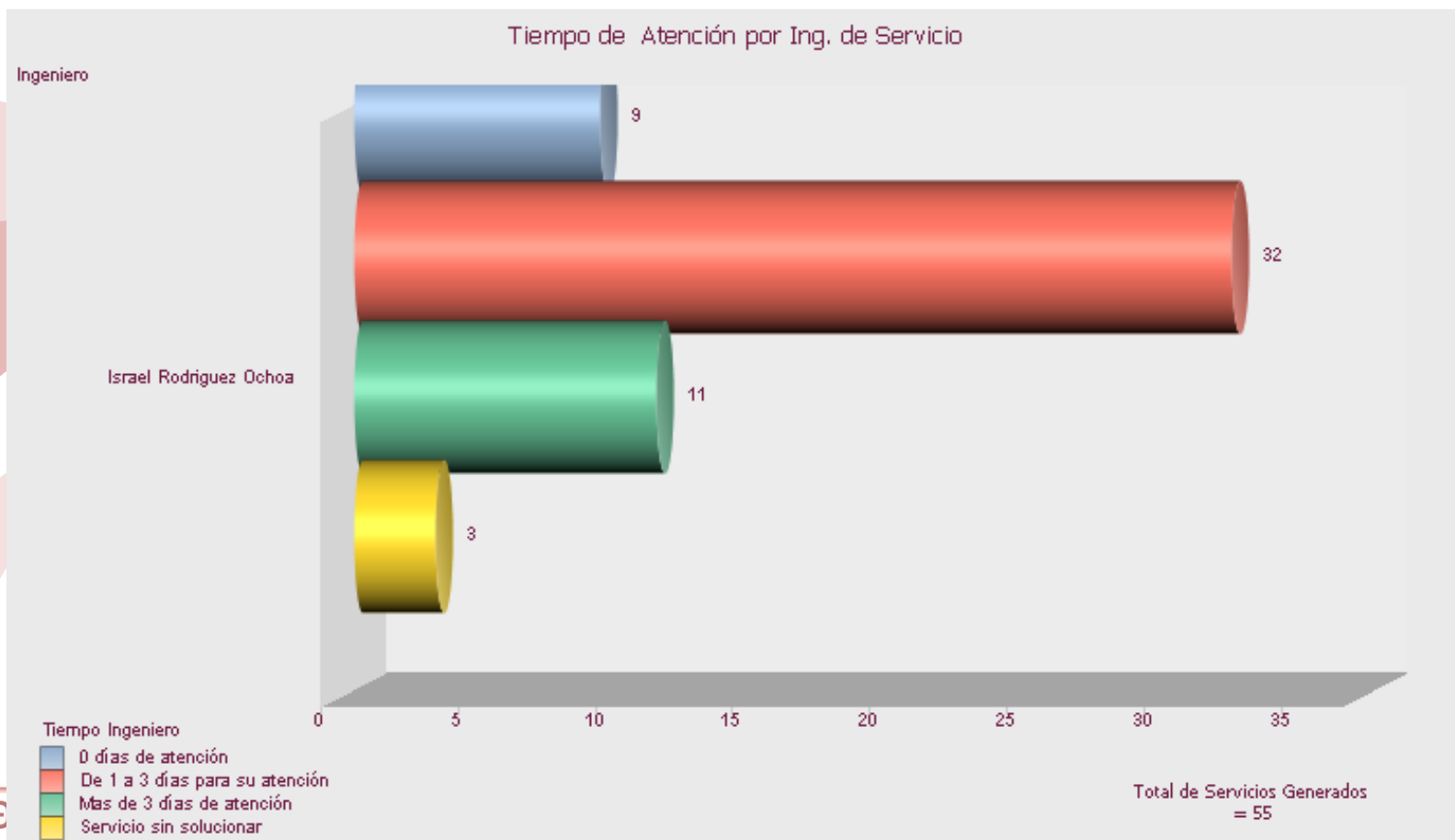


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



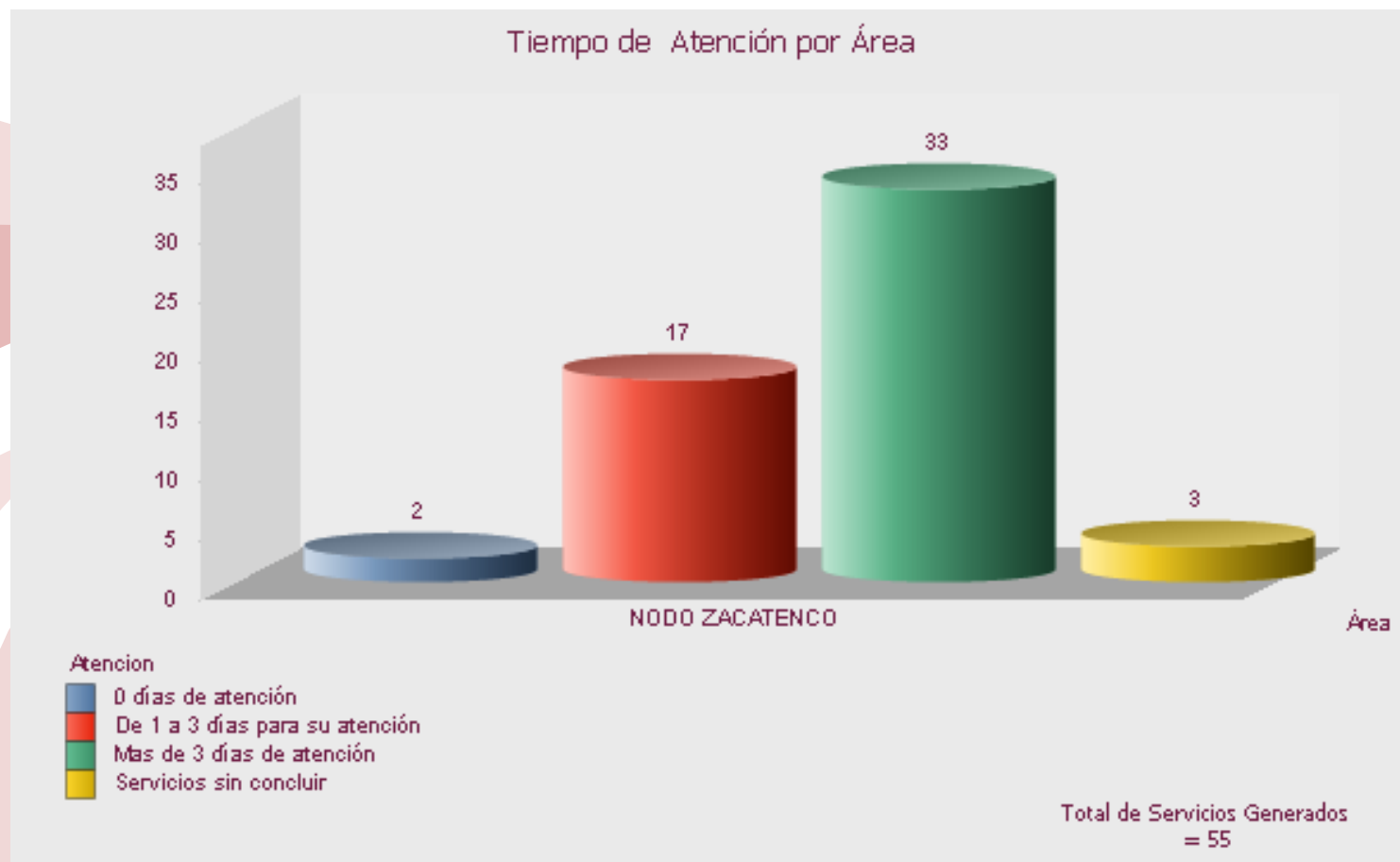


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



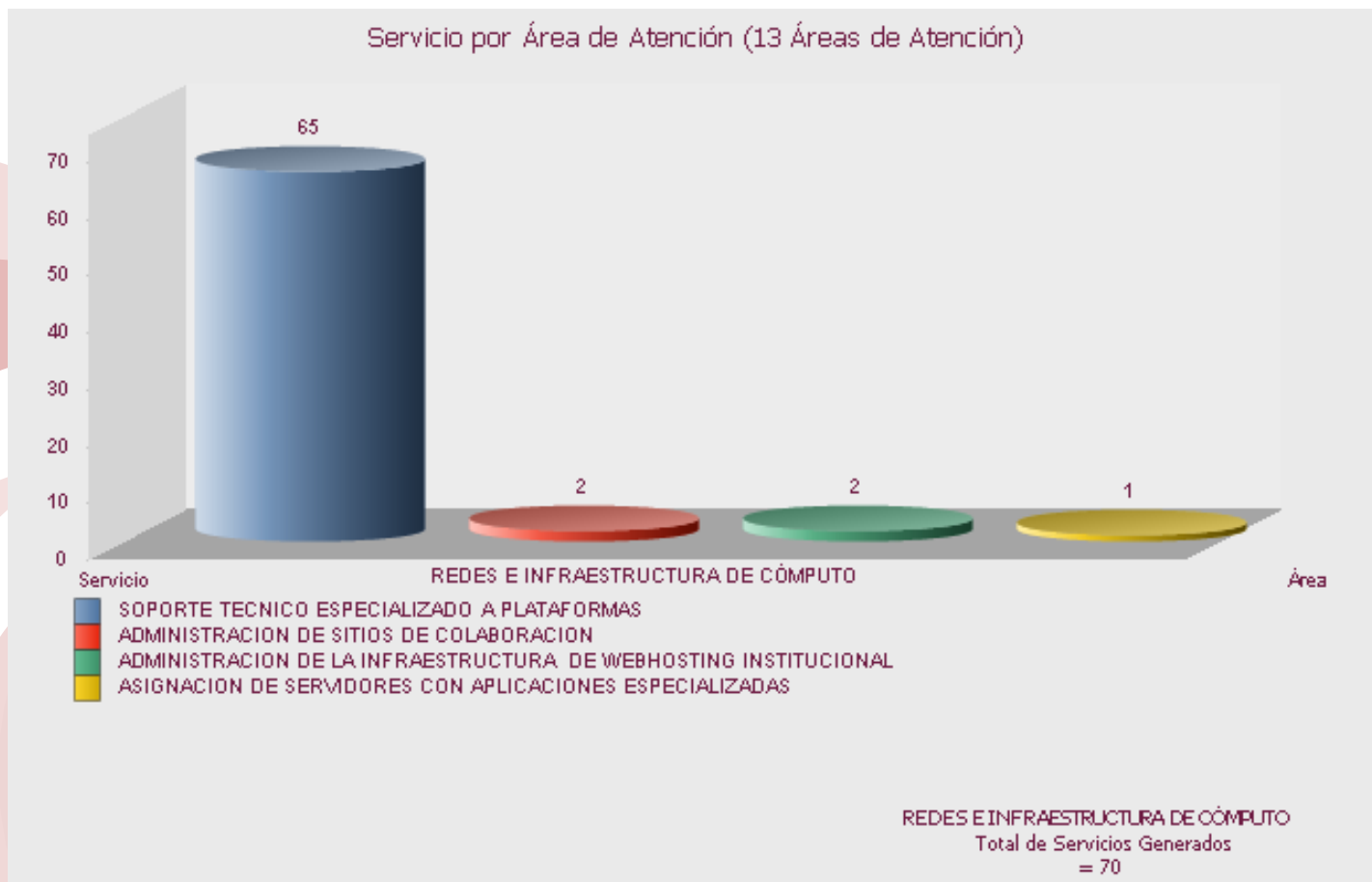


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco



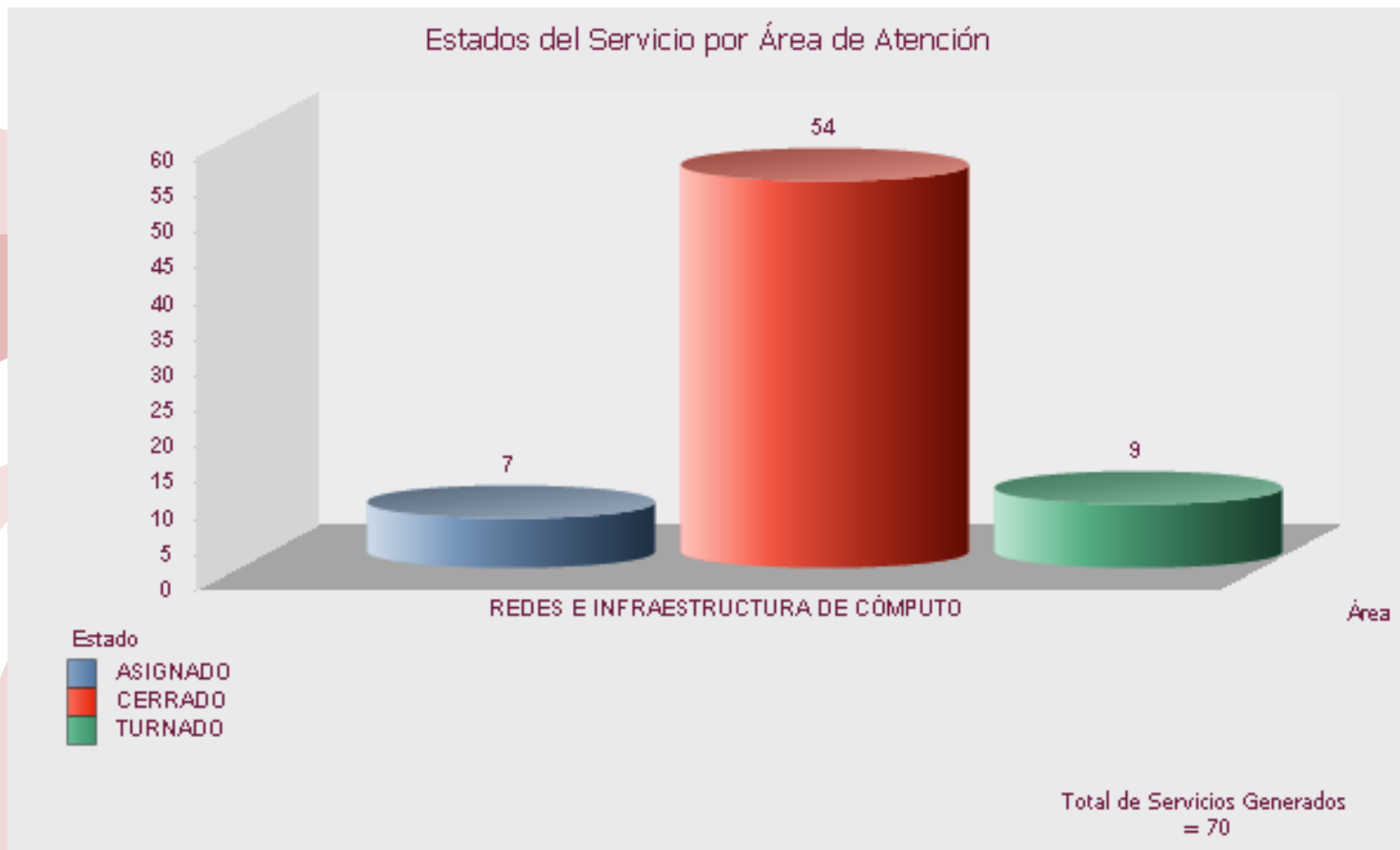


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





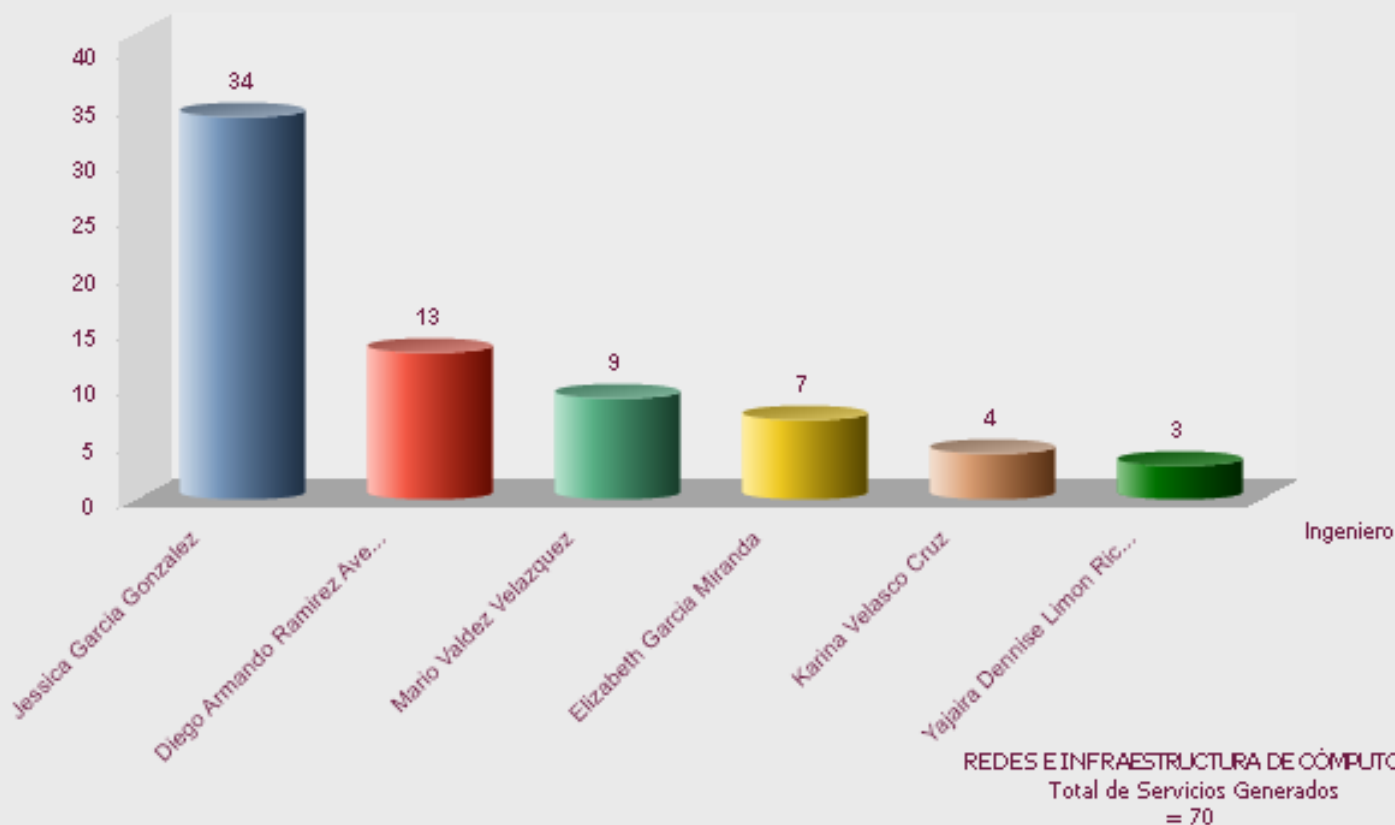
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





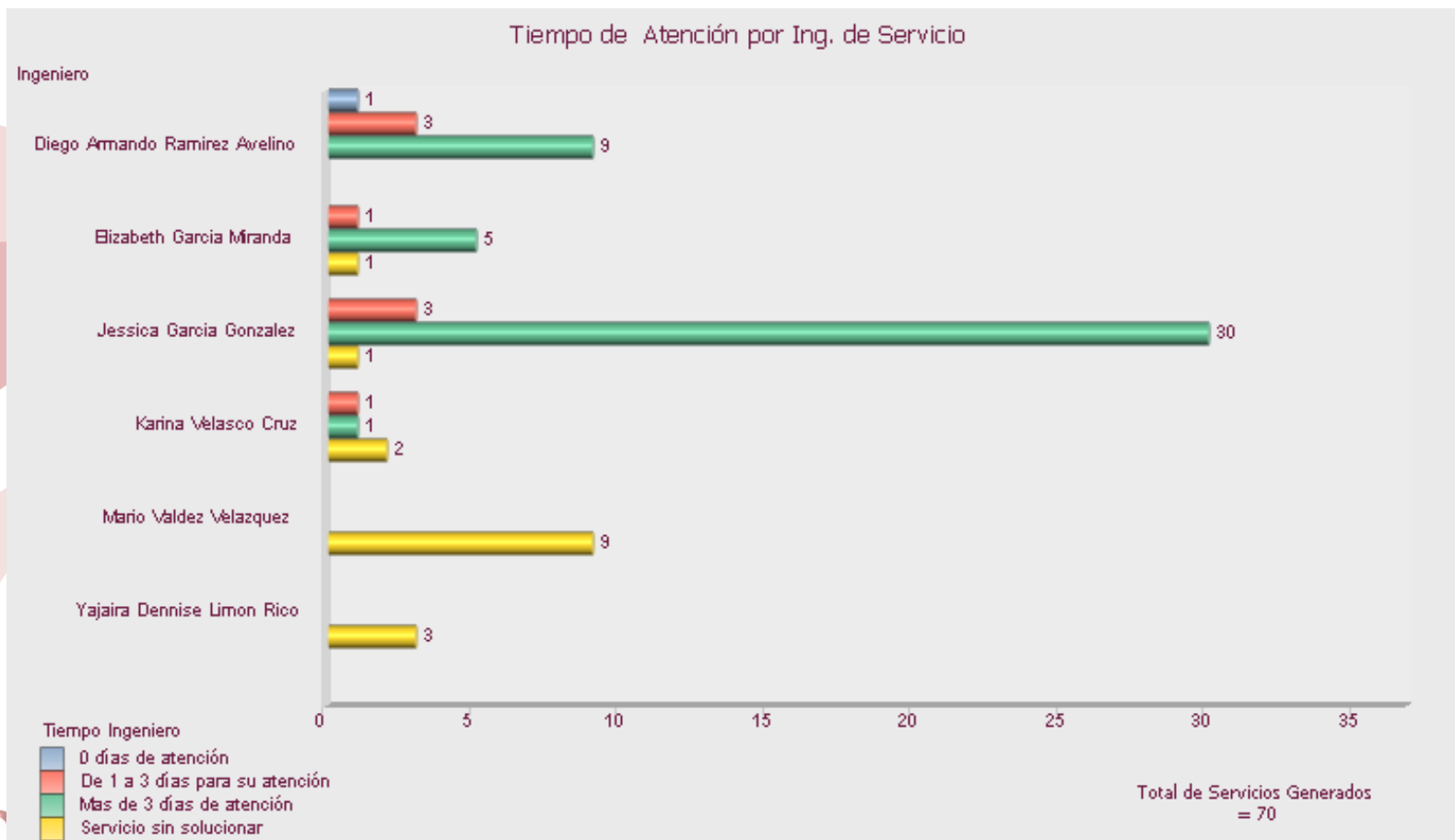
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)





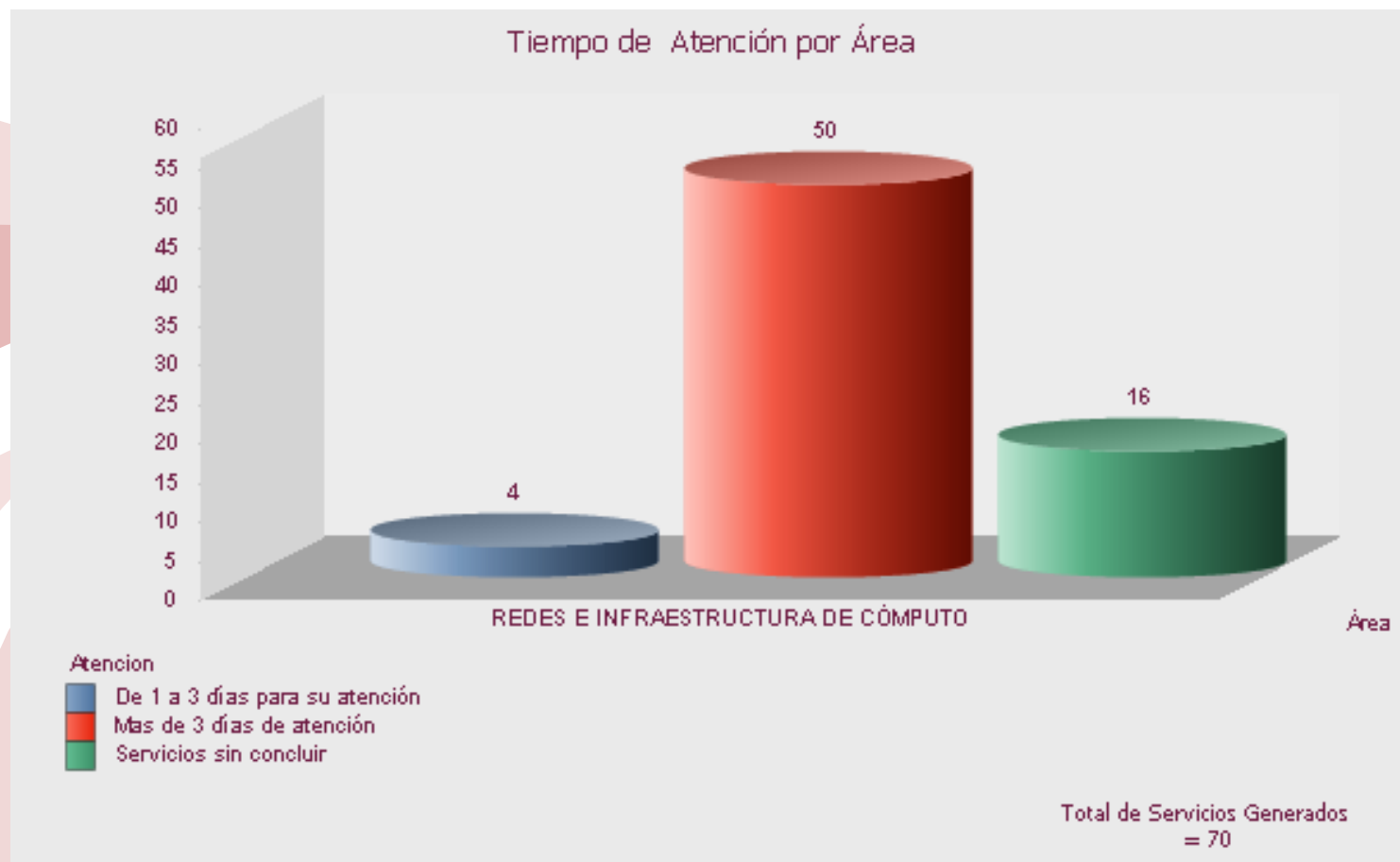
Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”



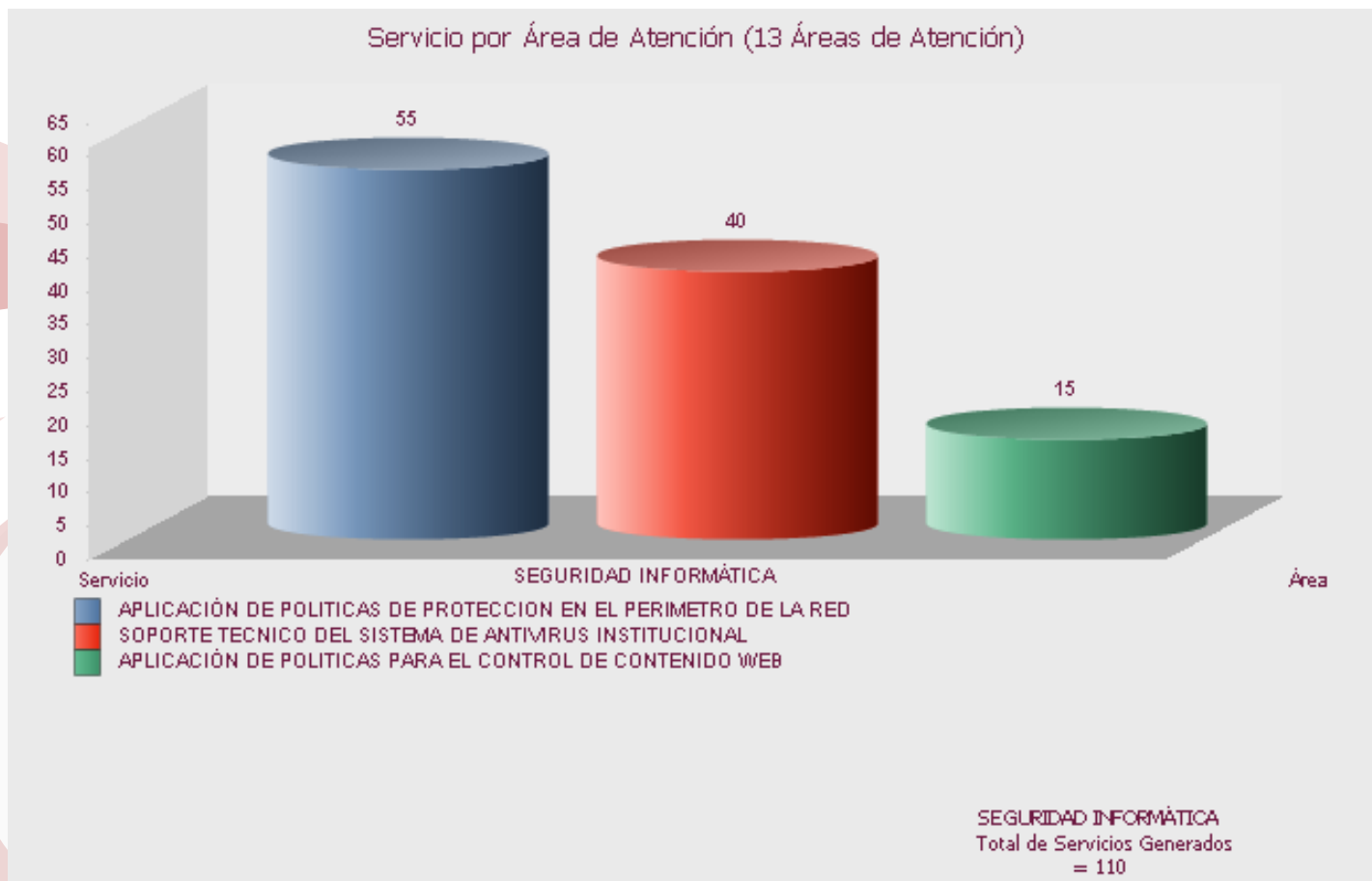
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



“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.”

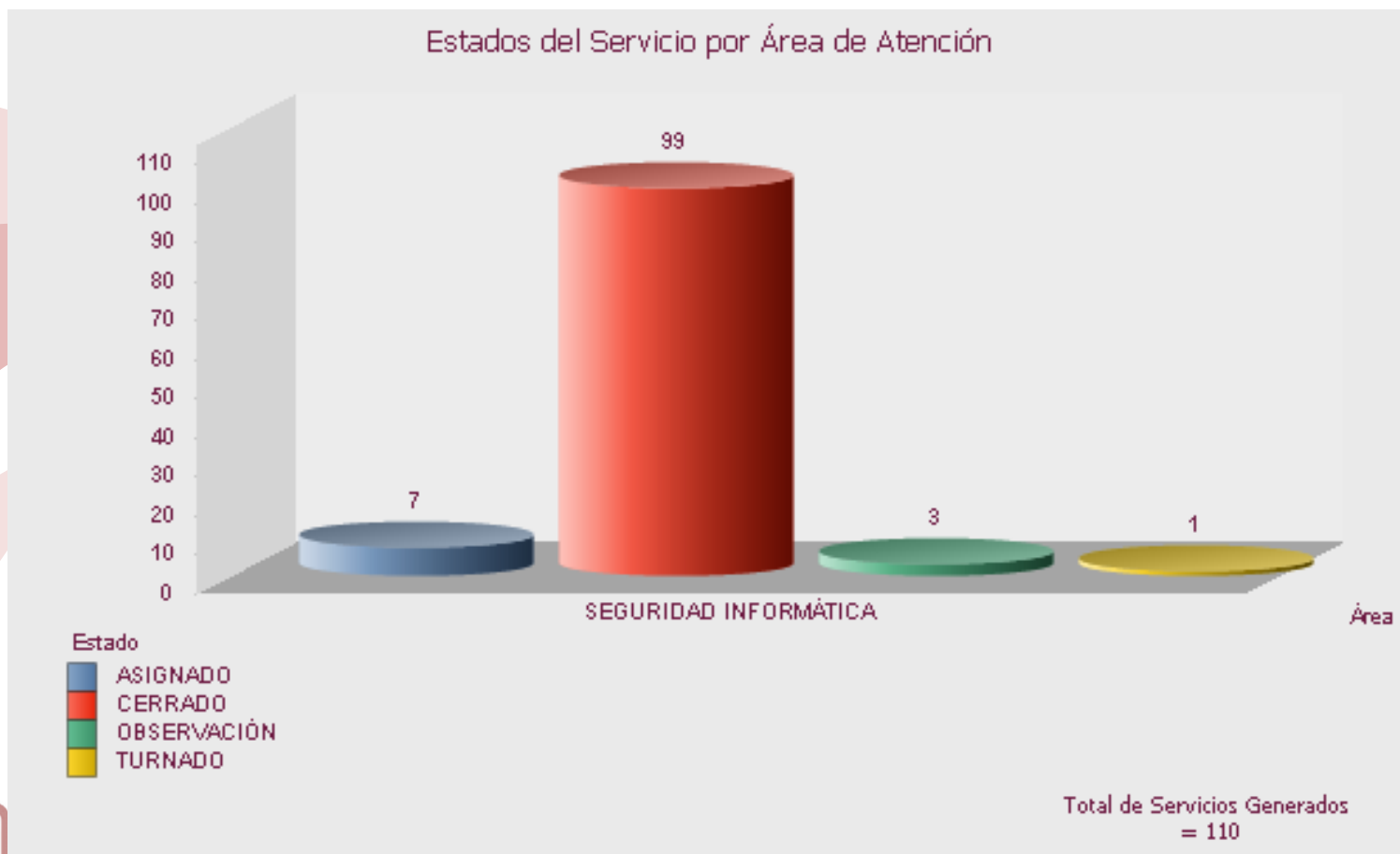


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





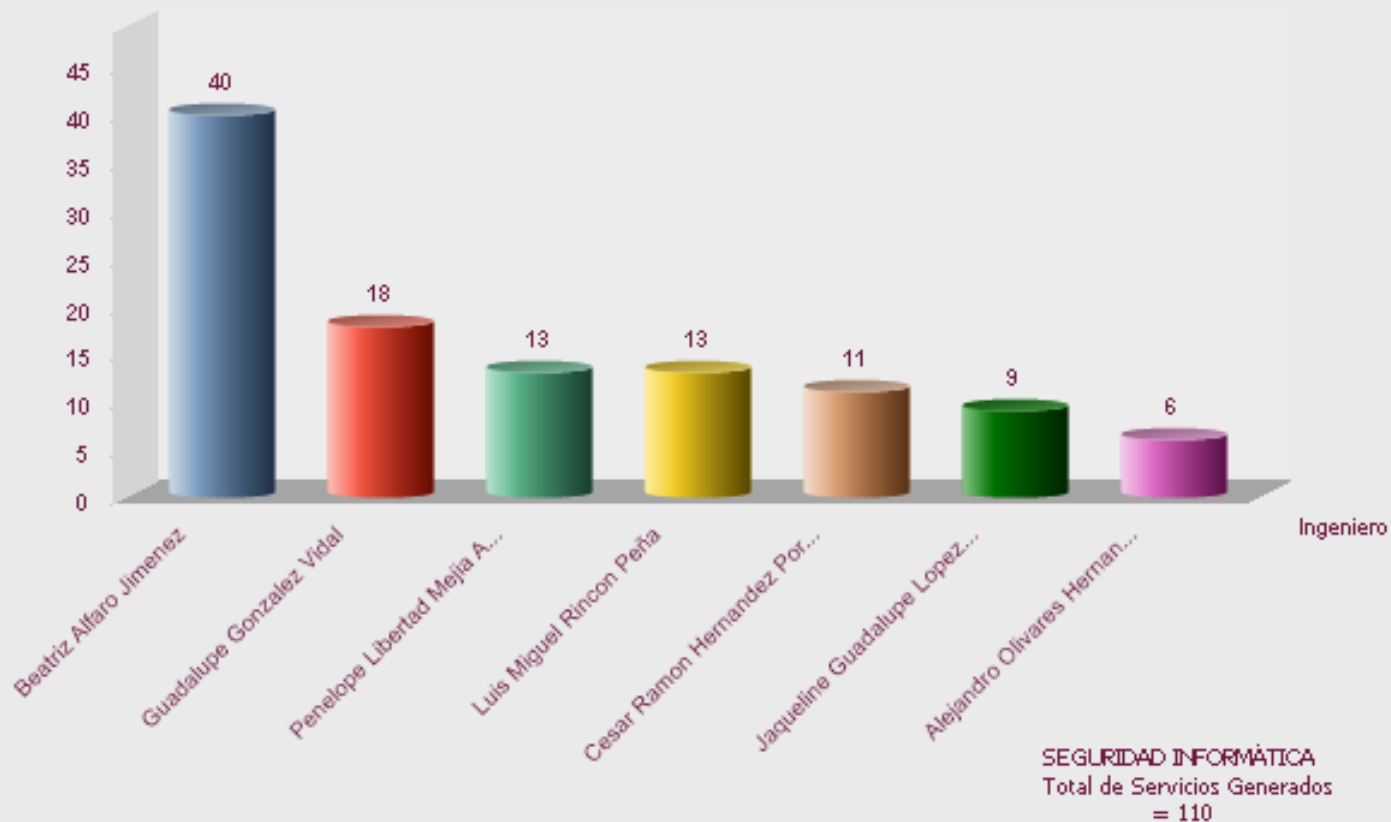
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





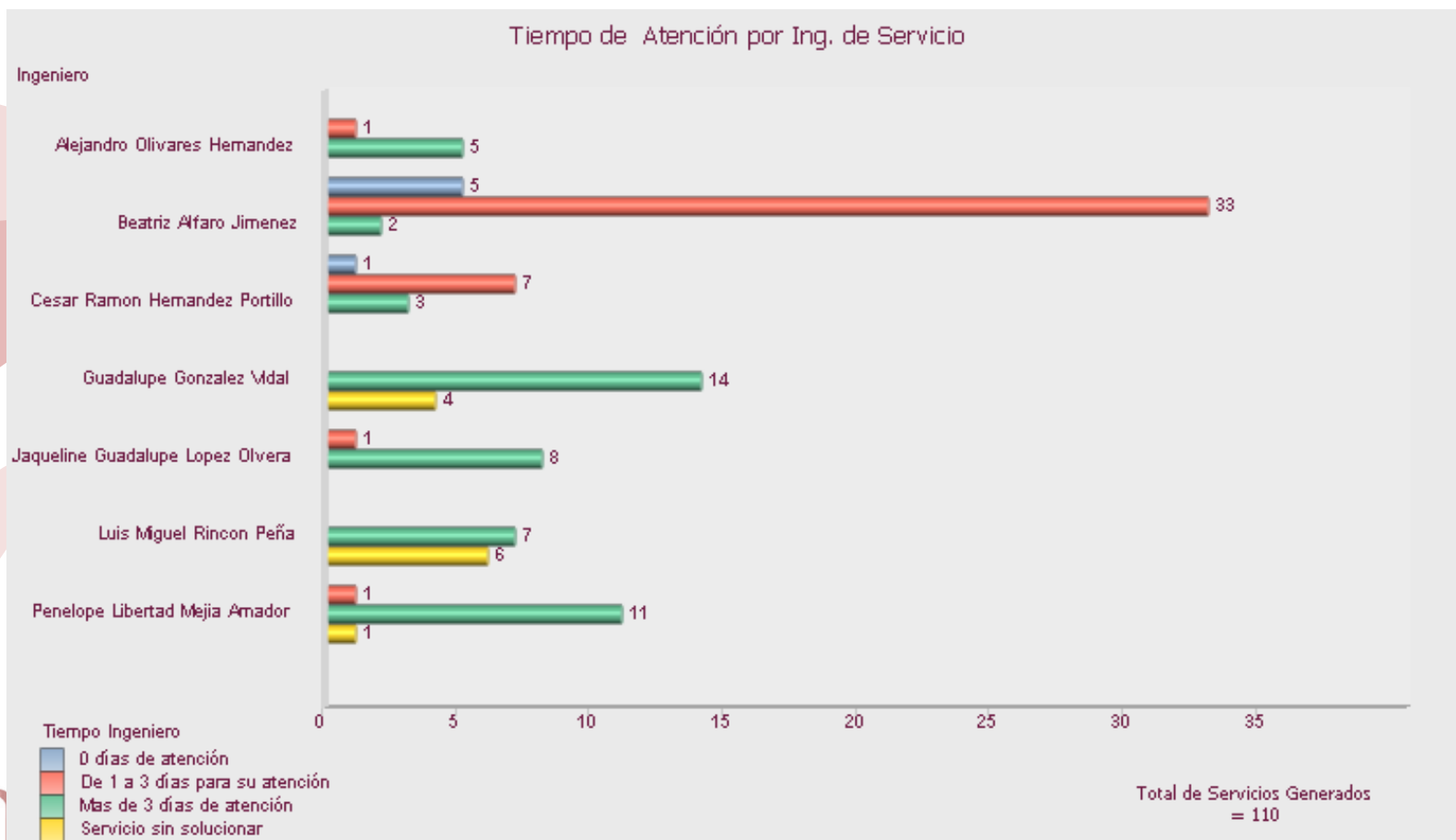
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Seguridad Informática

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)



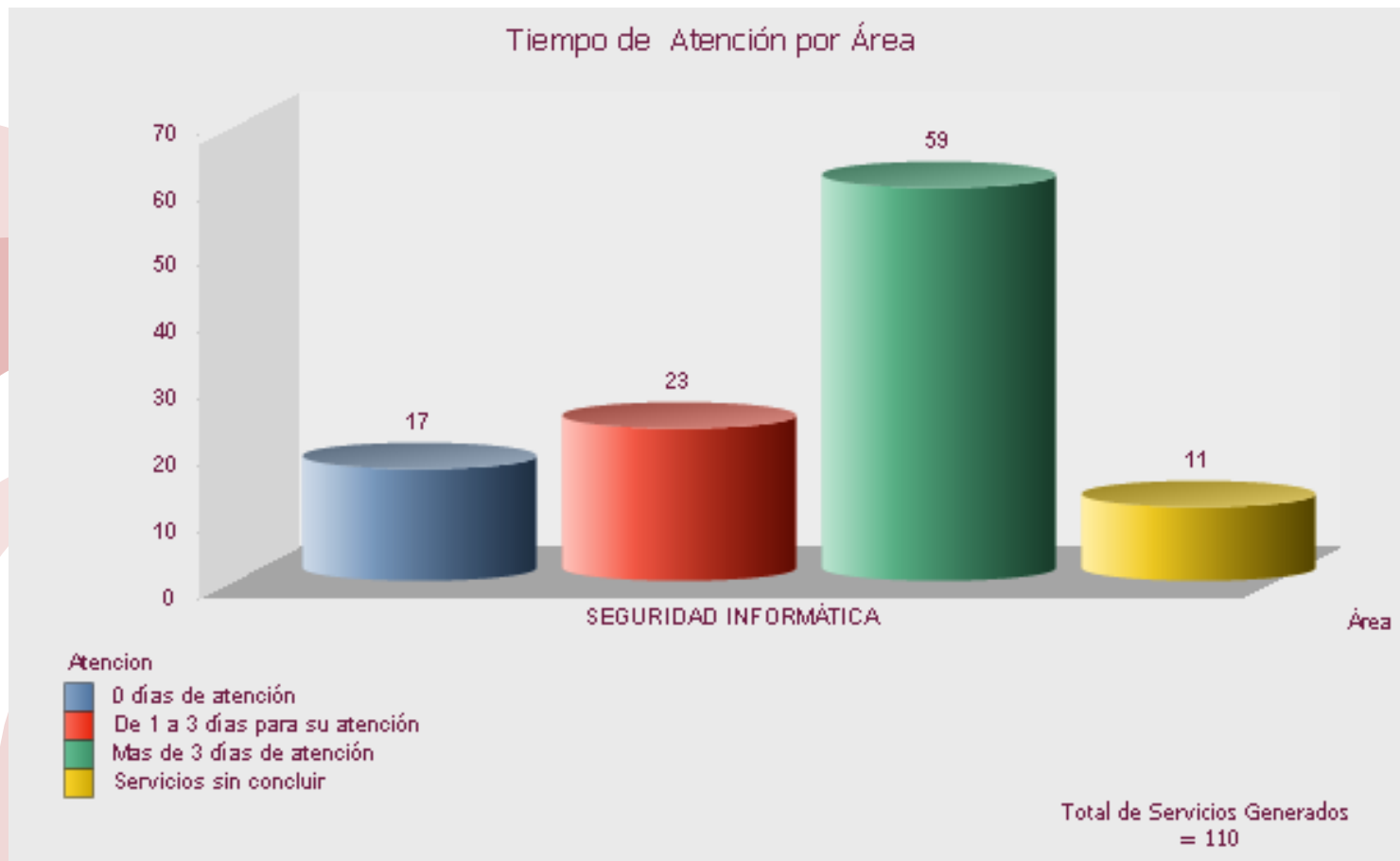


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



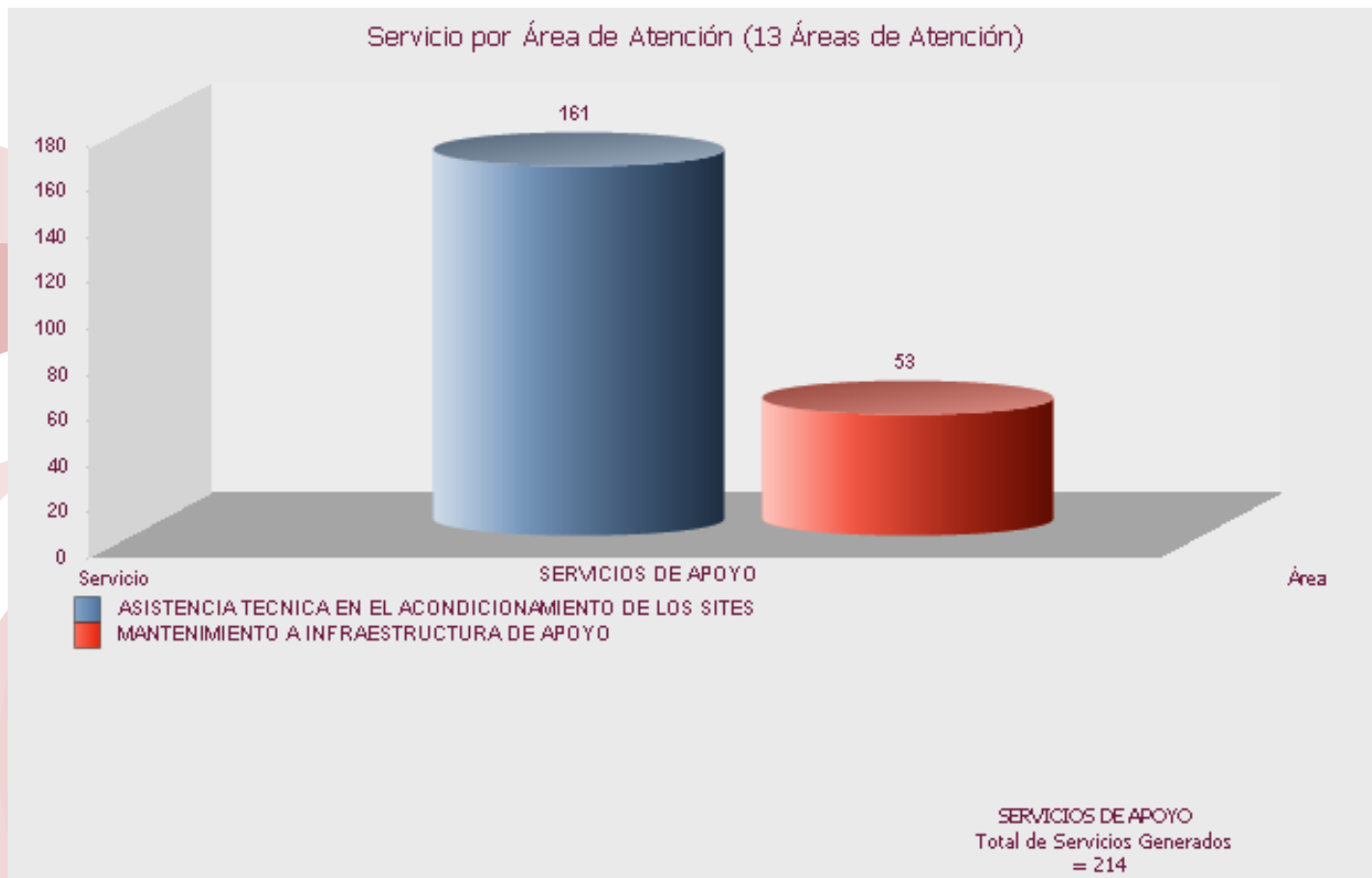


Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



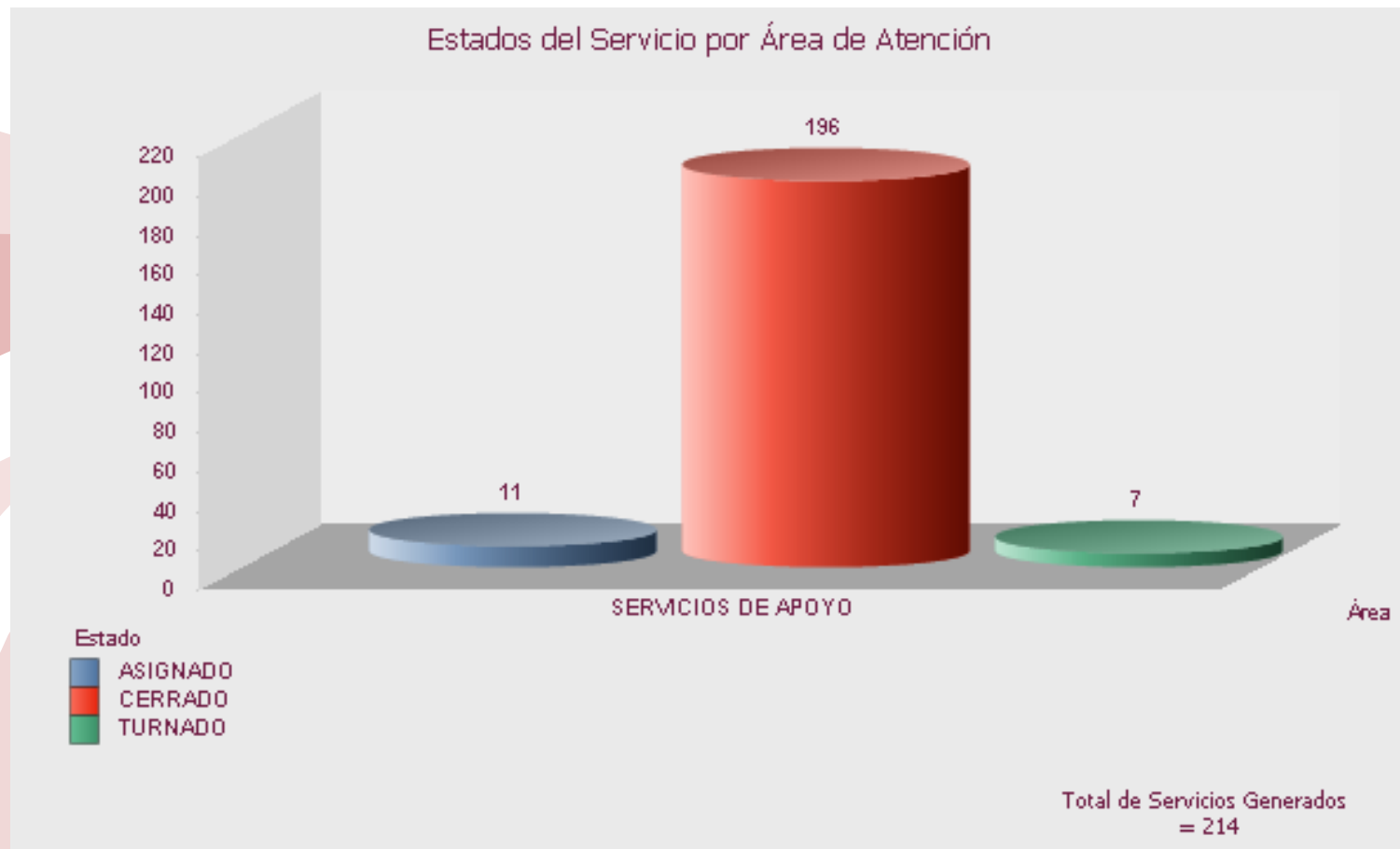


Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





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



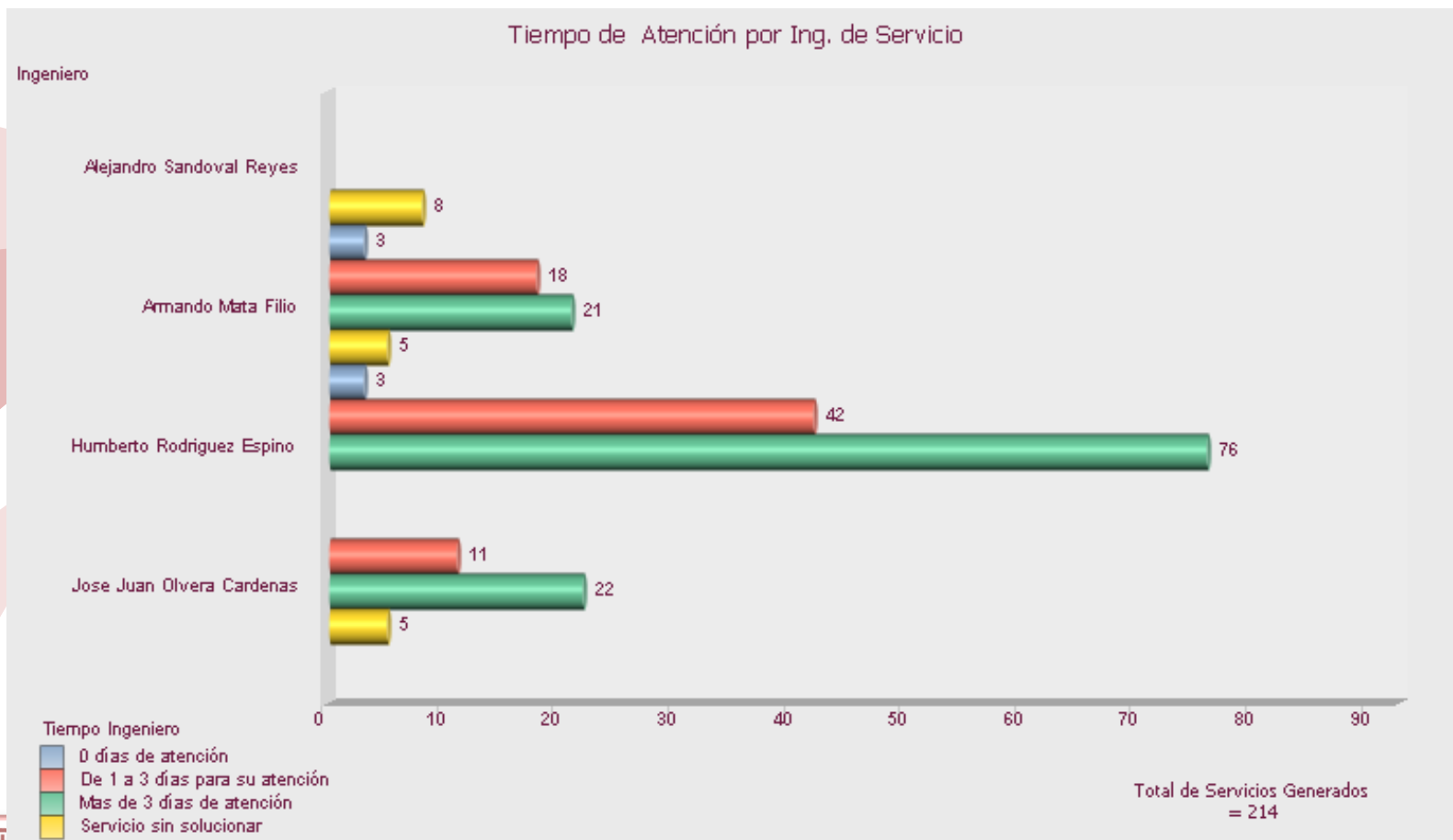


Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



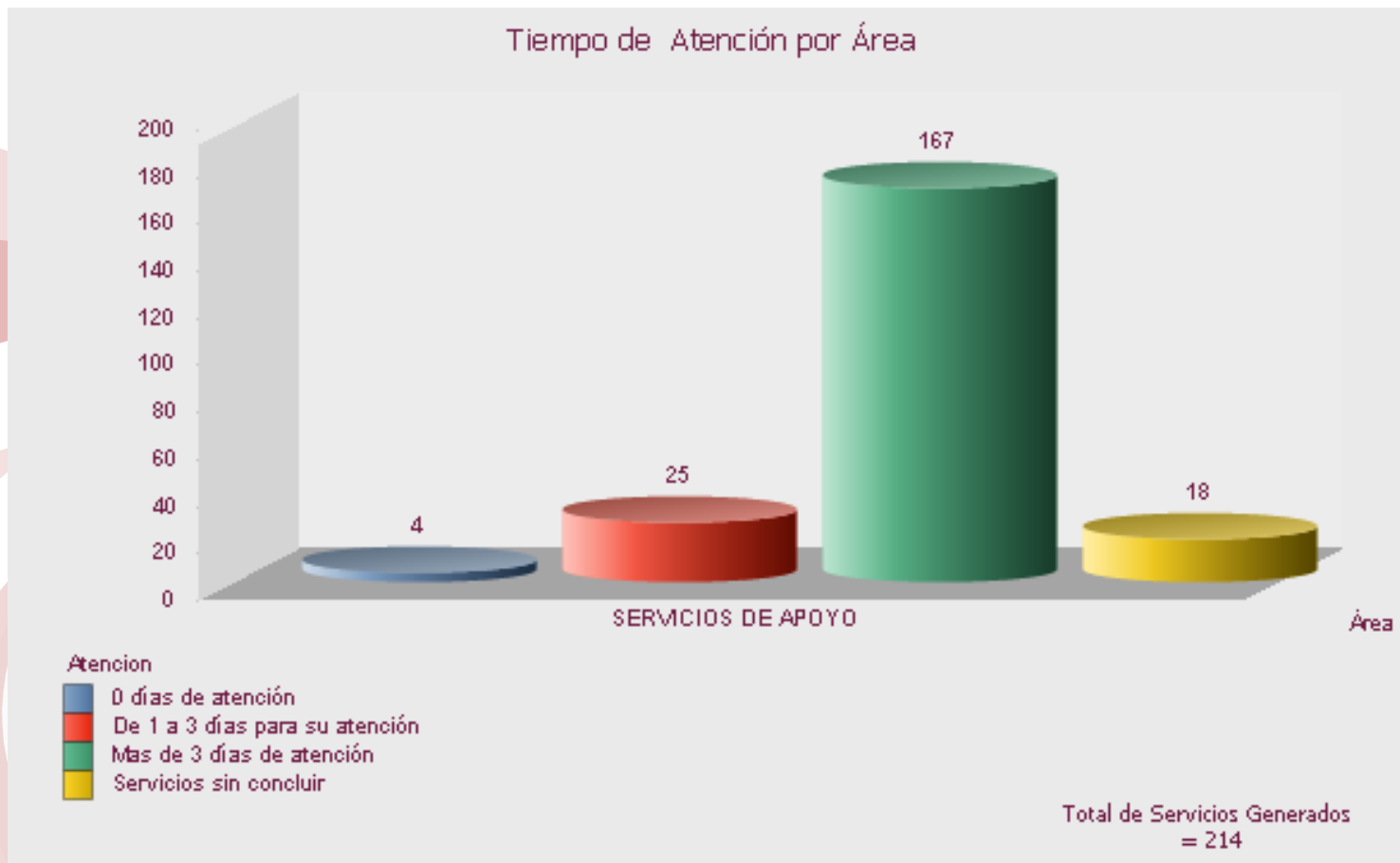


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





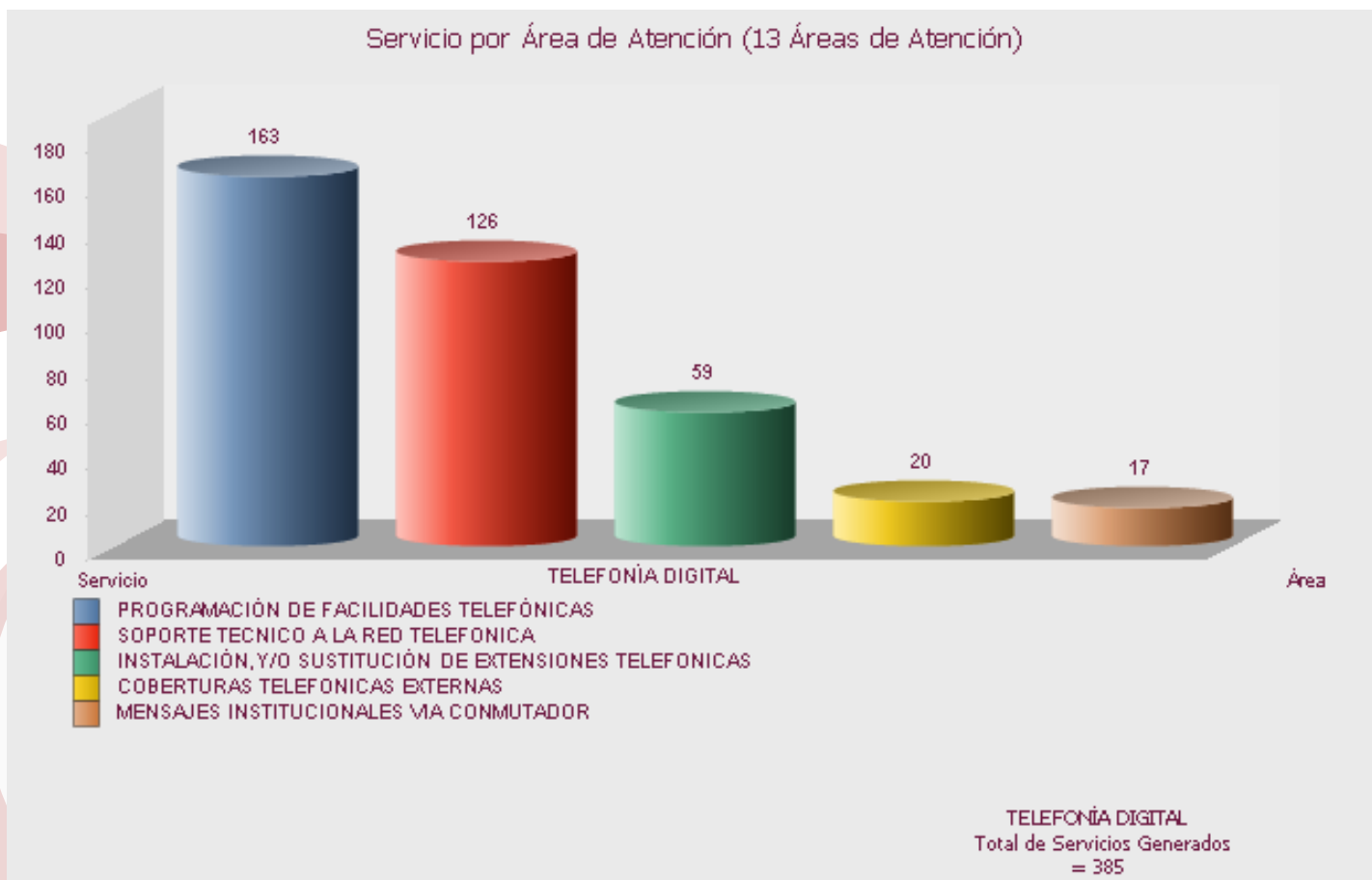
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



“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.”



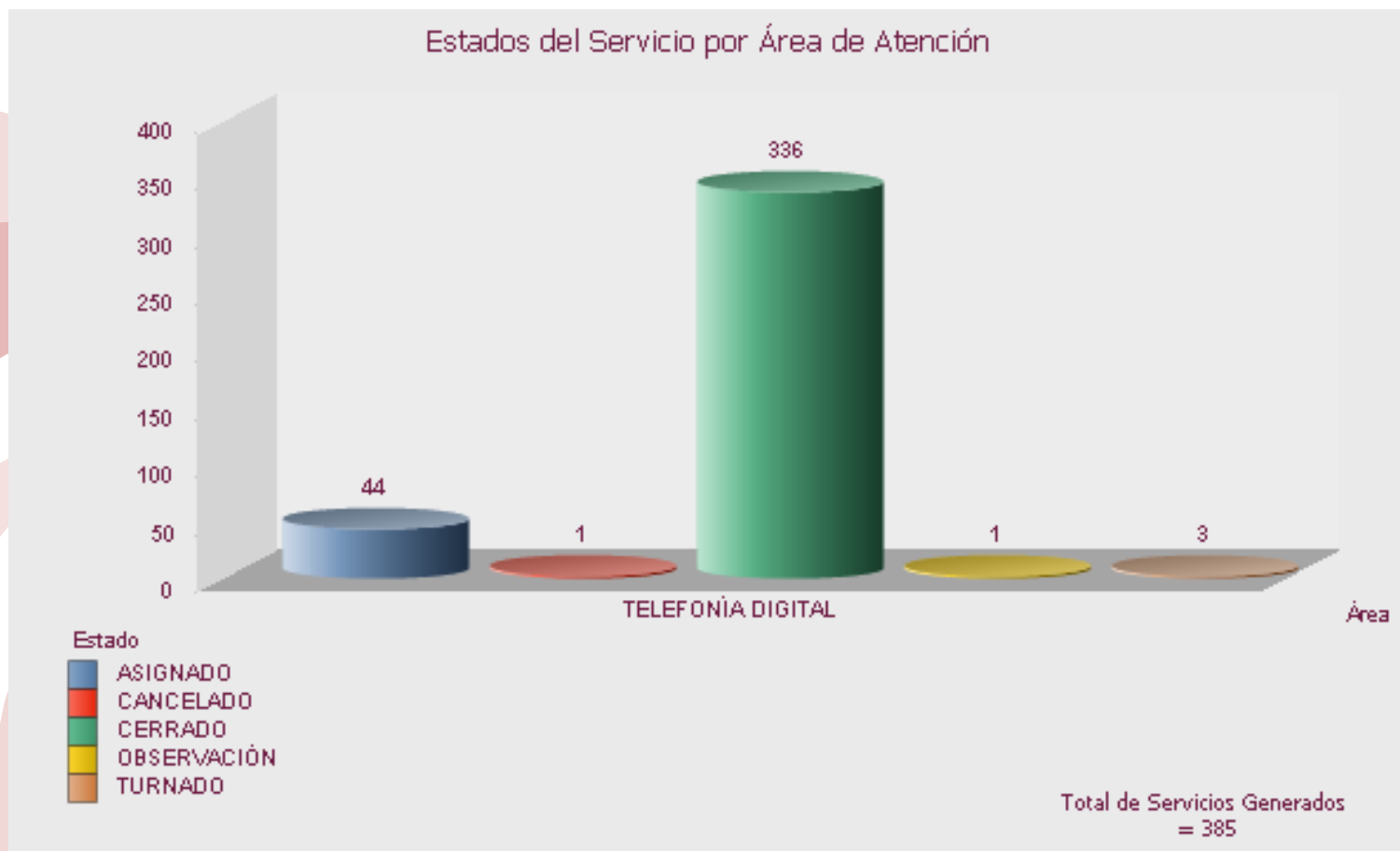
Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”



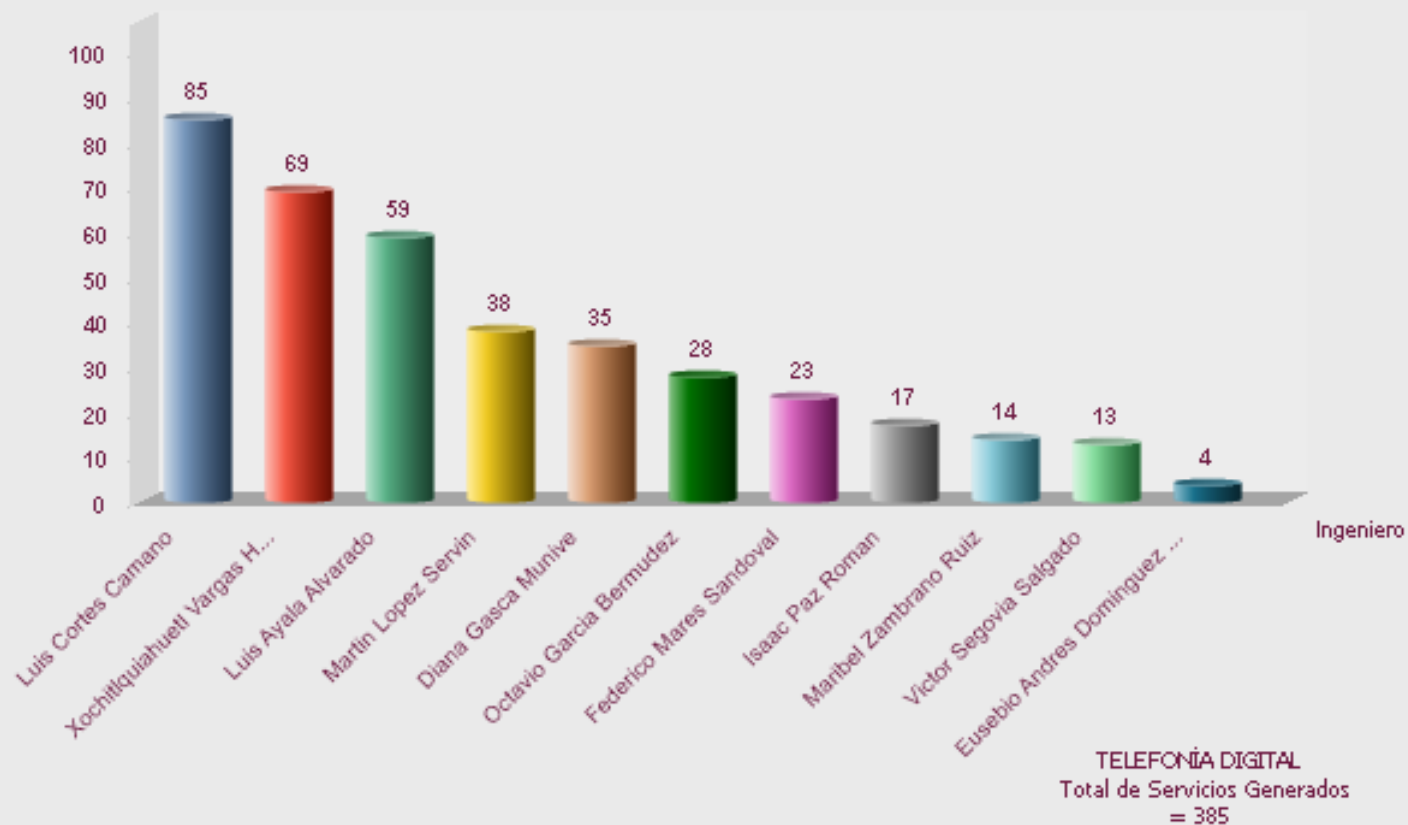
Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





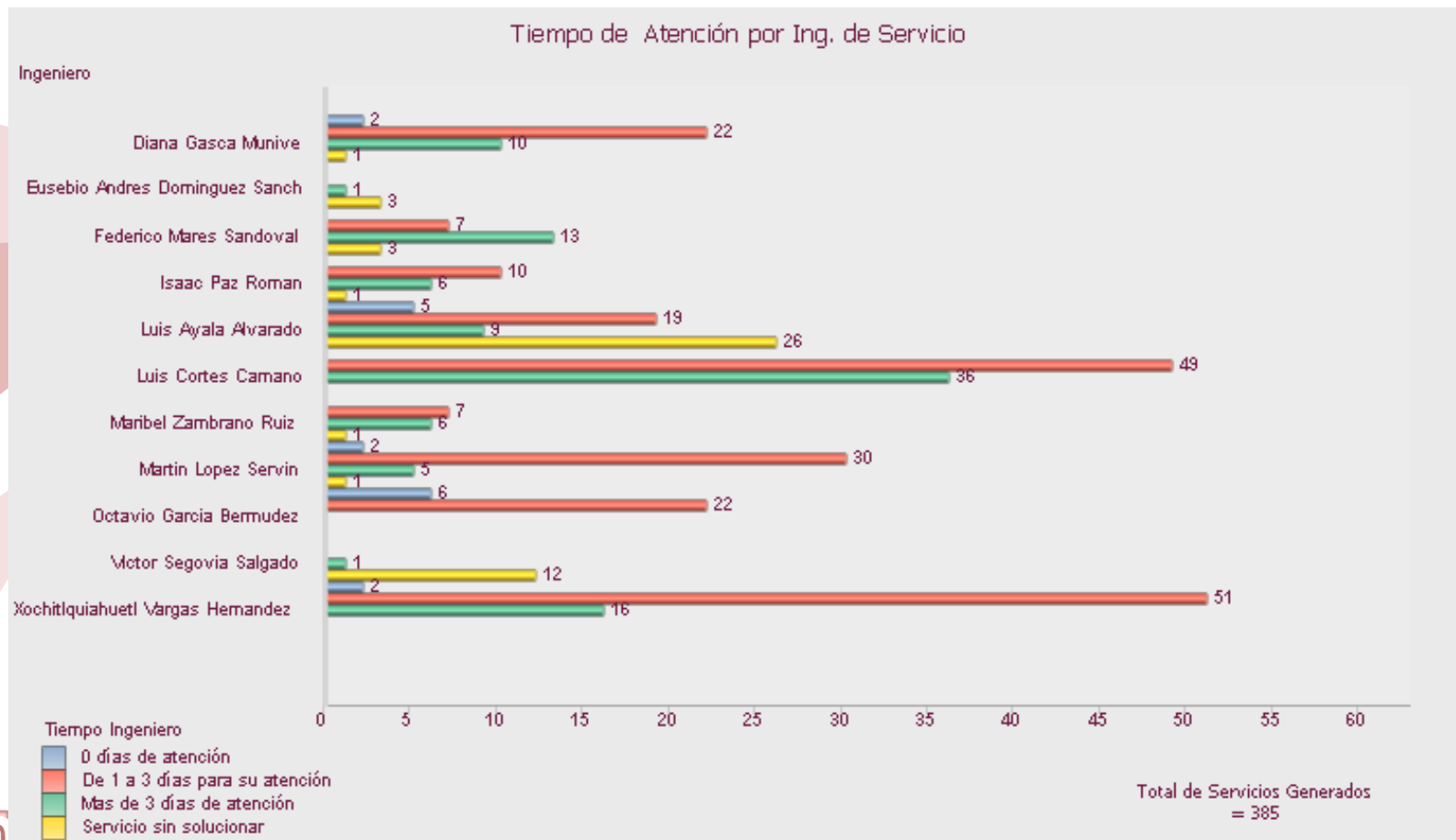
Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Telefonía Digital

Distribución de Solicitudes de Servicio por Responsable (Ingeniero individual 13 Áreas de Atención)



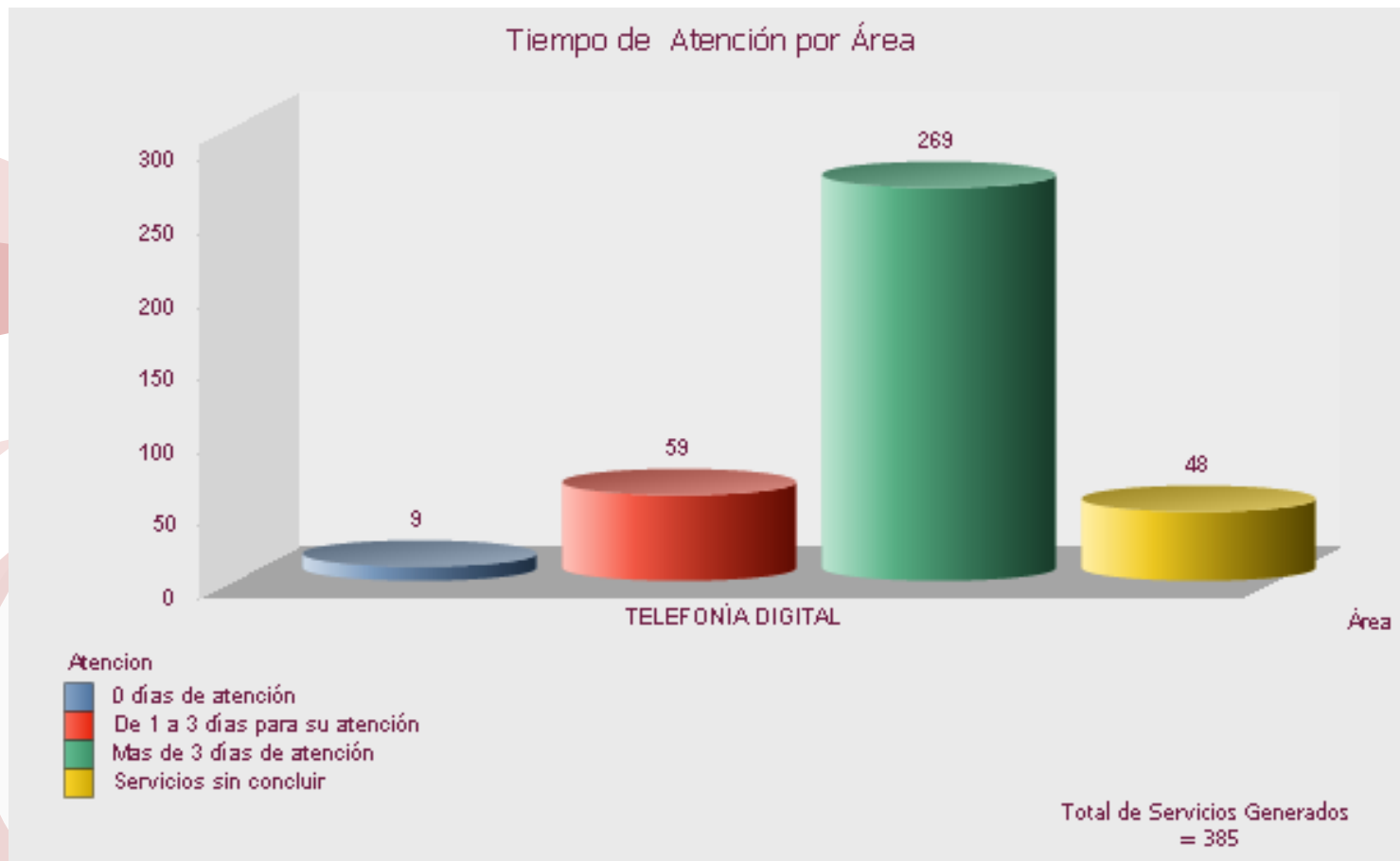


Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





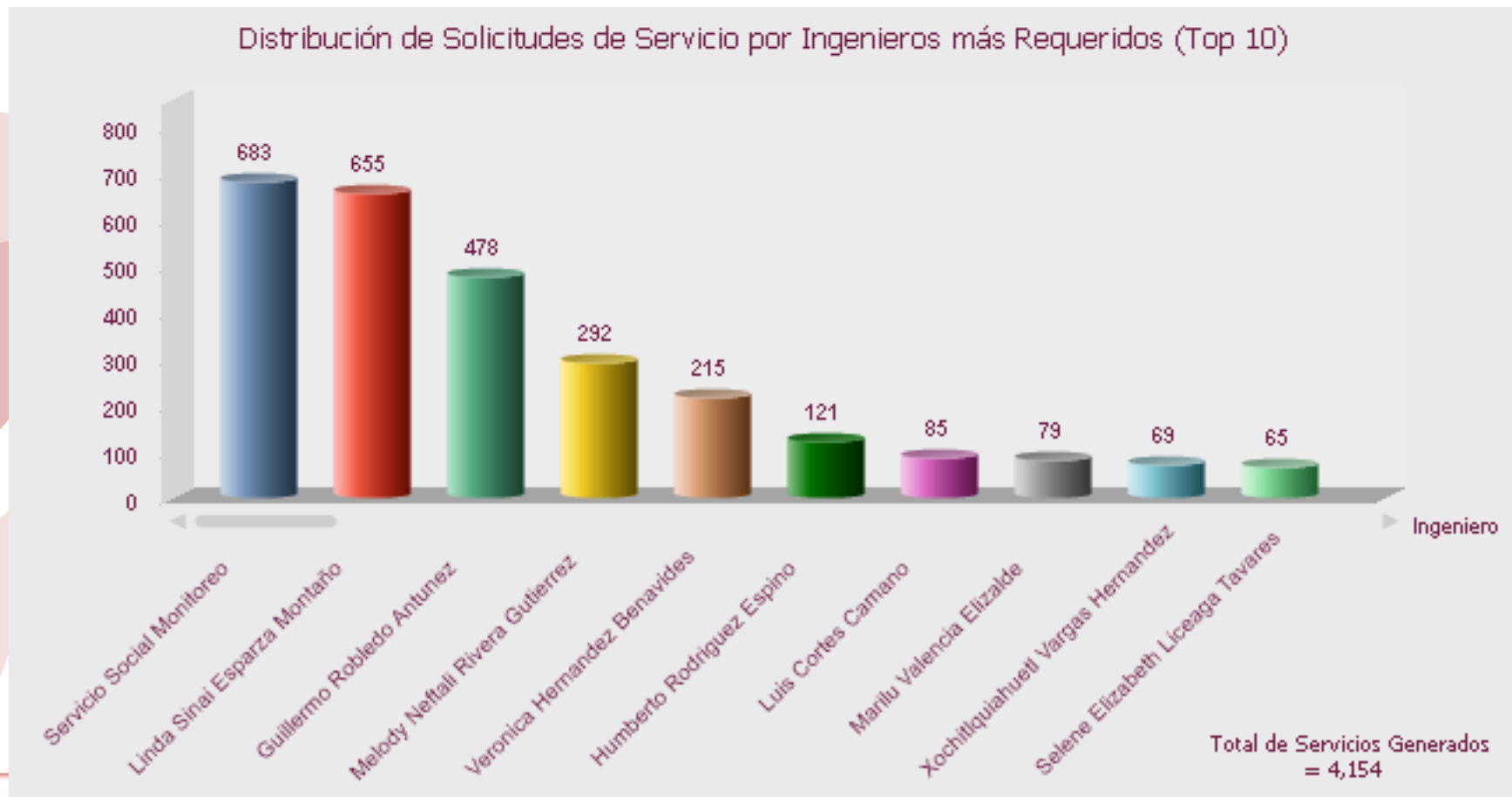
Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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.”

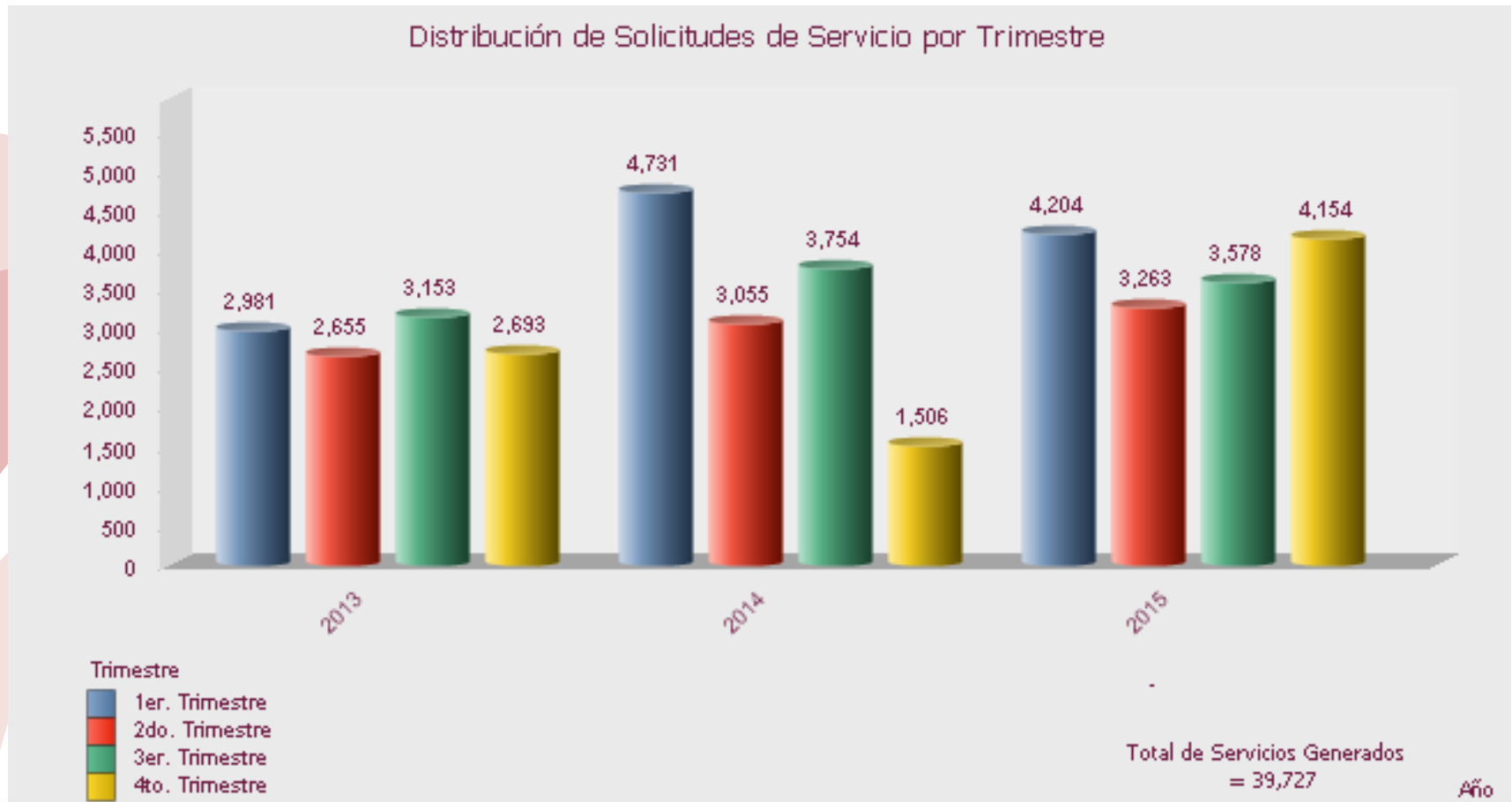


Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros más Requeridos (Top 10)





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.”