

# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

## Coordinación General de Servicios Informáticos



**Reporte Gerencial - CGSI-PO-03/01**  
**2do. Trimestre (Abril - Junio), 2017**

**Fecha de elaboración: 04/07/2017**

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

**Alberto Ramses Yáñez Gutierrez**  
**Coordinador del Centro de Atención a  
Usuarios**

**Elaboró**

**Raquel Torres Brausto**  
**Coordinadora de Gestión**

**Revisó**



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
COORDINACIÓN GENERAL DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS

**José Martín Haro Martínez**  
**Coordinador General de Servicios  
Informáticos**

**Autorizó**

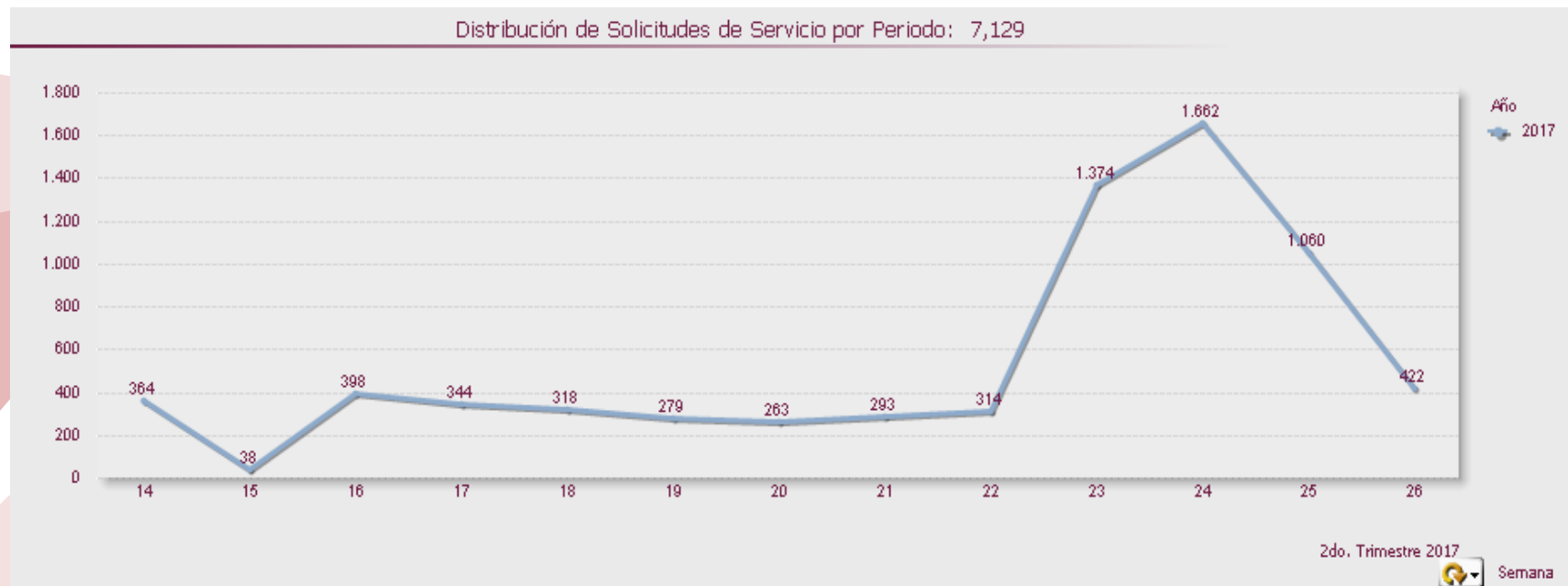


**“El centro de Atención a Usuarios de la Coordinación General de Servicios Informáticos dispone de un sistema de gestión de la  
calidad certificado de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”**

**Revisión: 0**  
**QLIKVIEW \* ARYG**

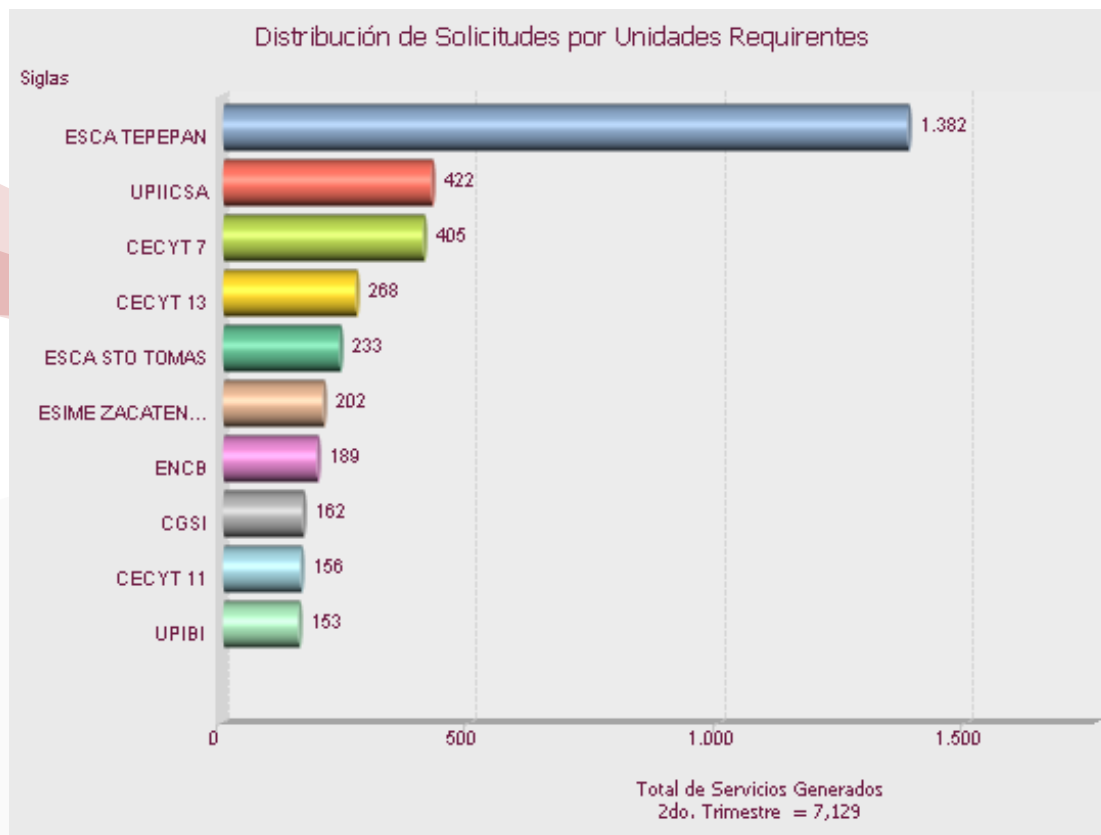


## Distribución de Solicitudes de Servicio por Periodo (Semana)



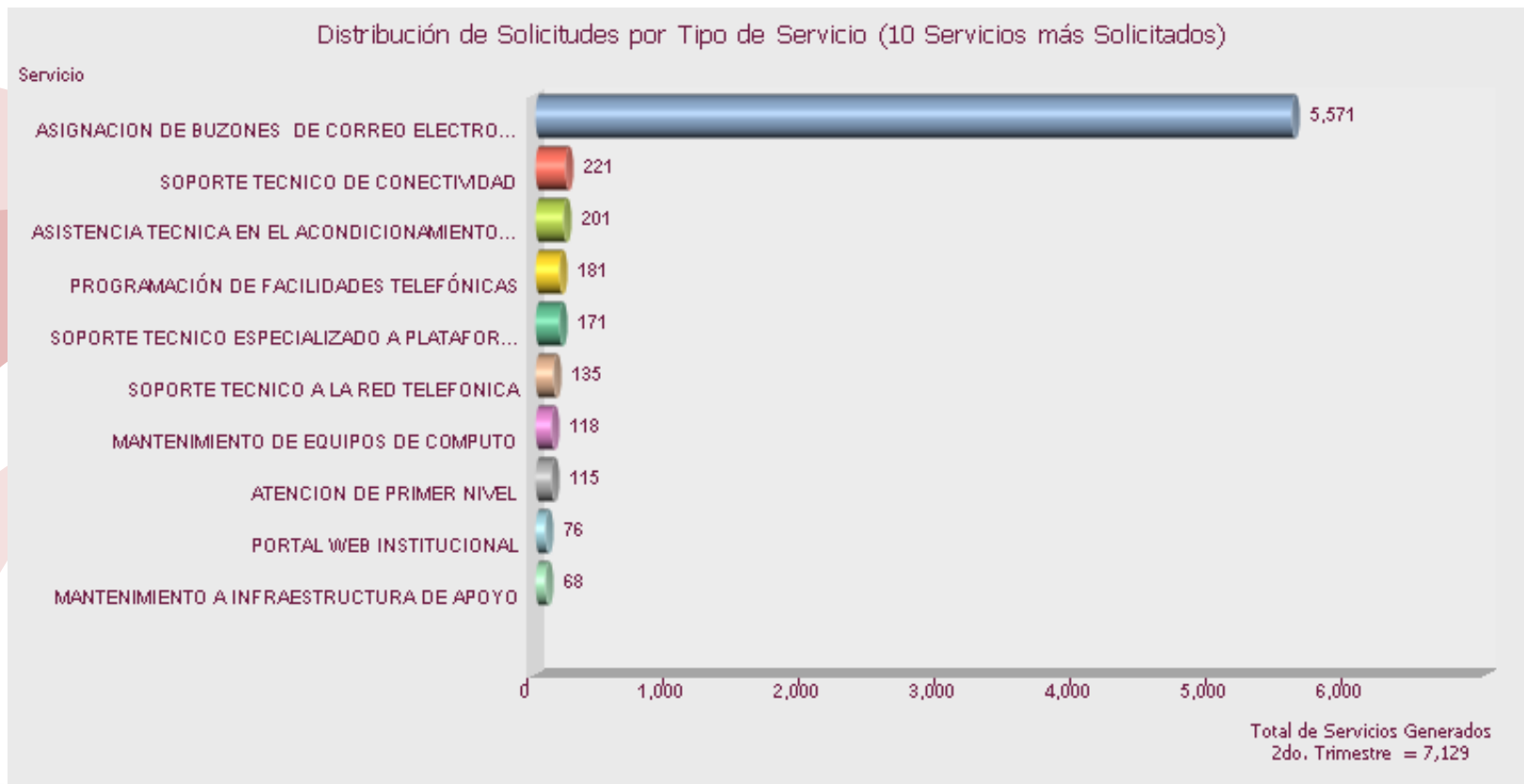


## Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes





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





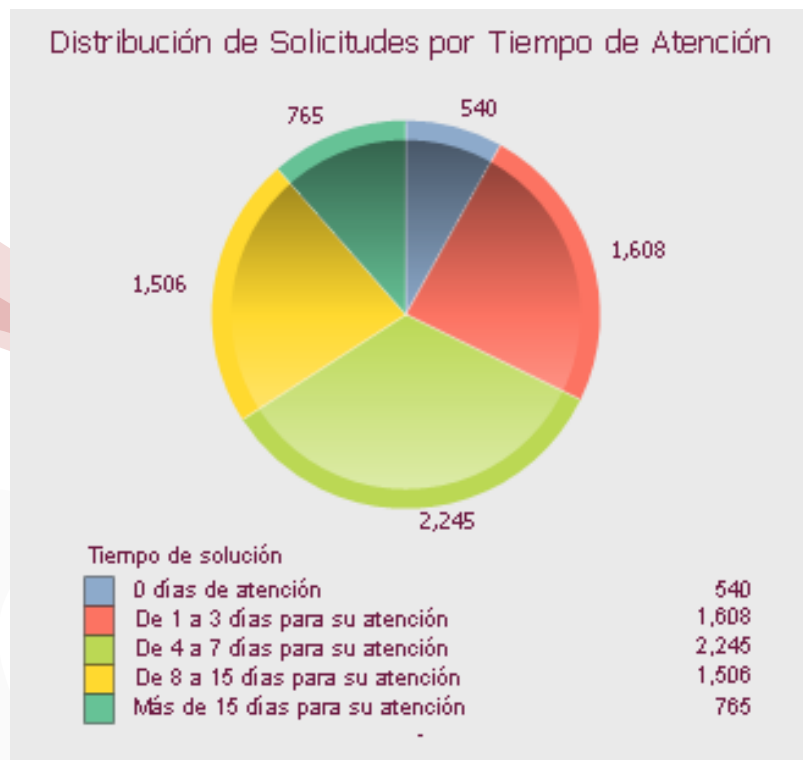
## Distribución de Solicitudes por Estados de Atención







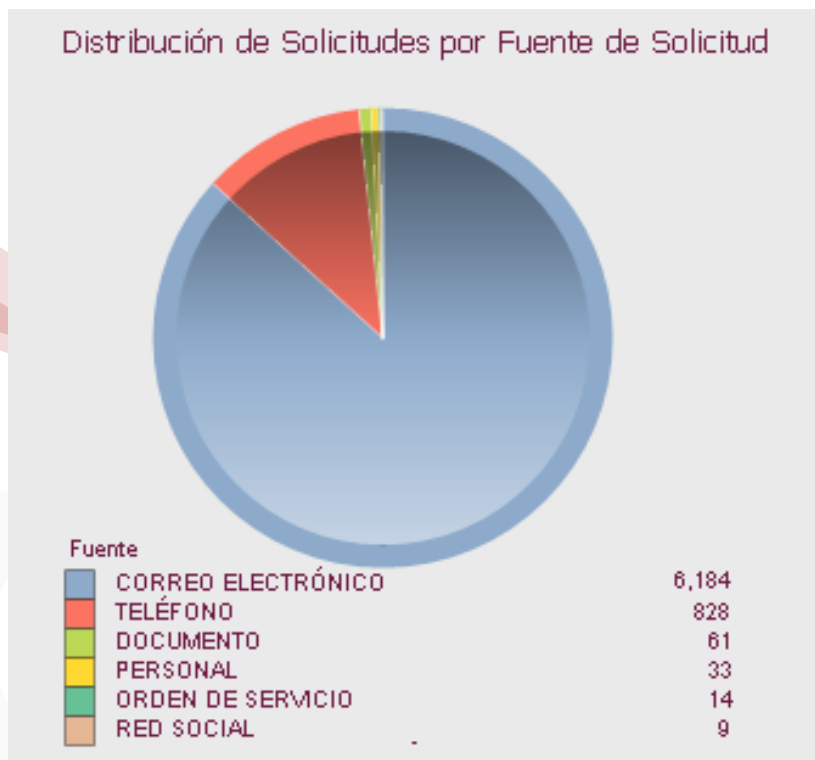
## Distribución de Solicitudes por Tiempo de Atención



“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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

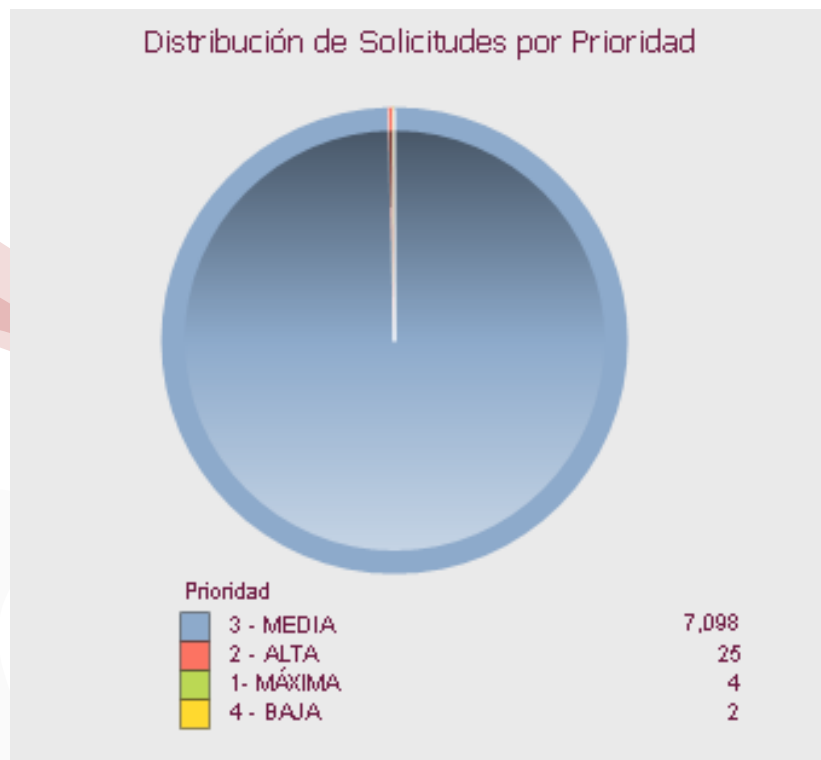


## Distribución de Solicitudes por Fuente de Solicitud





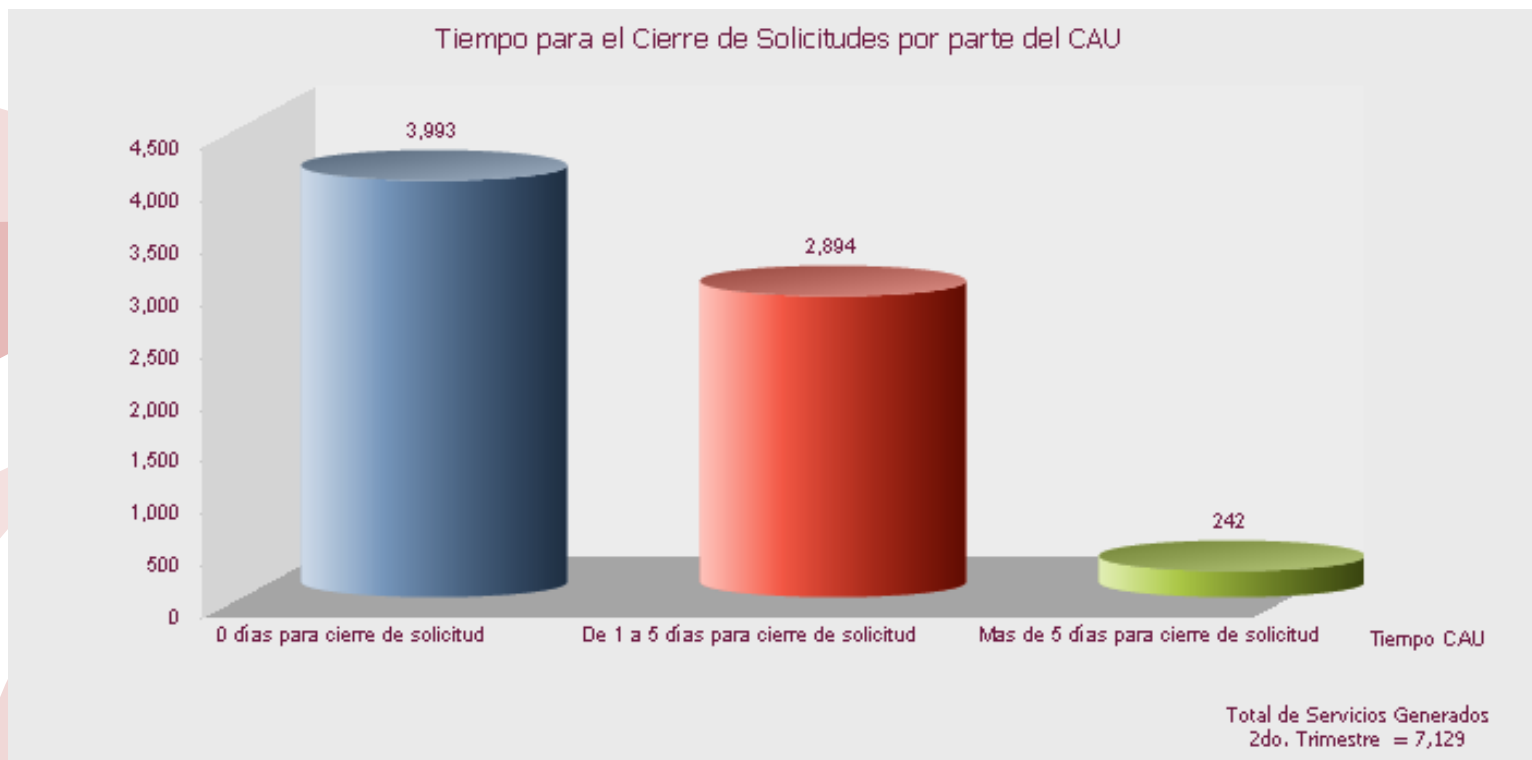
## Distribución de Solicitudes por Prioridad de Solicitud





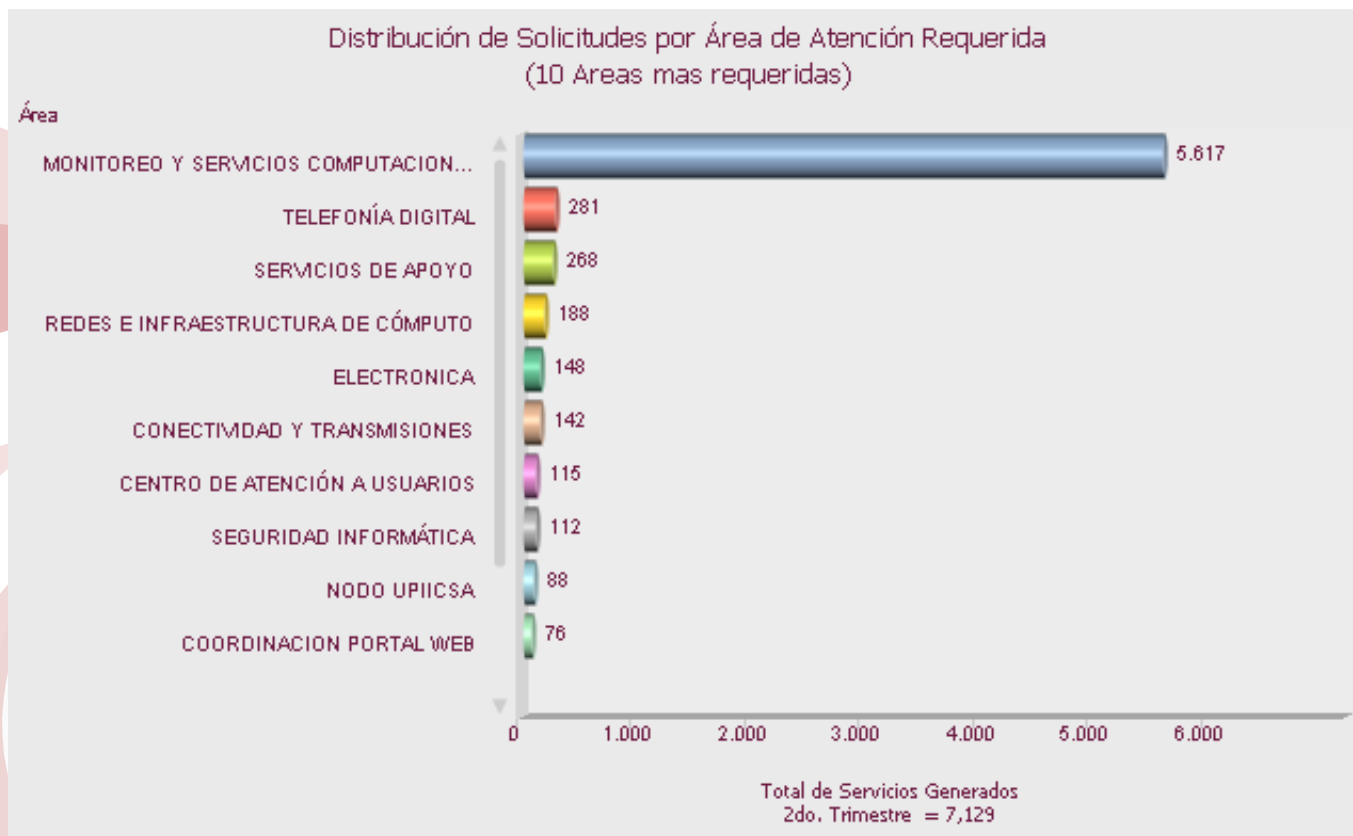


## Tiempo para el Cierre de Solicitudes por parte del CAU



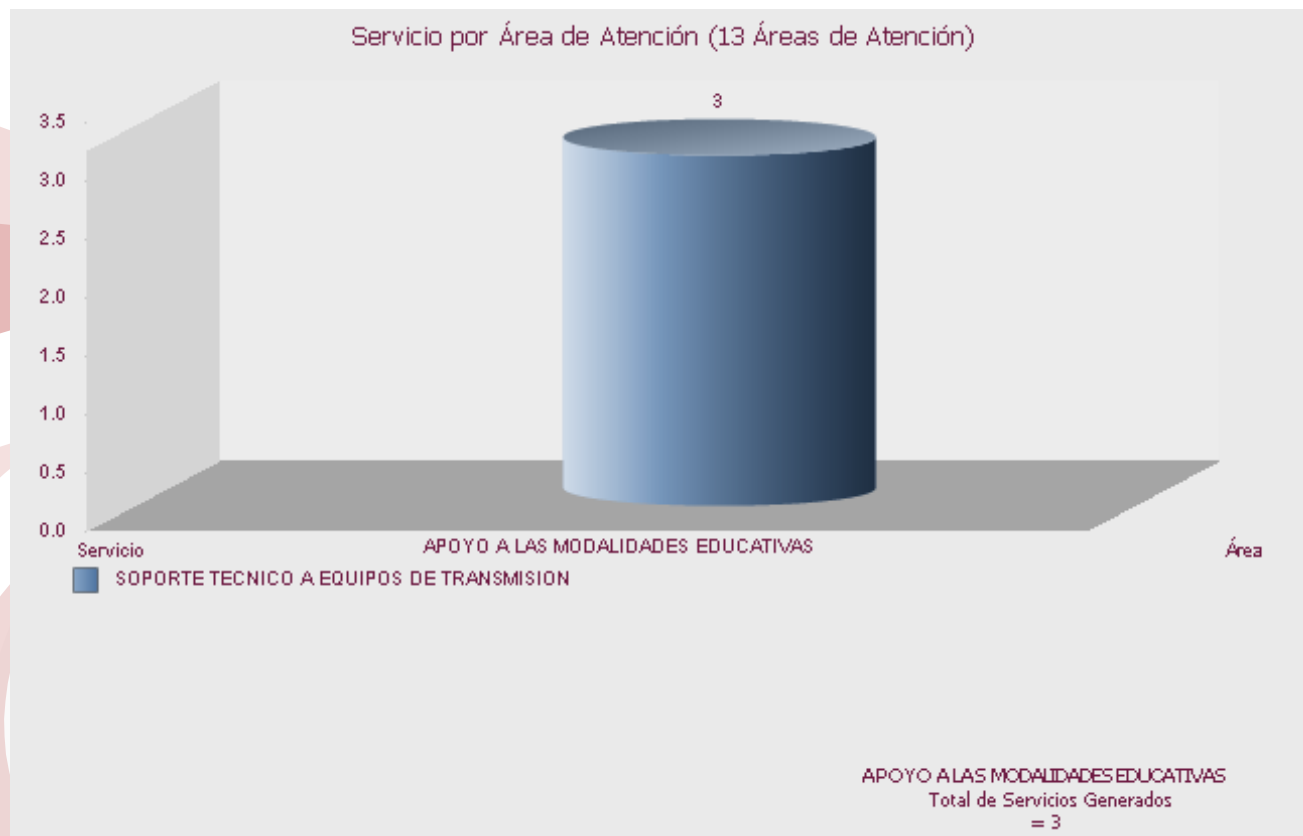


## Distribución de Solicitudes por Área de Atención Requerida





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



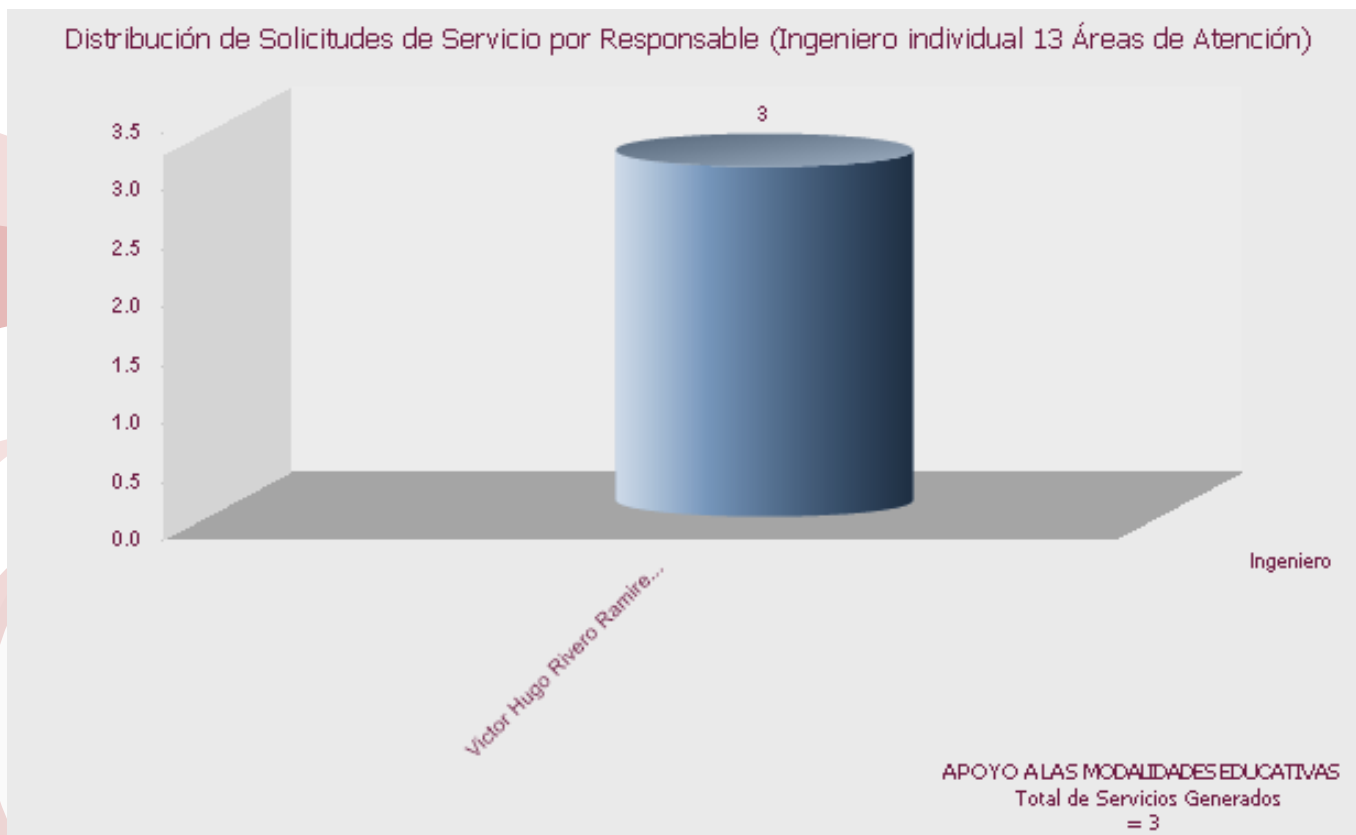


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas



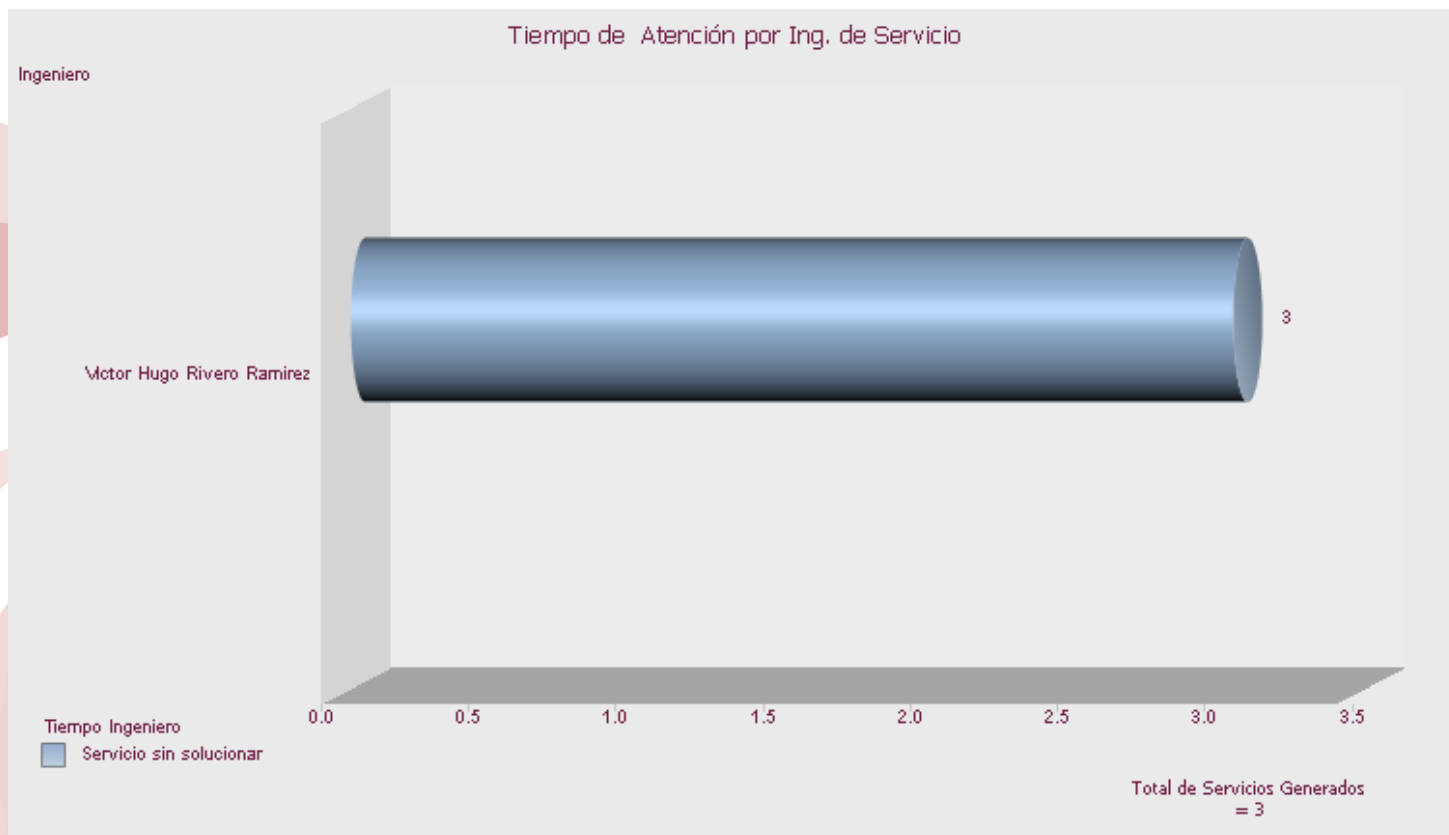


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





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





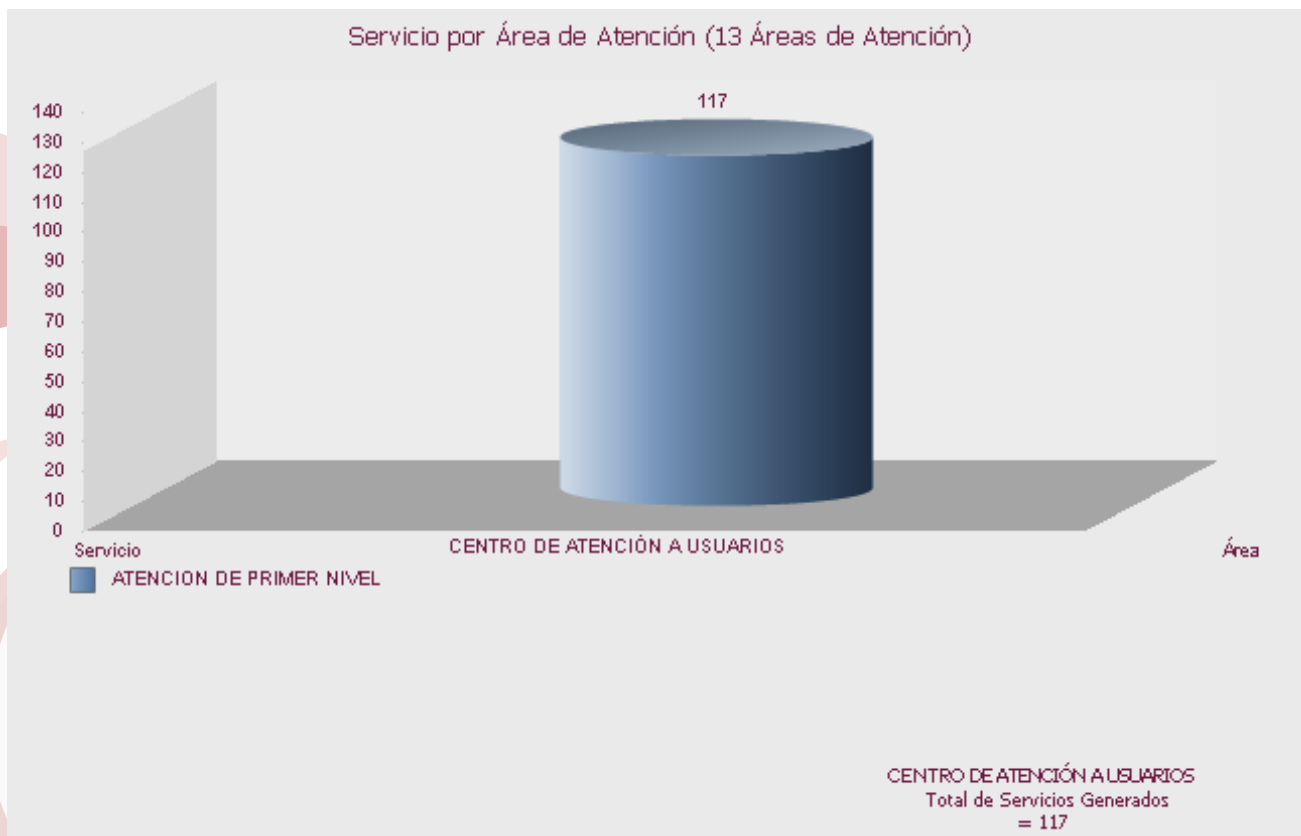


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Apoyo a las Modalidades Educativas





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



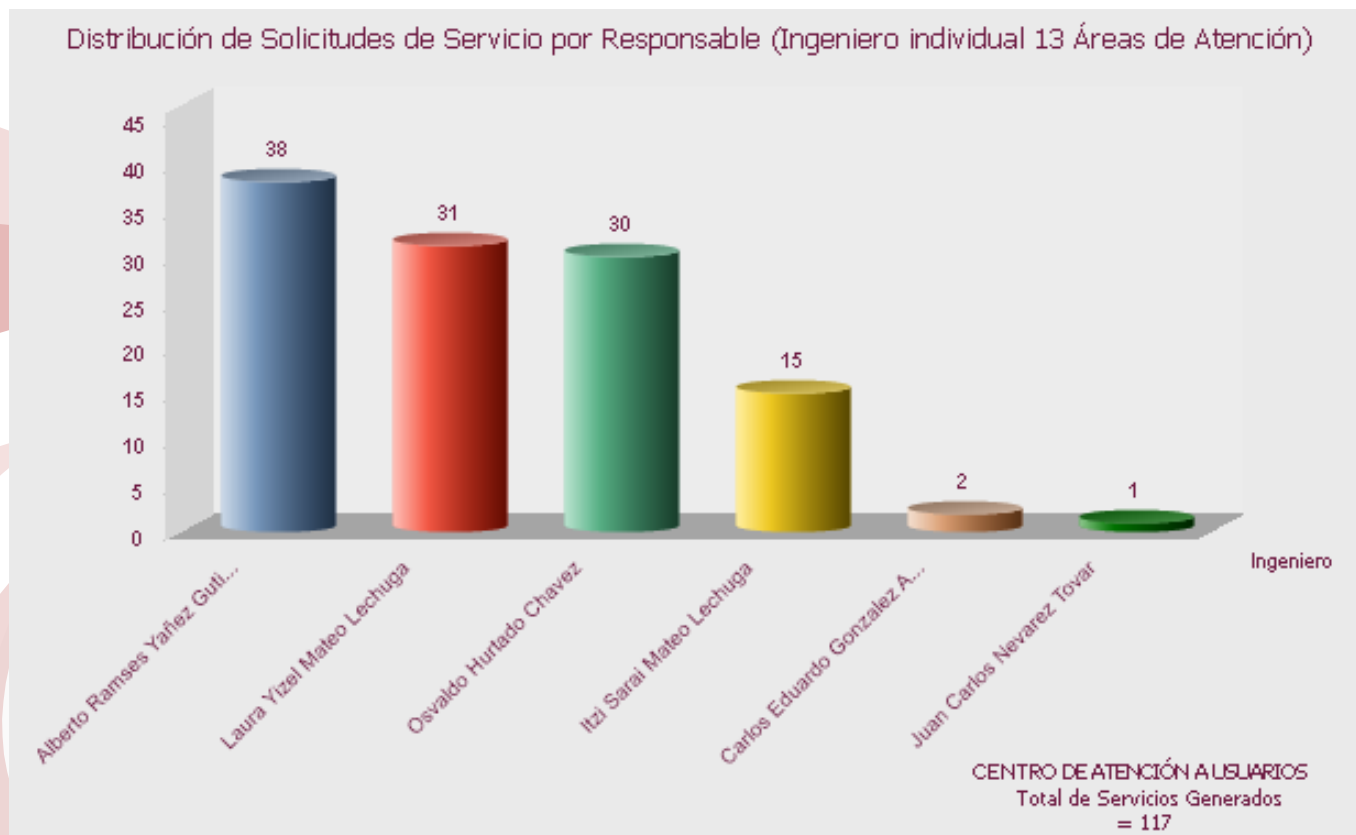


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios



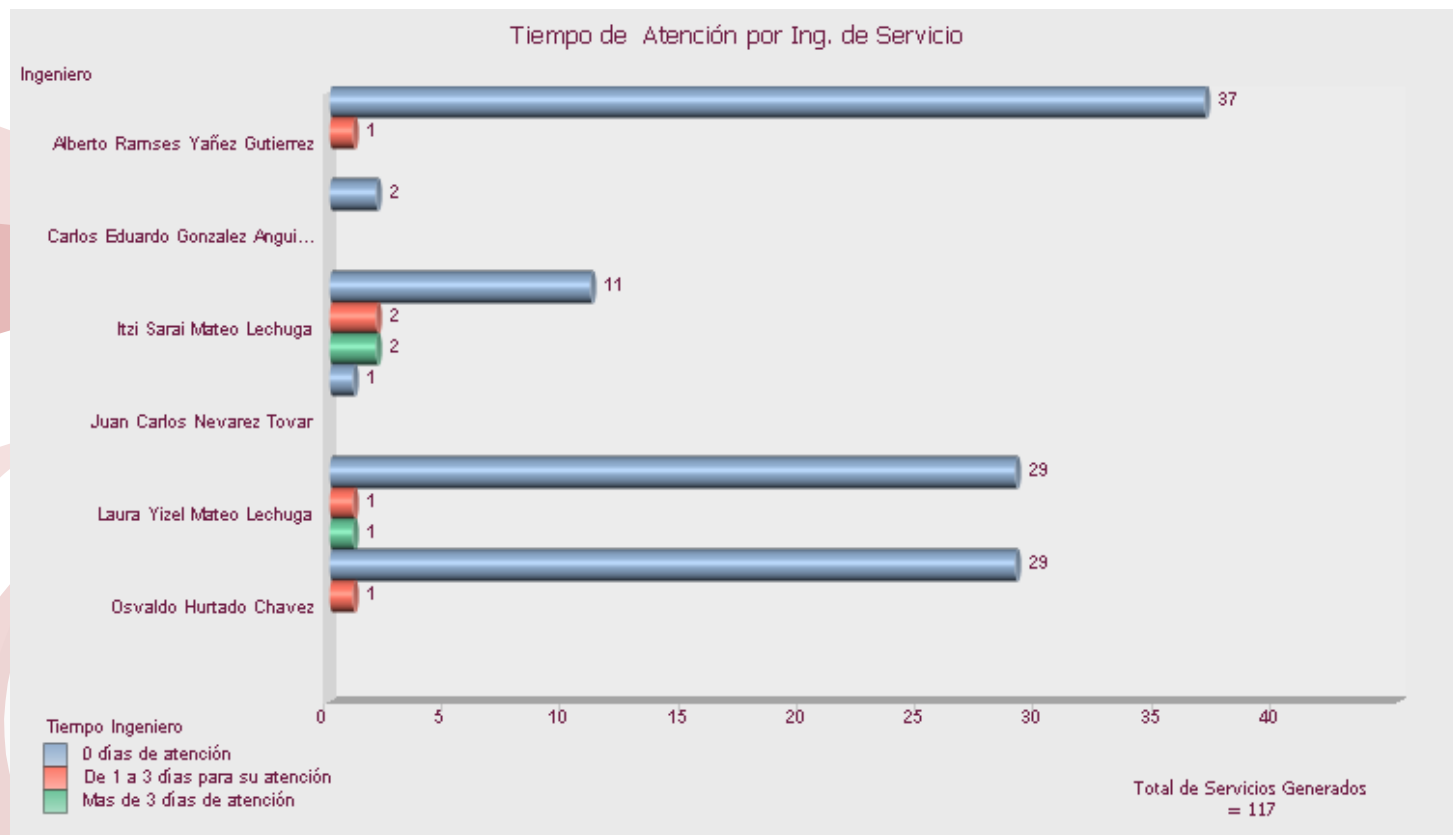


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





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





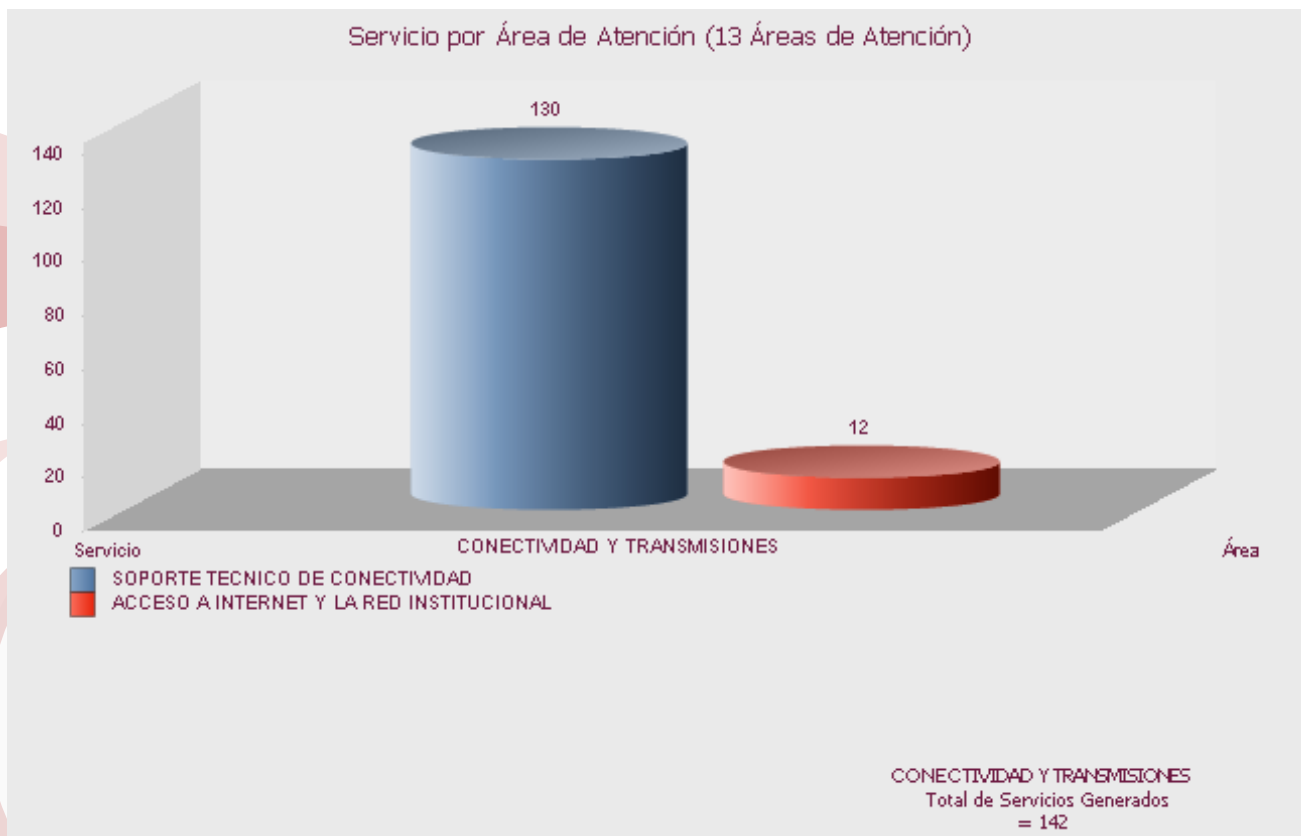
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Centro de Atención a Usuarios





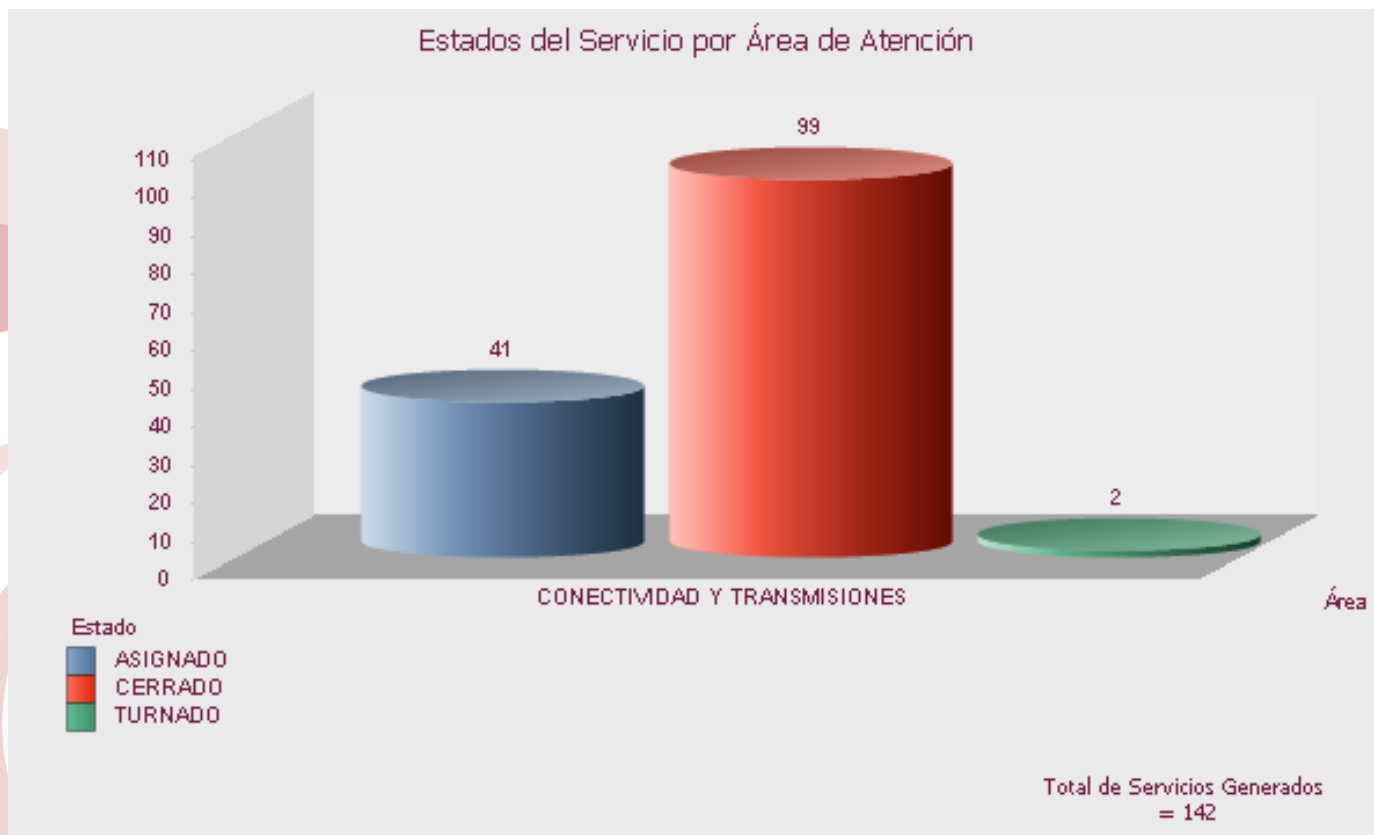


## Servicios por Área de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



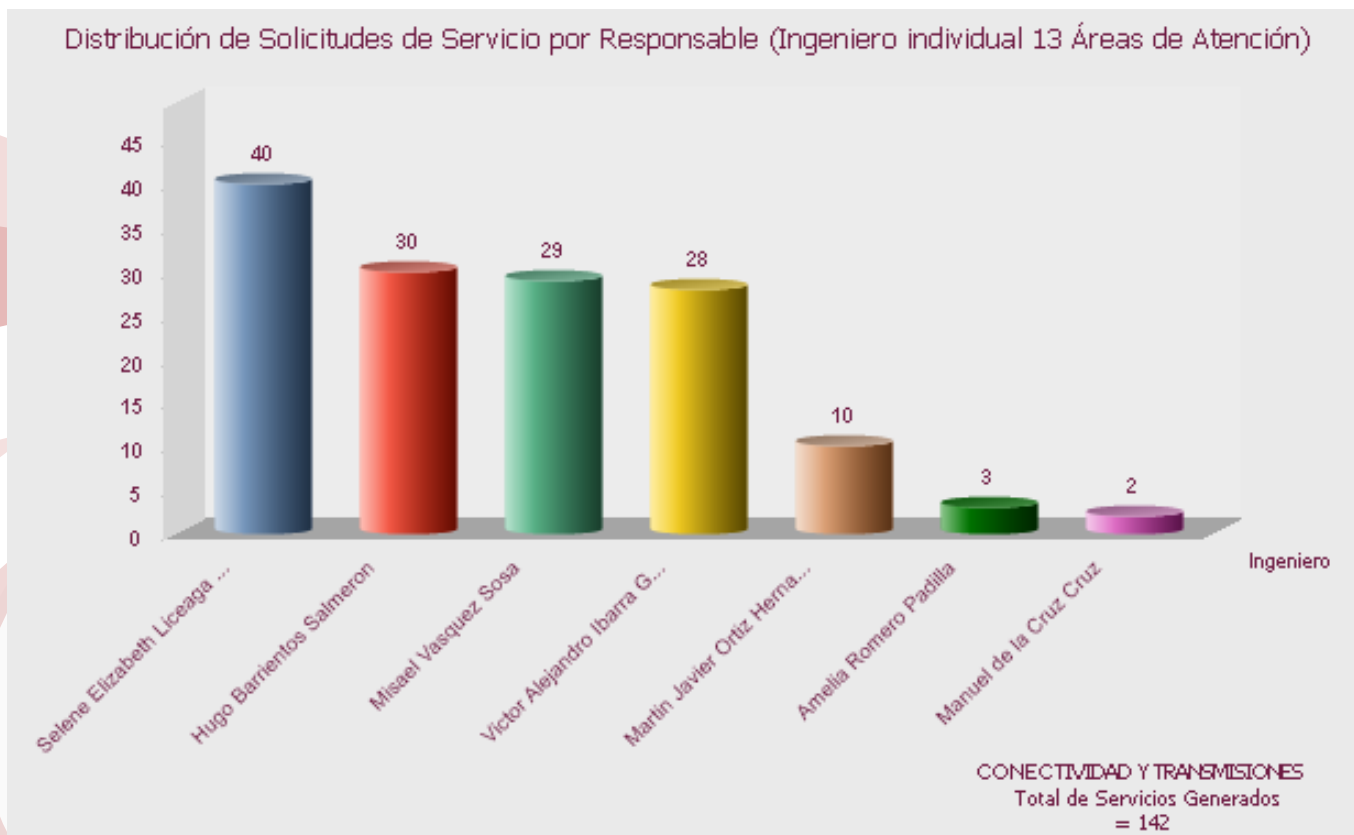


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



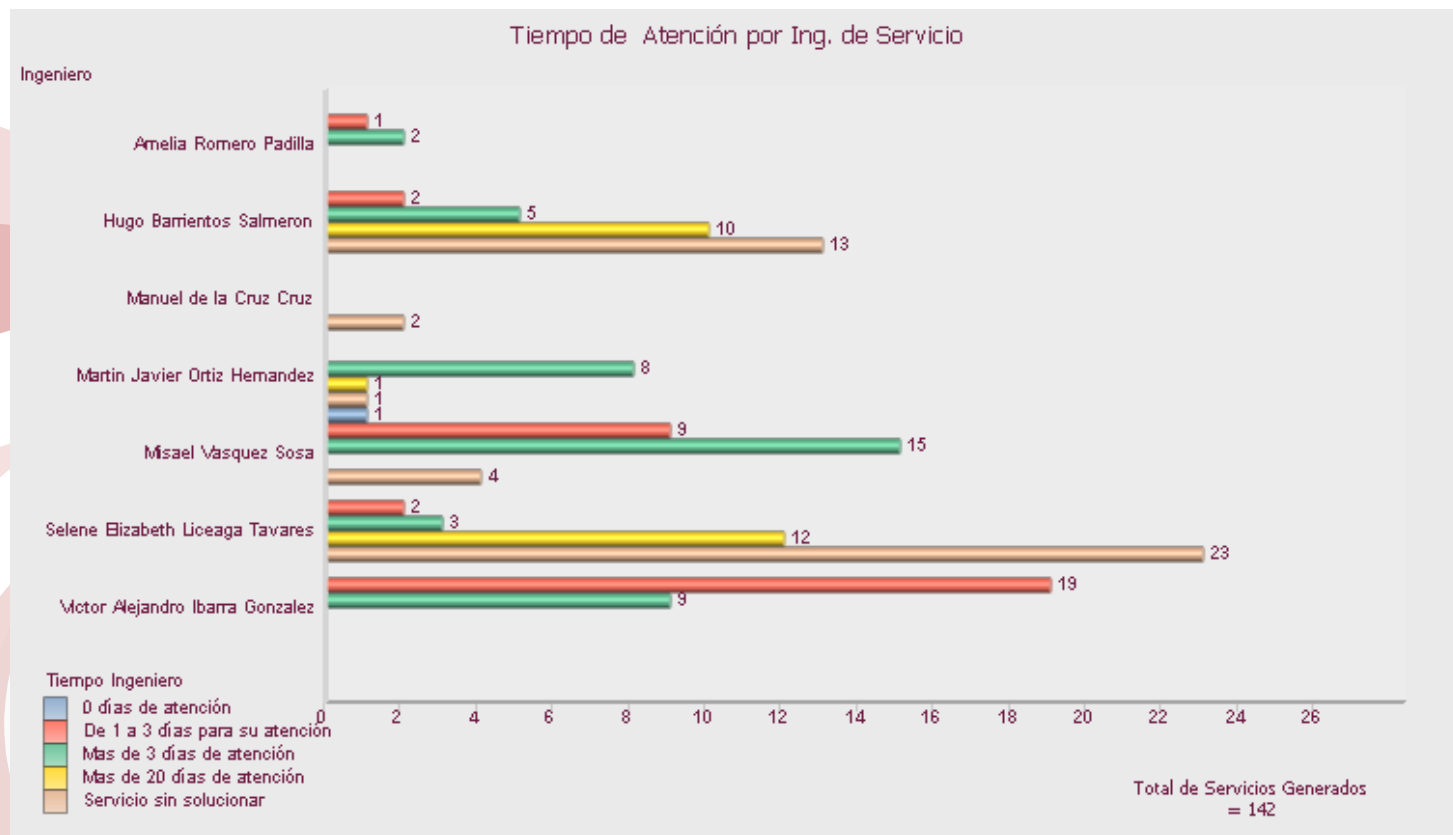


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



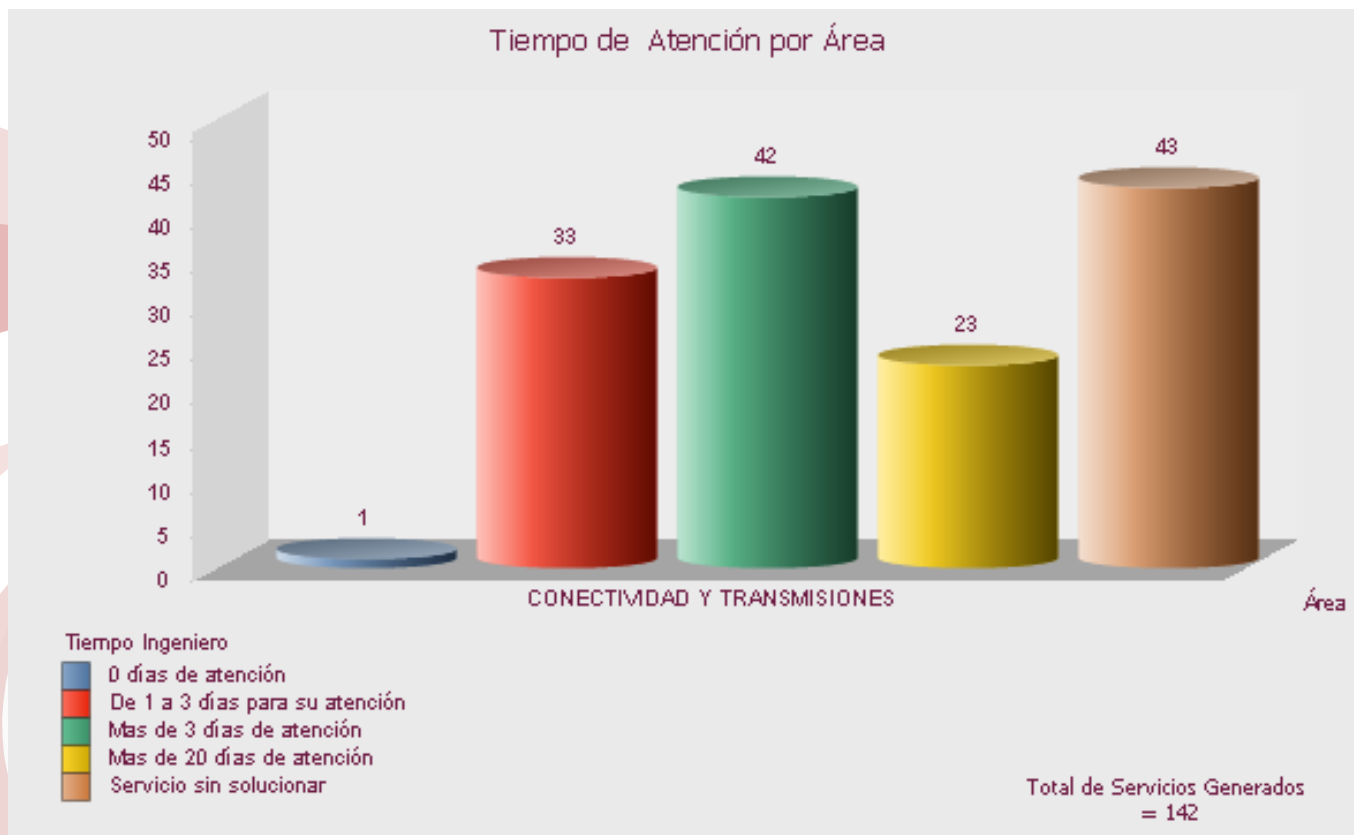


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones



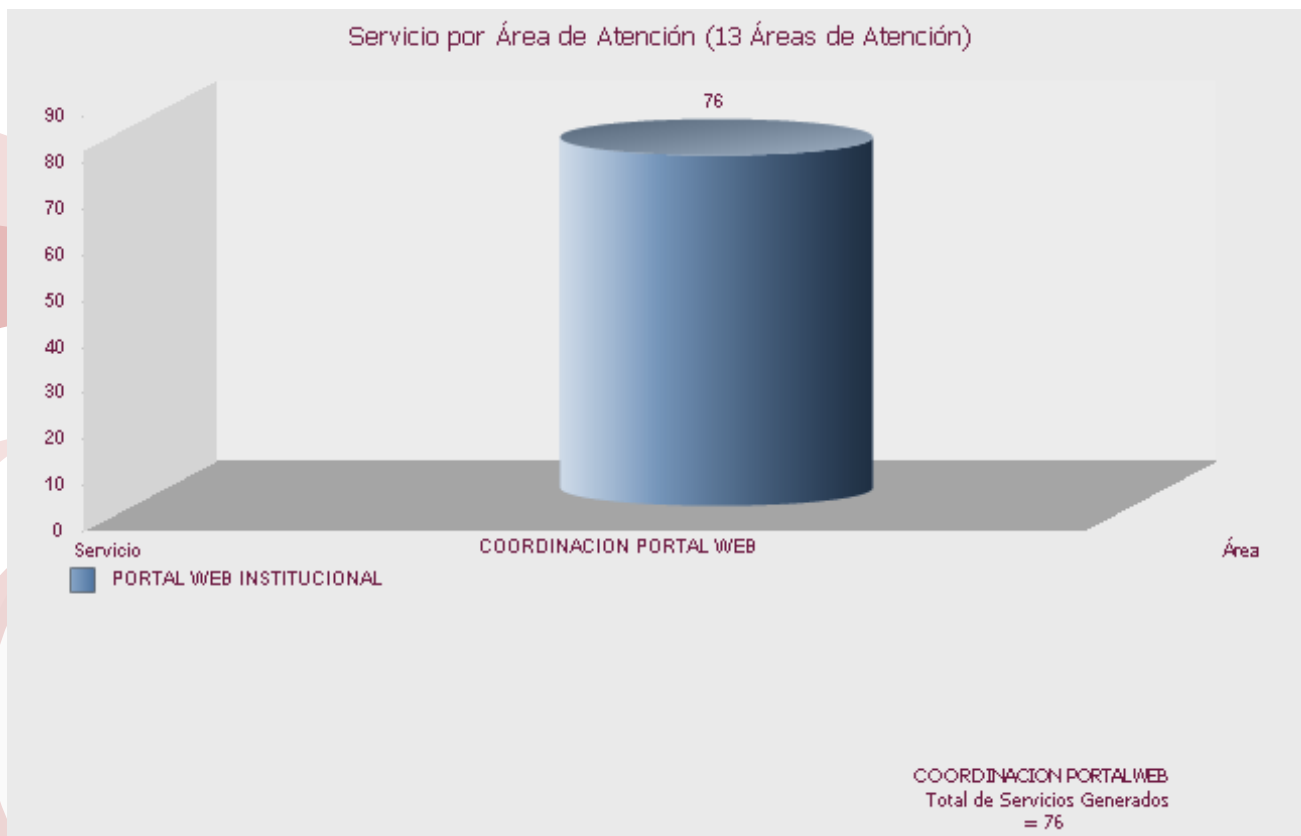


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Conectividad y Transmisiones





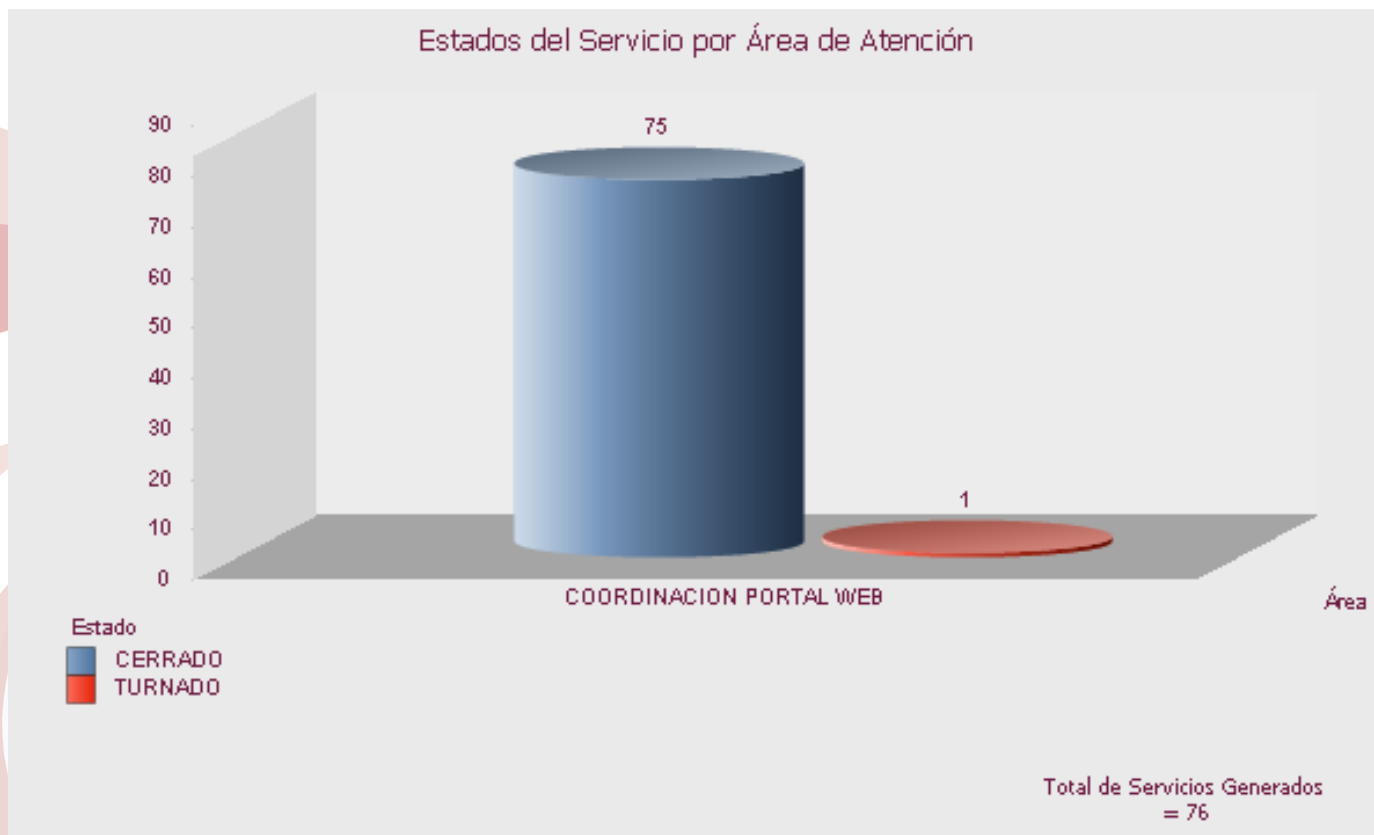
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web





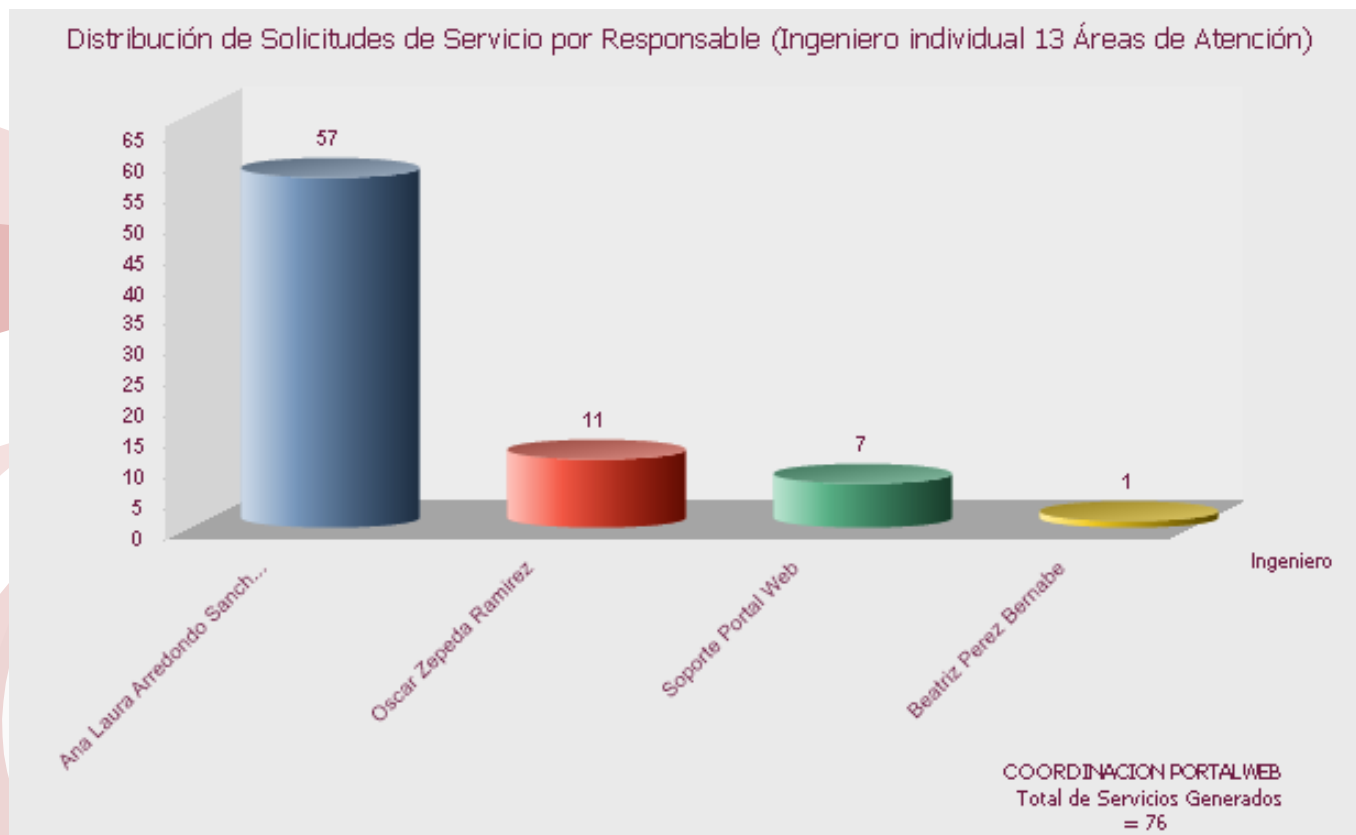


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



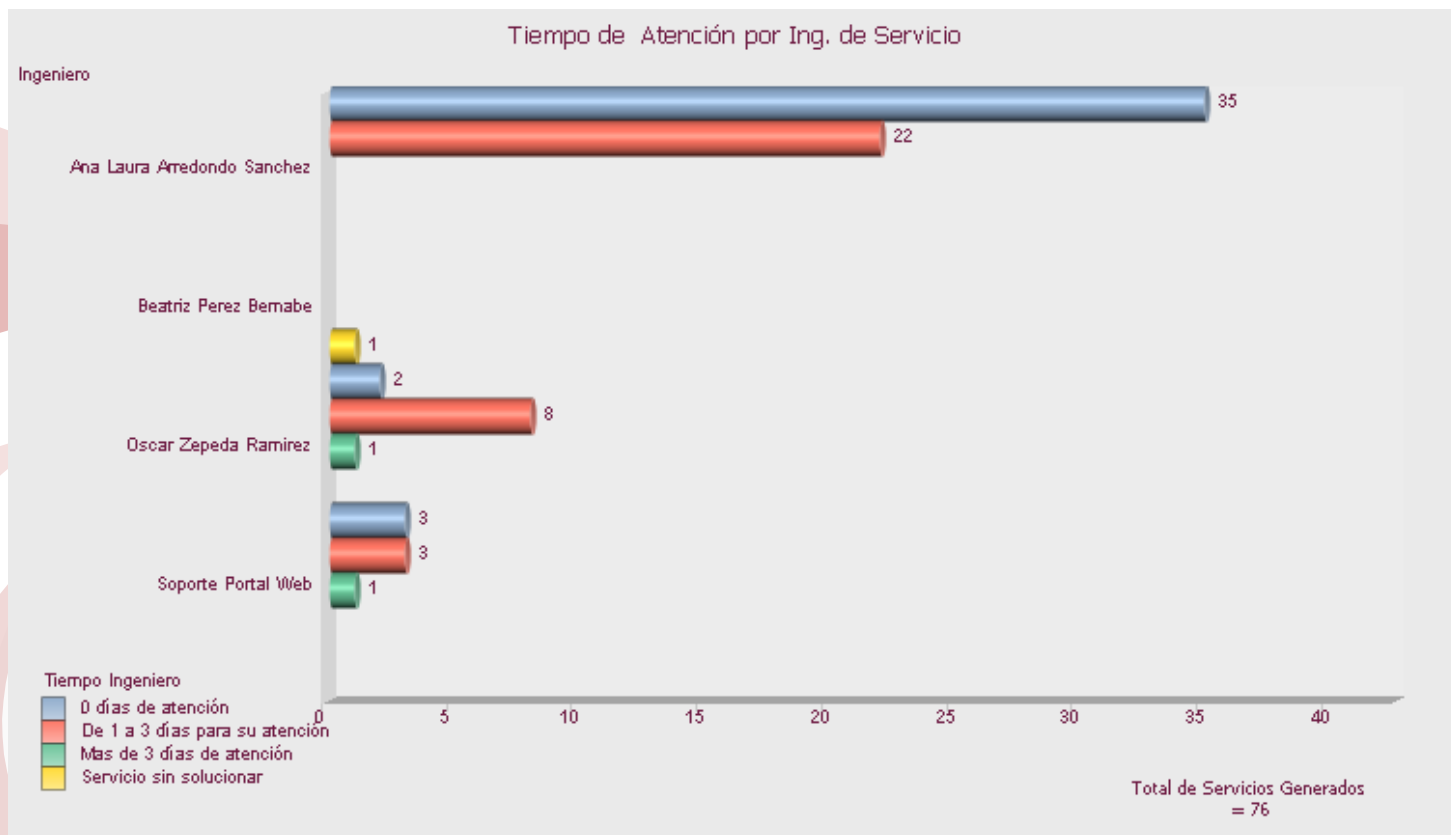


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



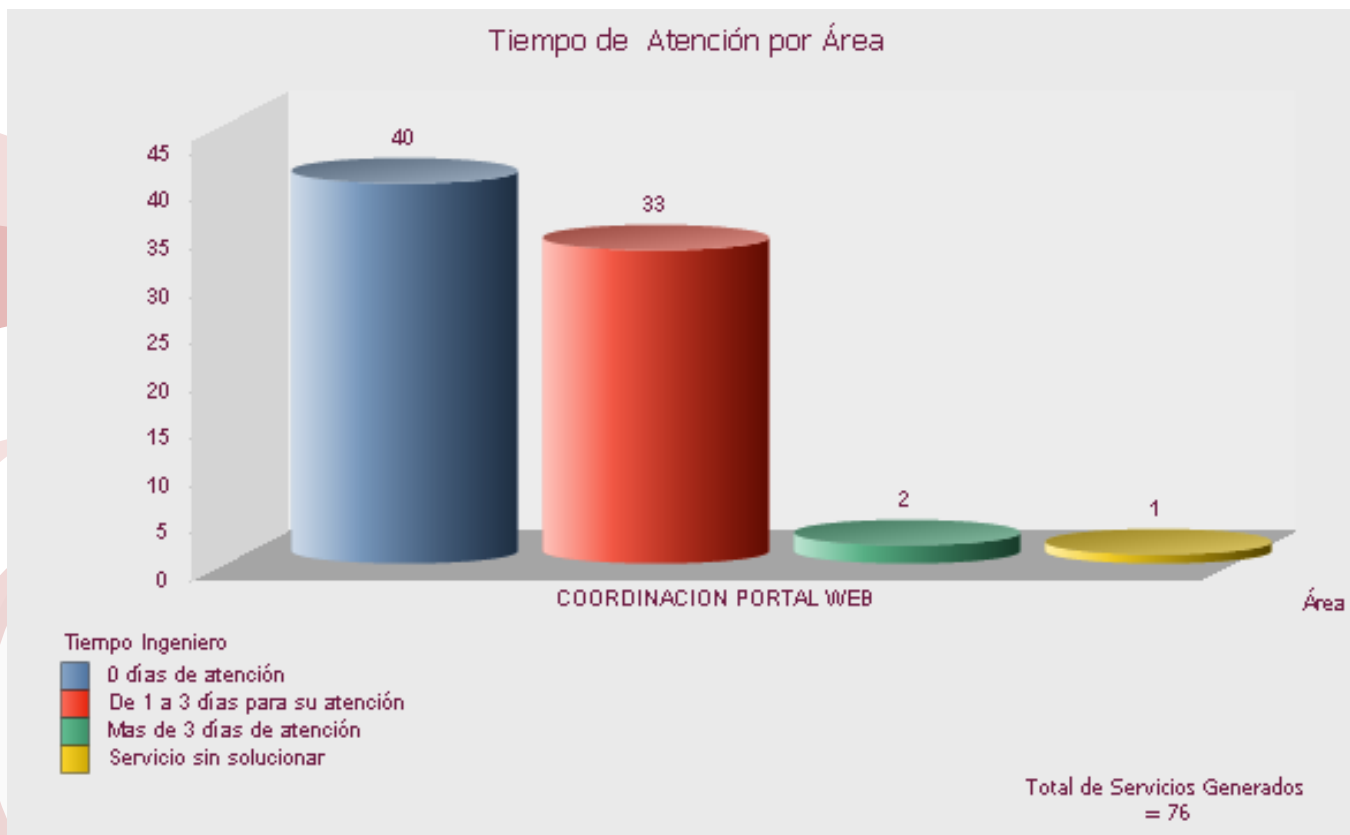


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



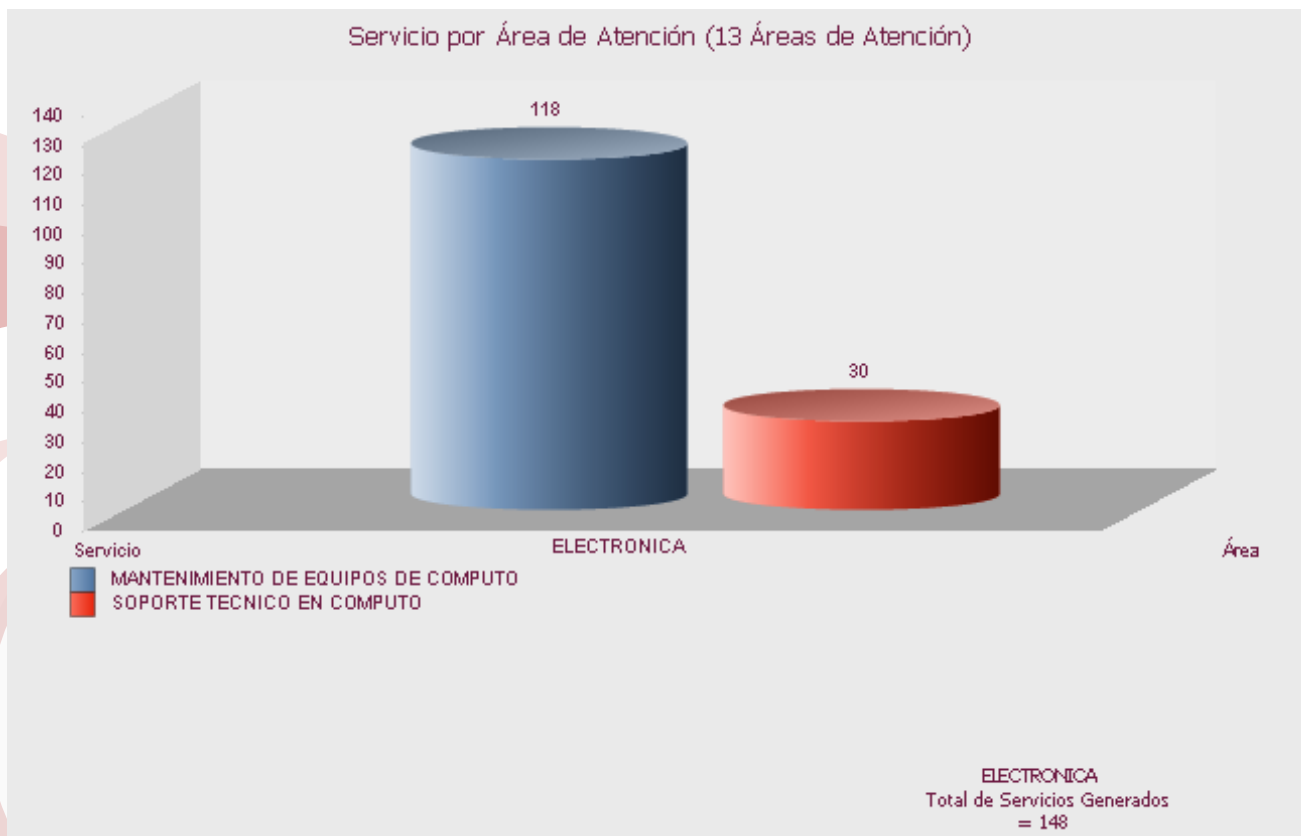


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Coordinación Portal Web



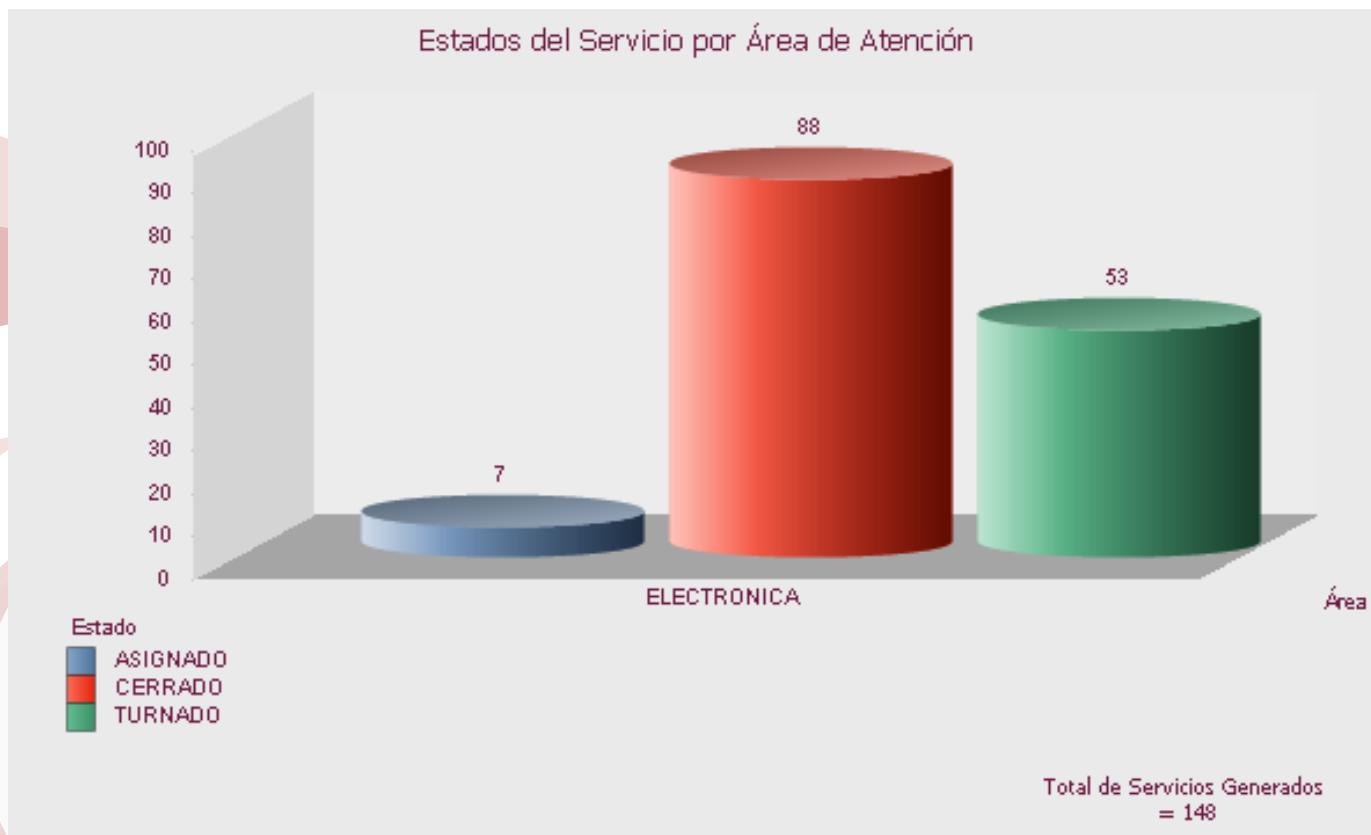


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Electrónica





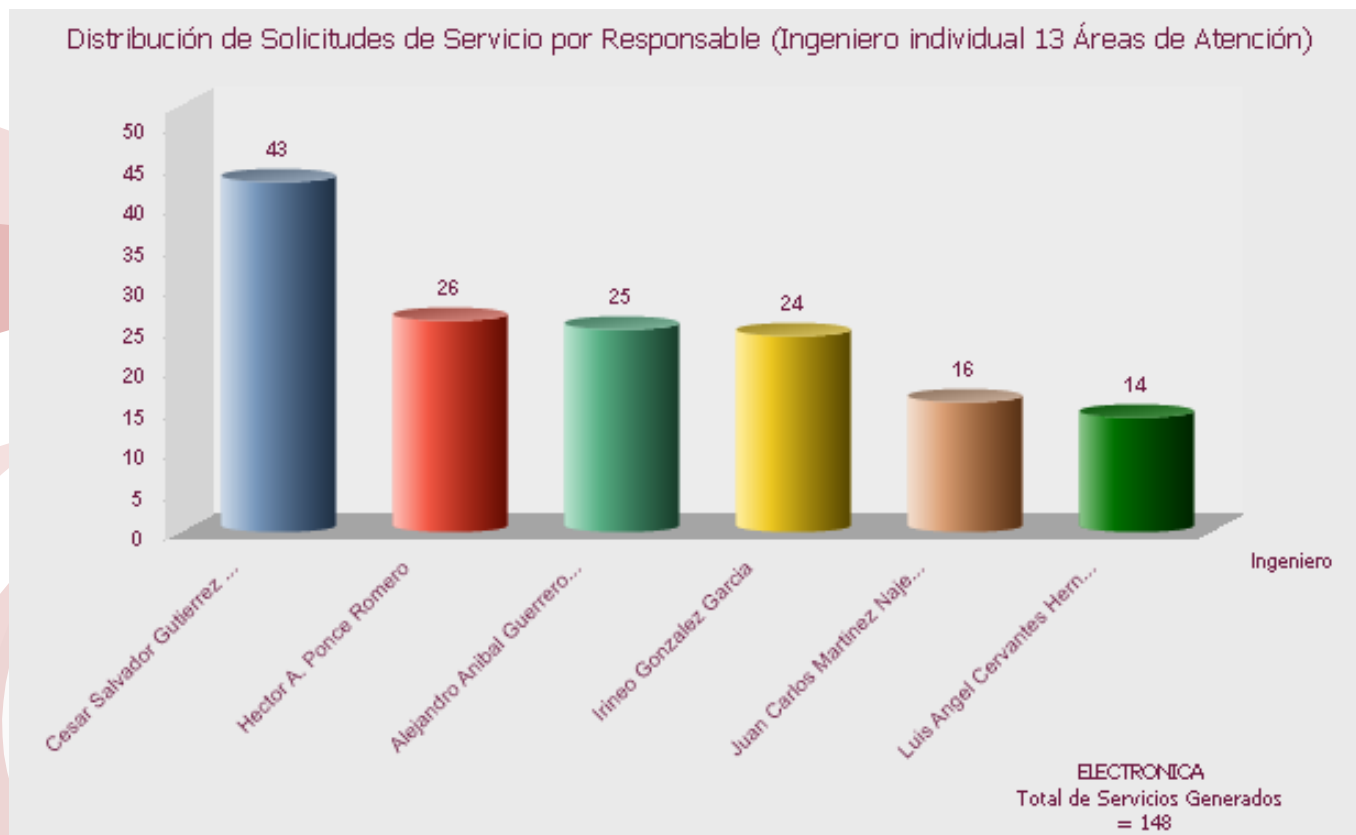
## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Electrónica





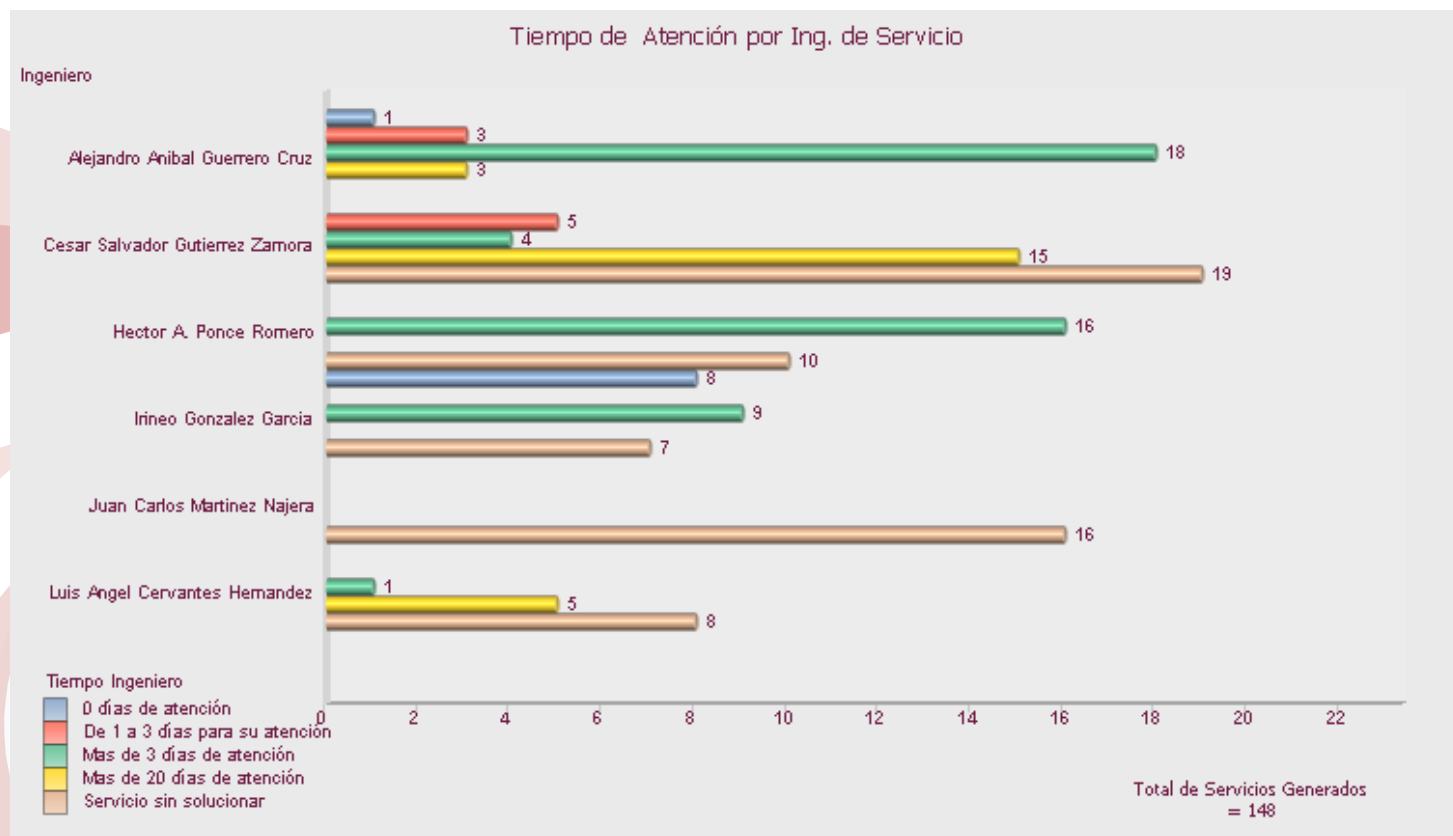


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Electrónica



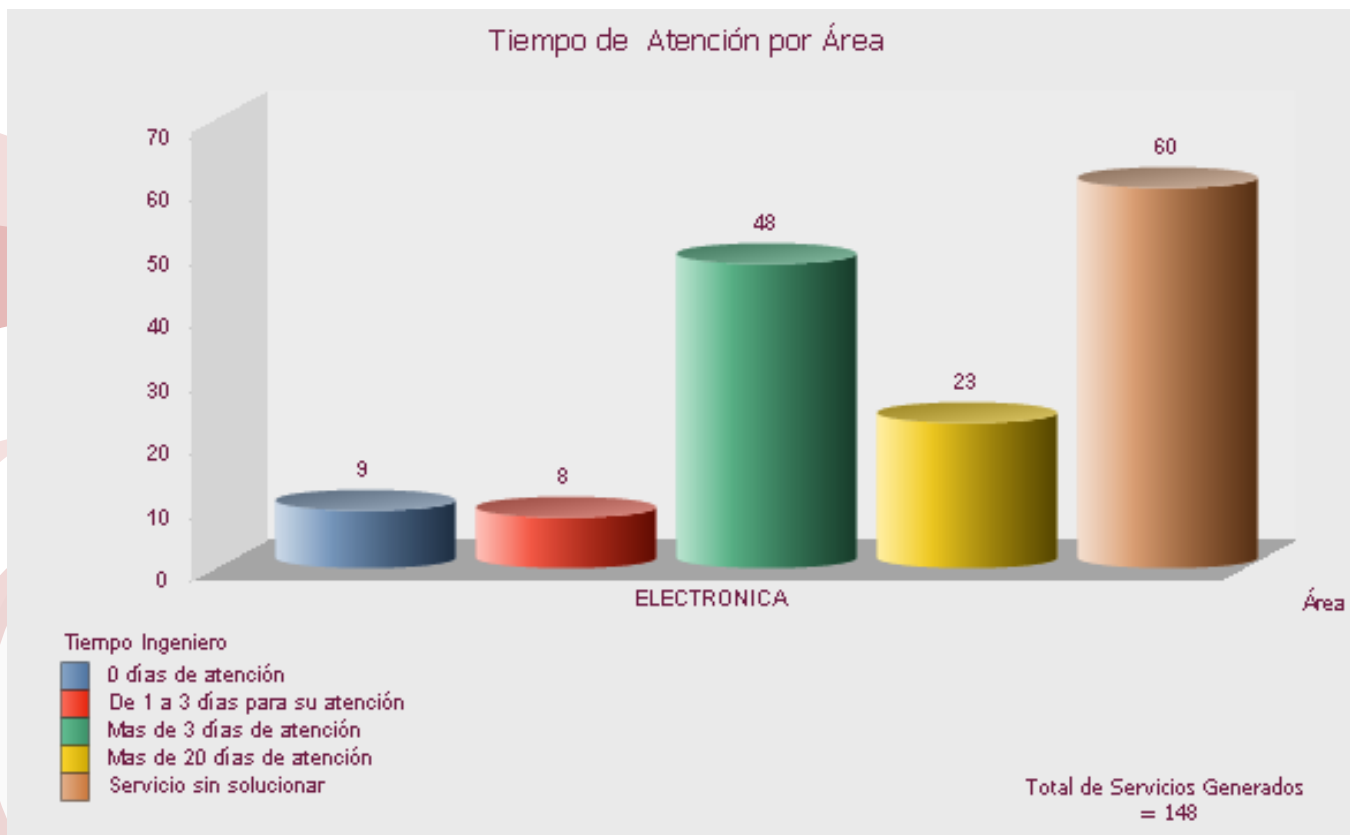


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Electrónica





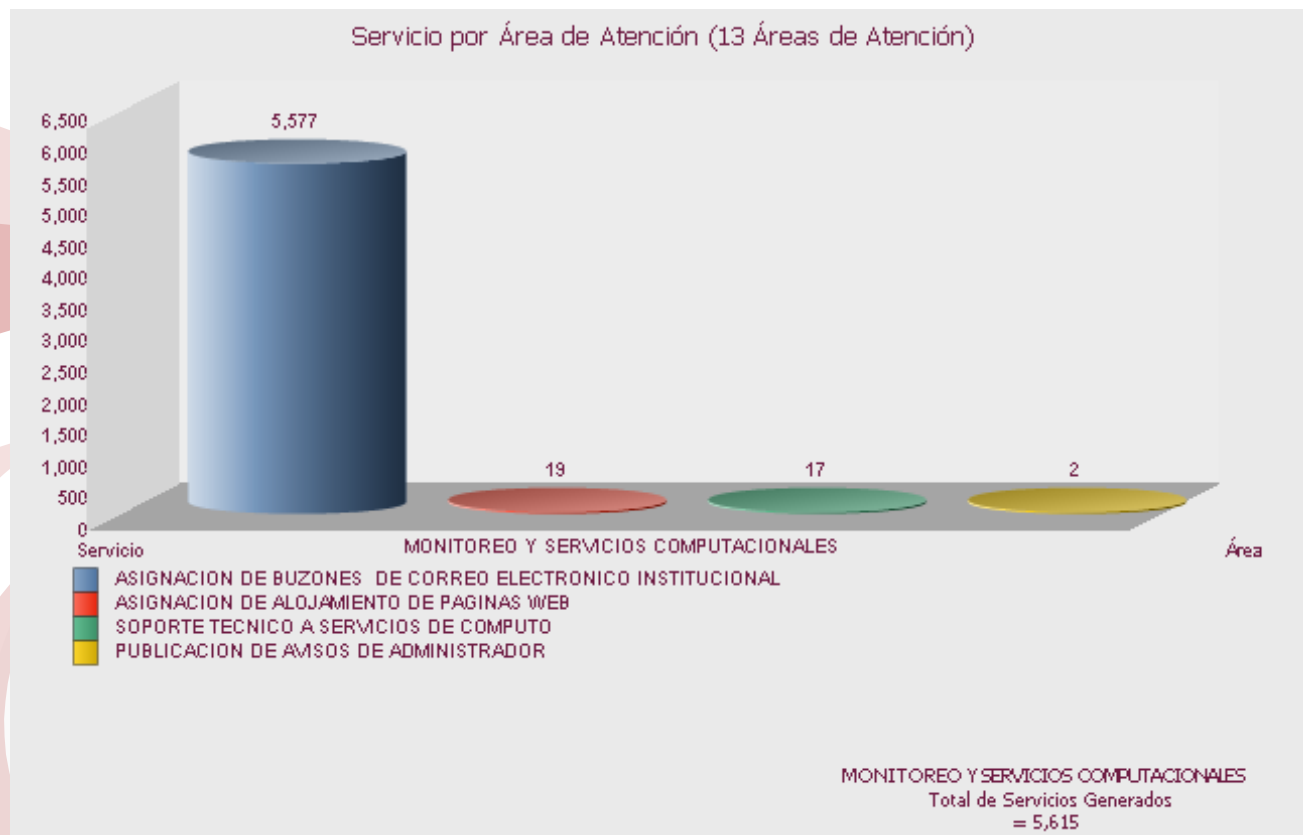
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Electrónica



“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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

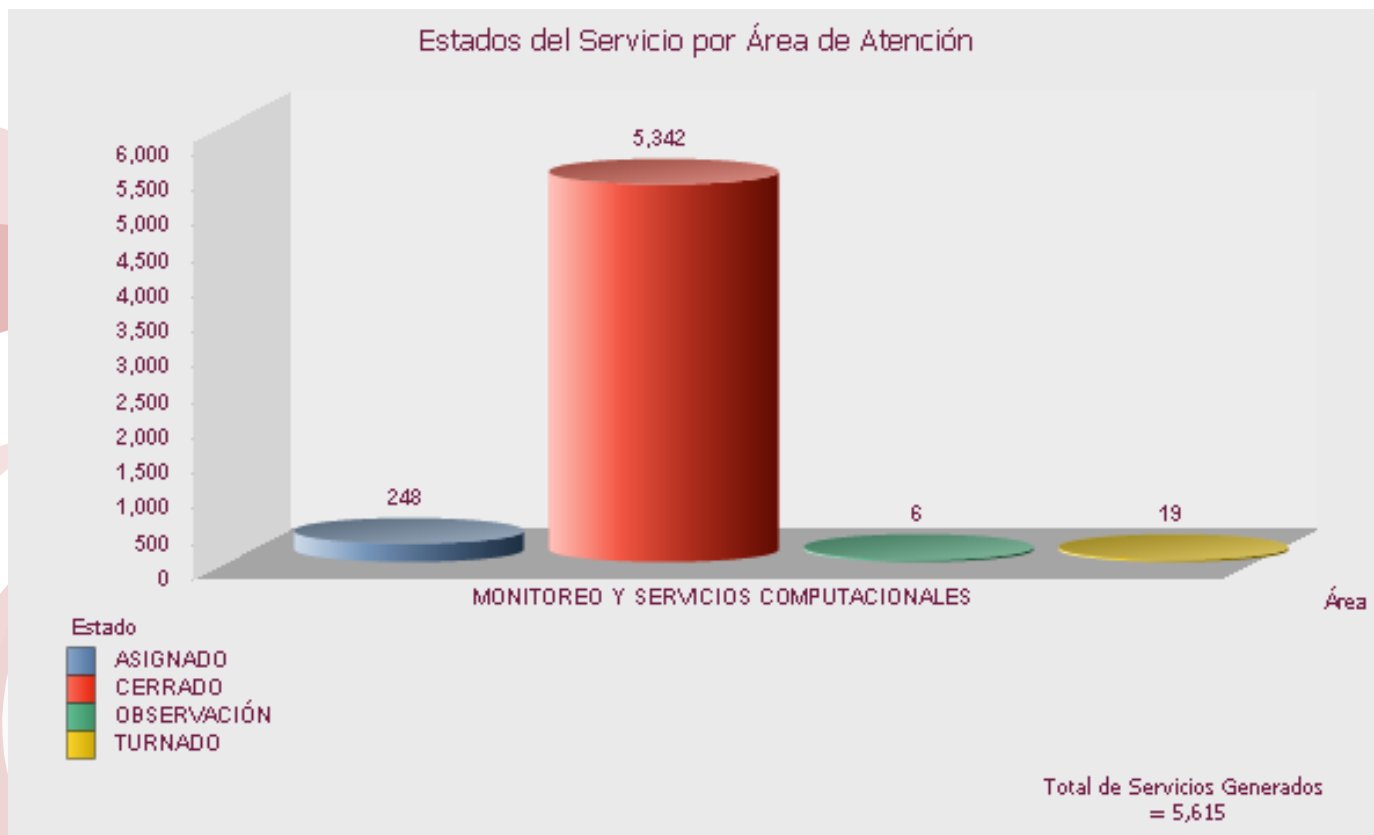


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



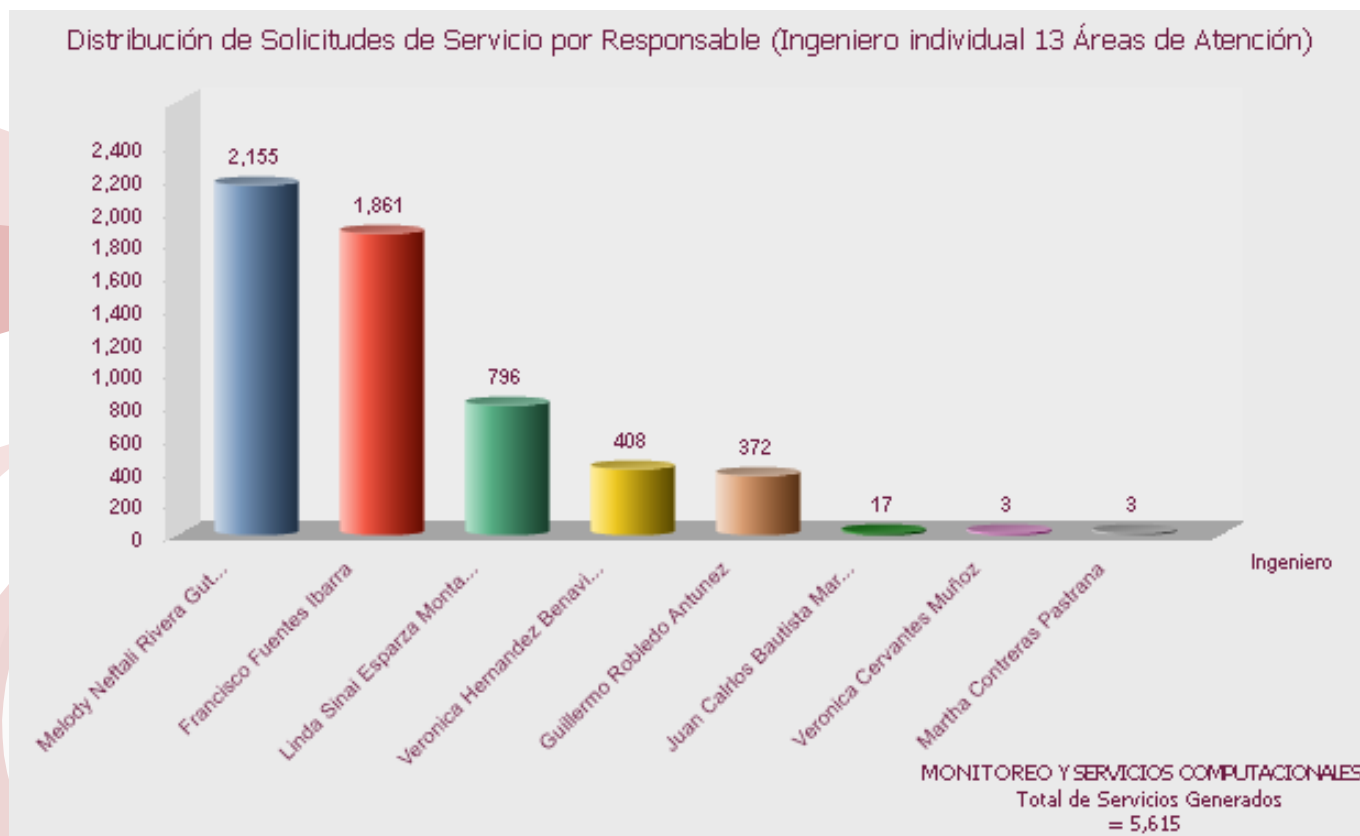


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales



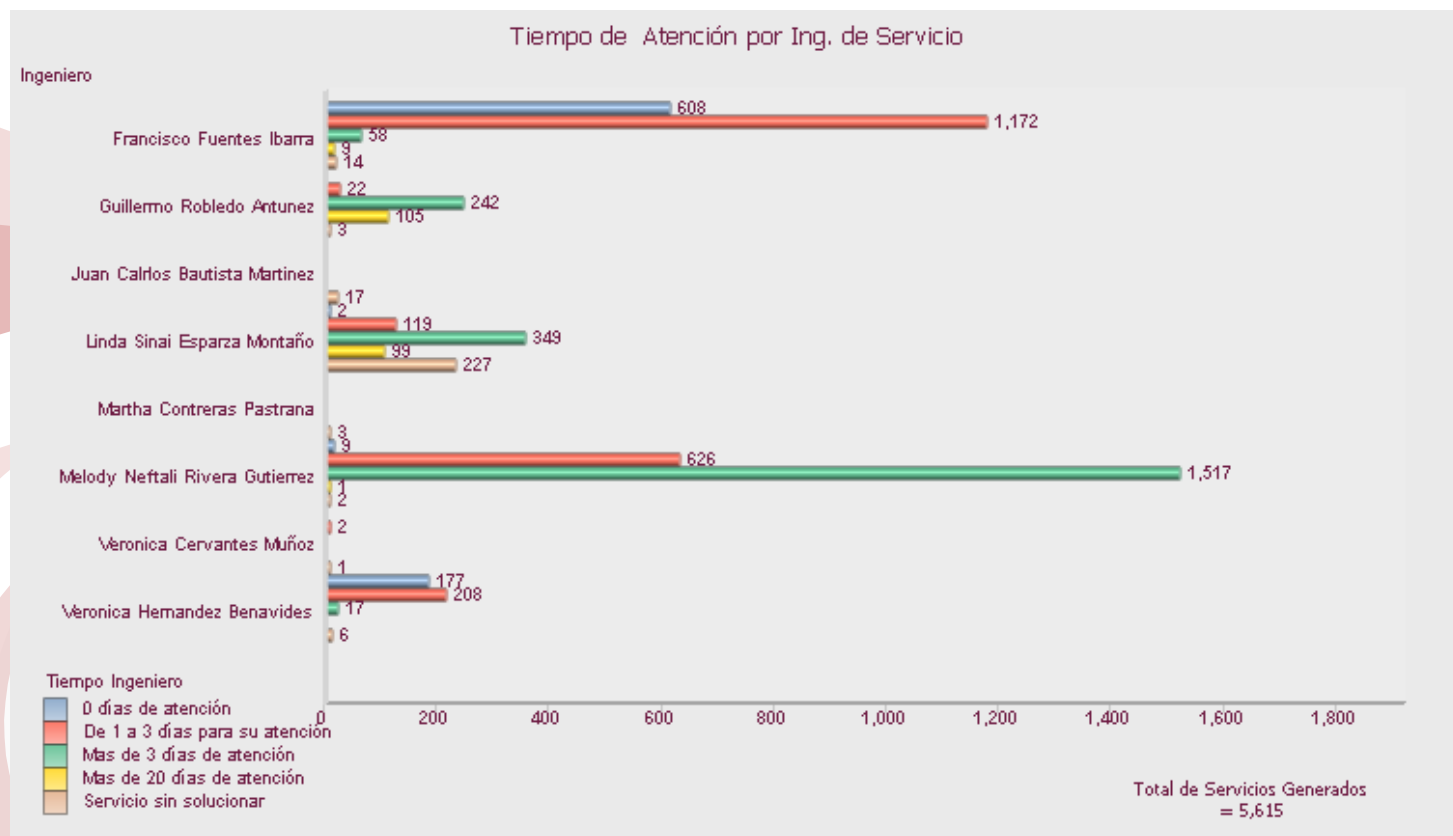


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





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





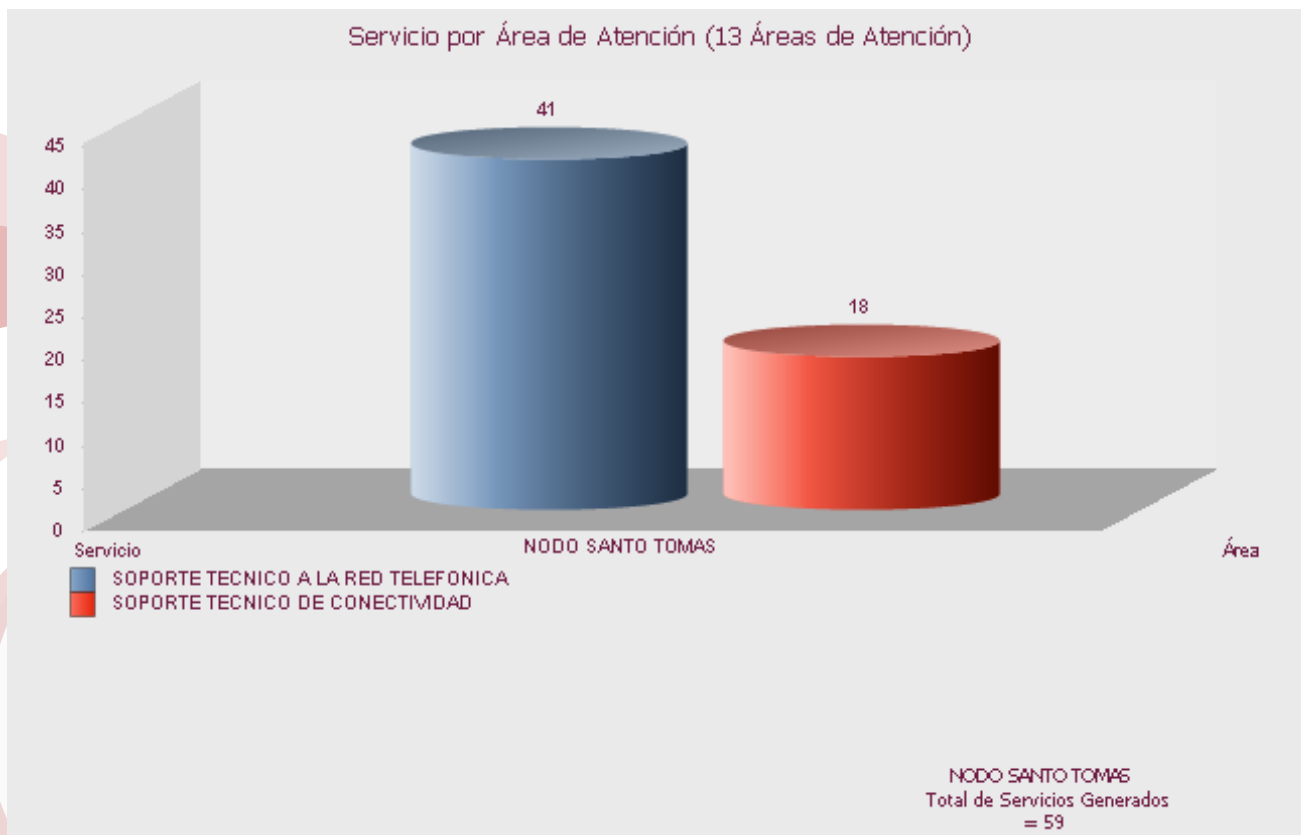
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Monitoreo y Servicios Computacionales





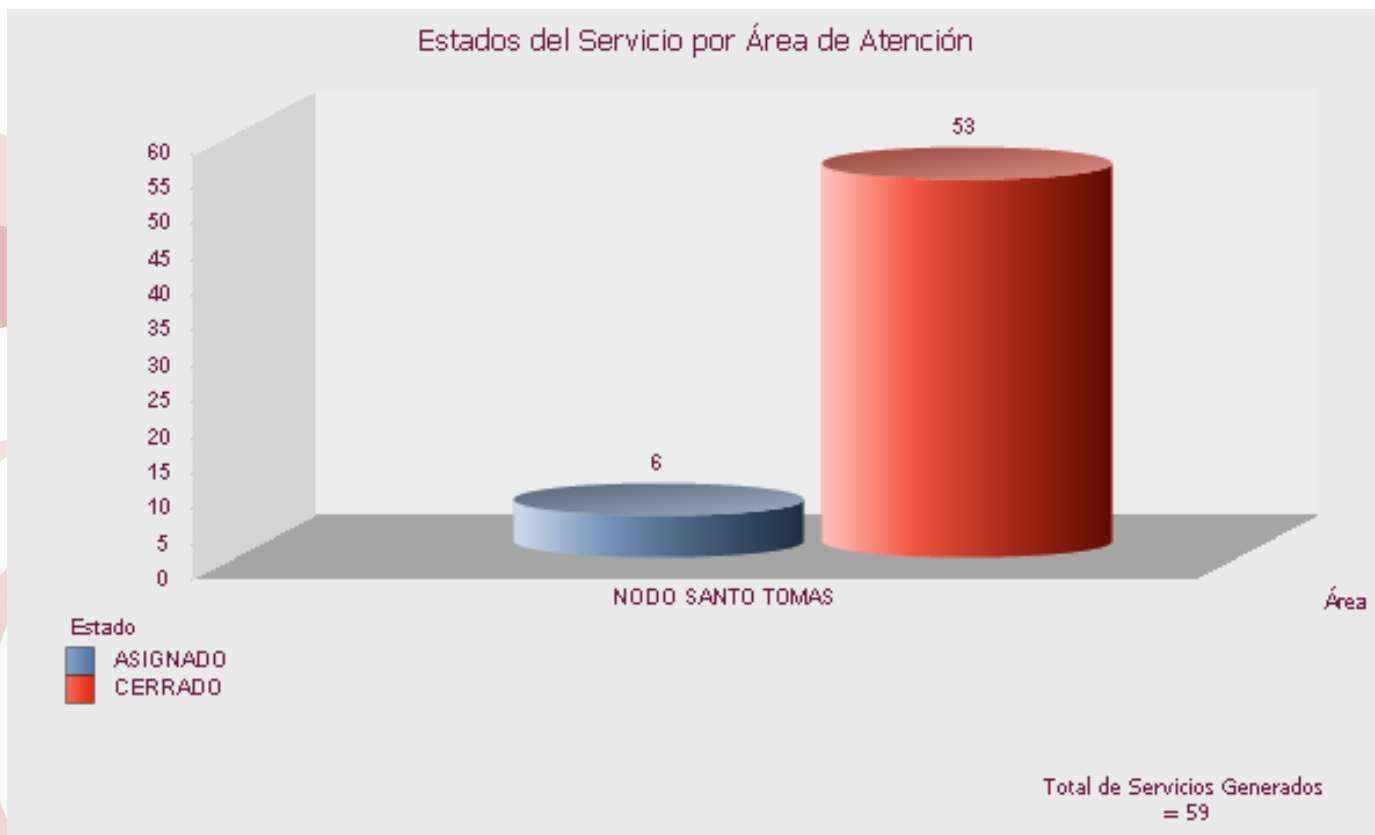


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



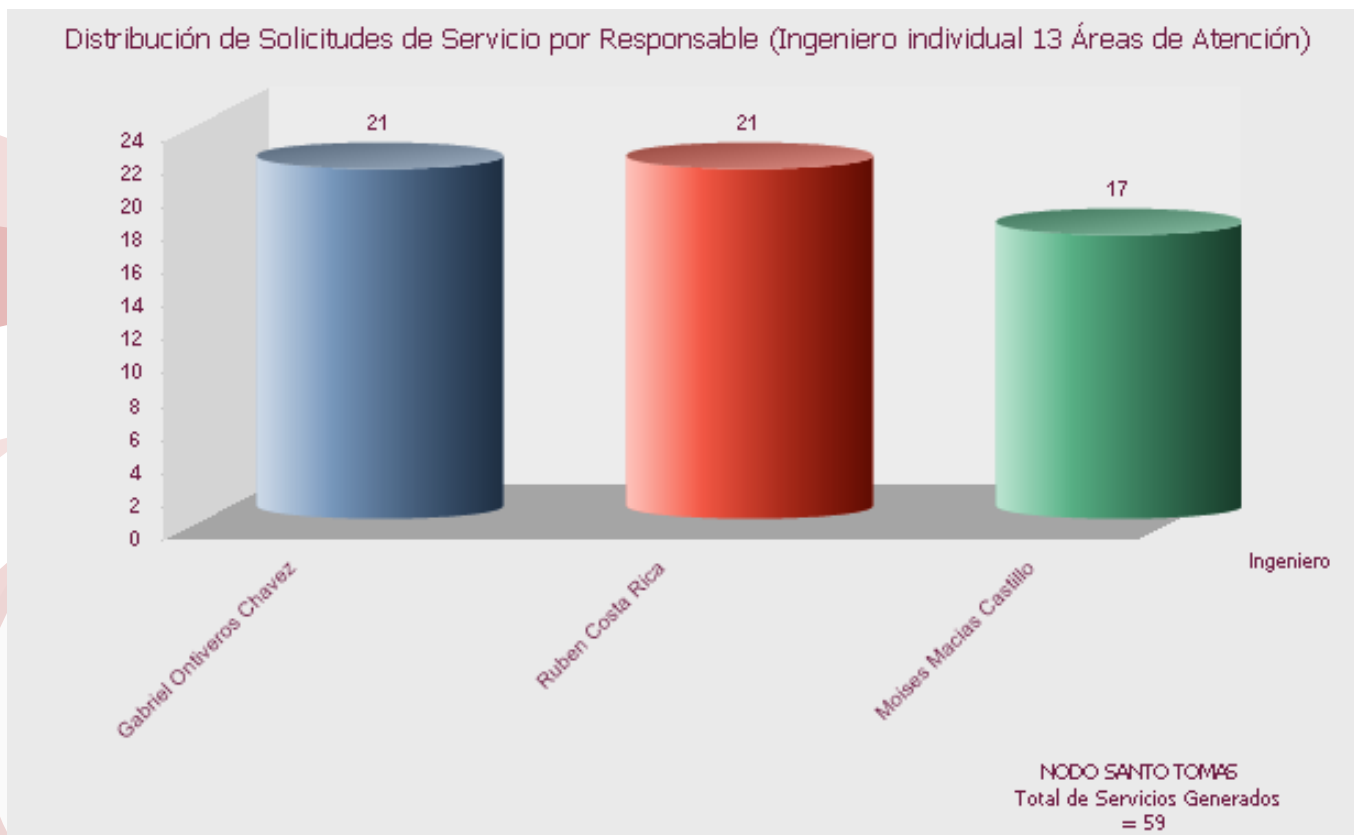


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



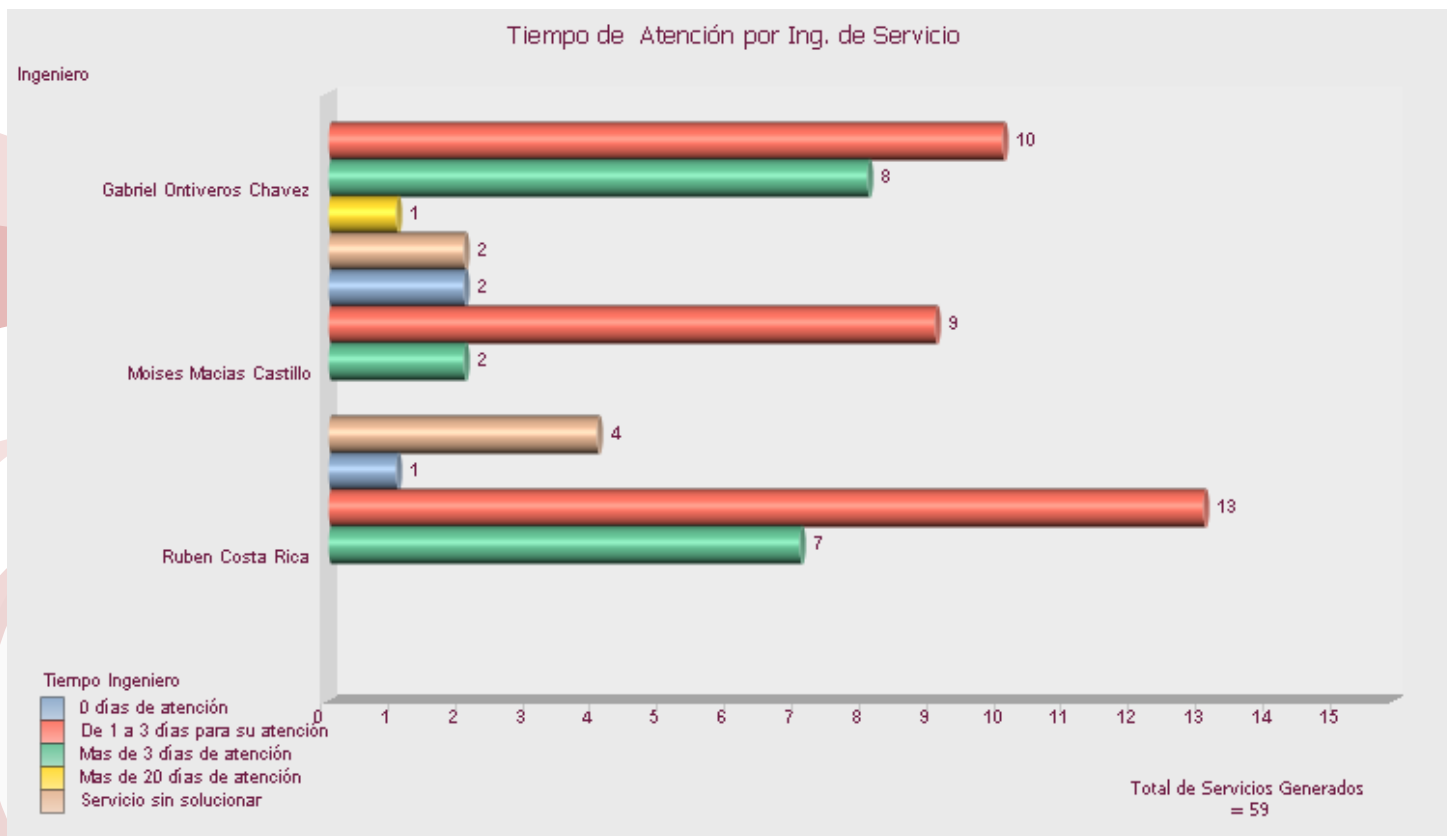


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



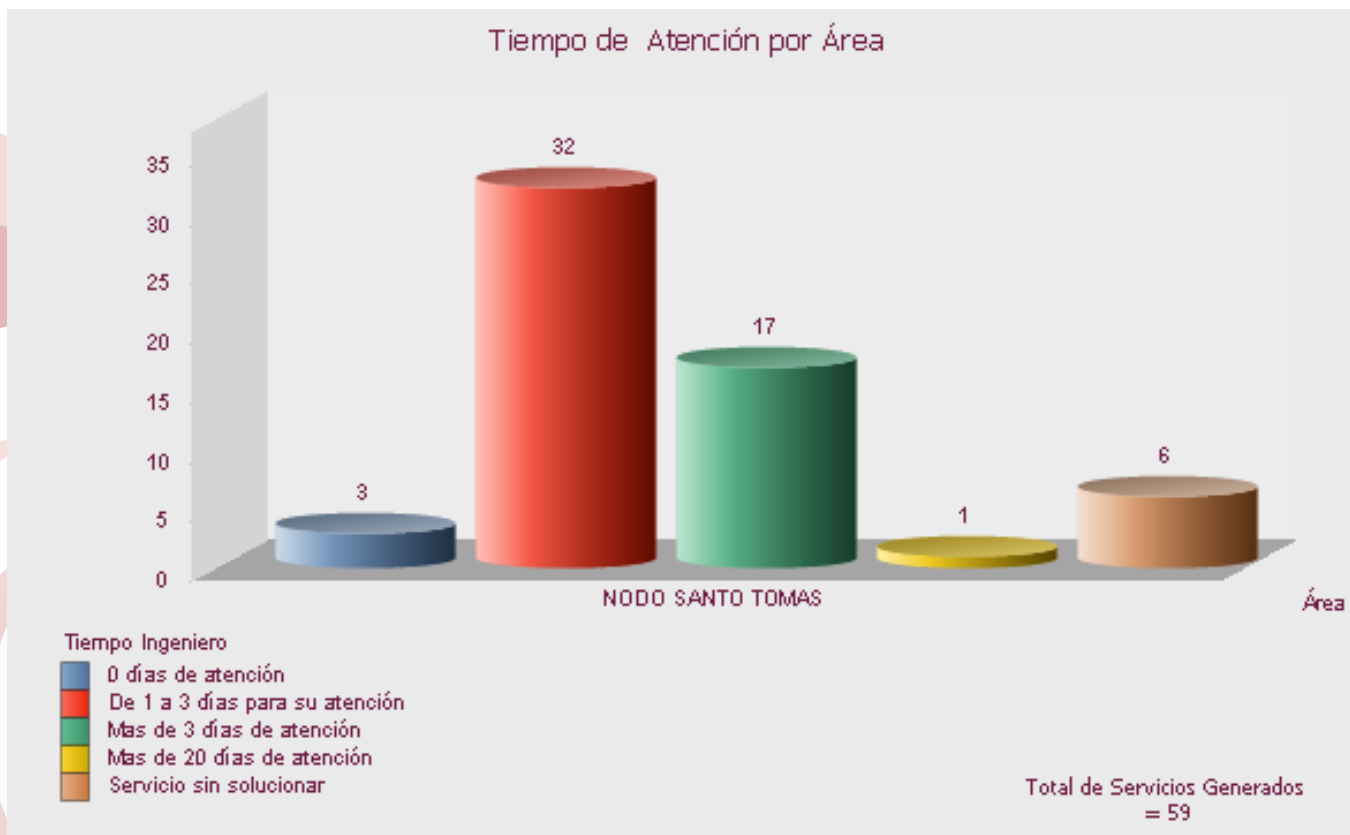


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



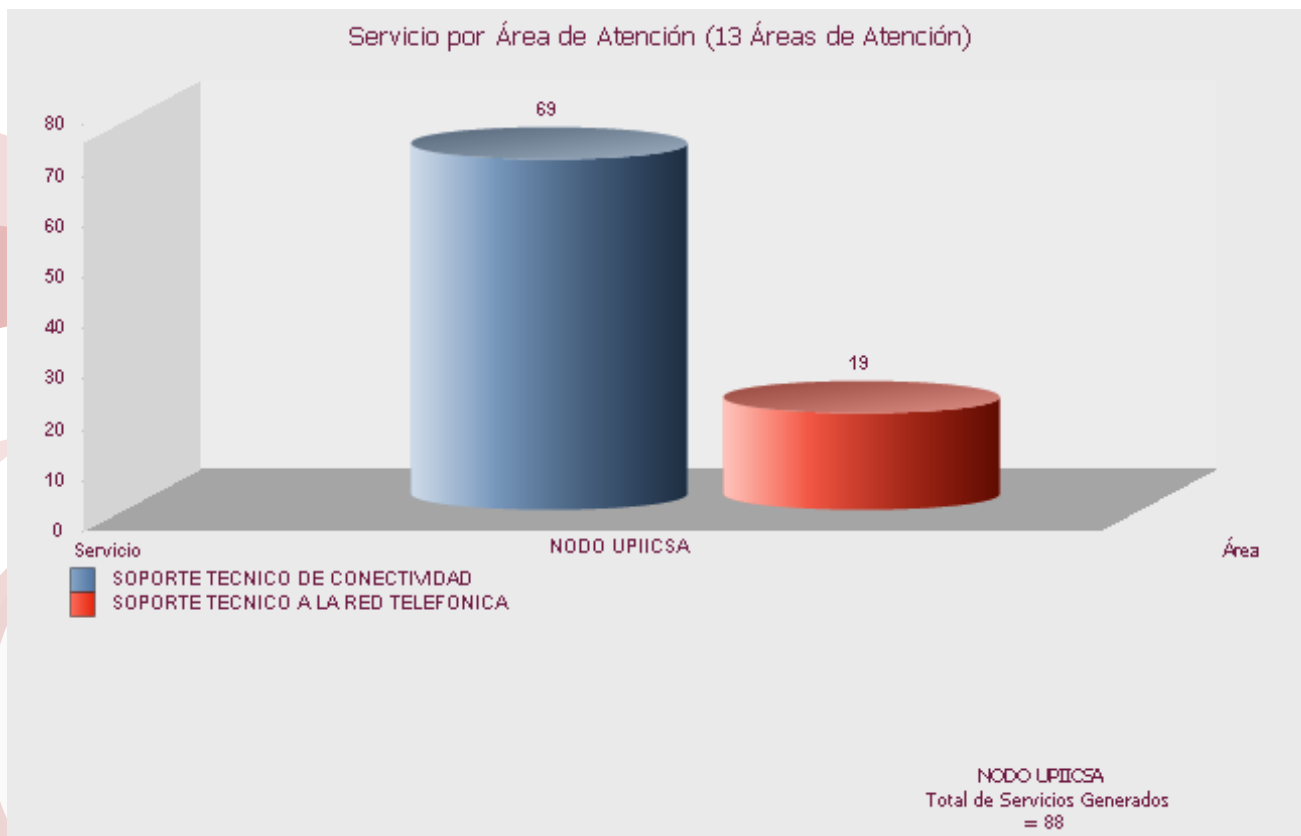


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Santo Tomás



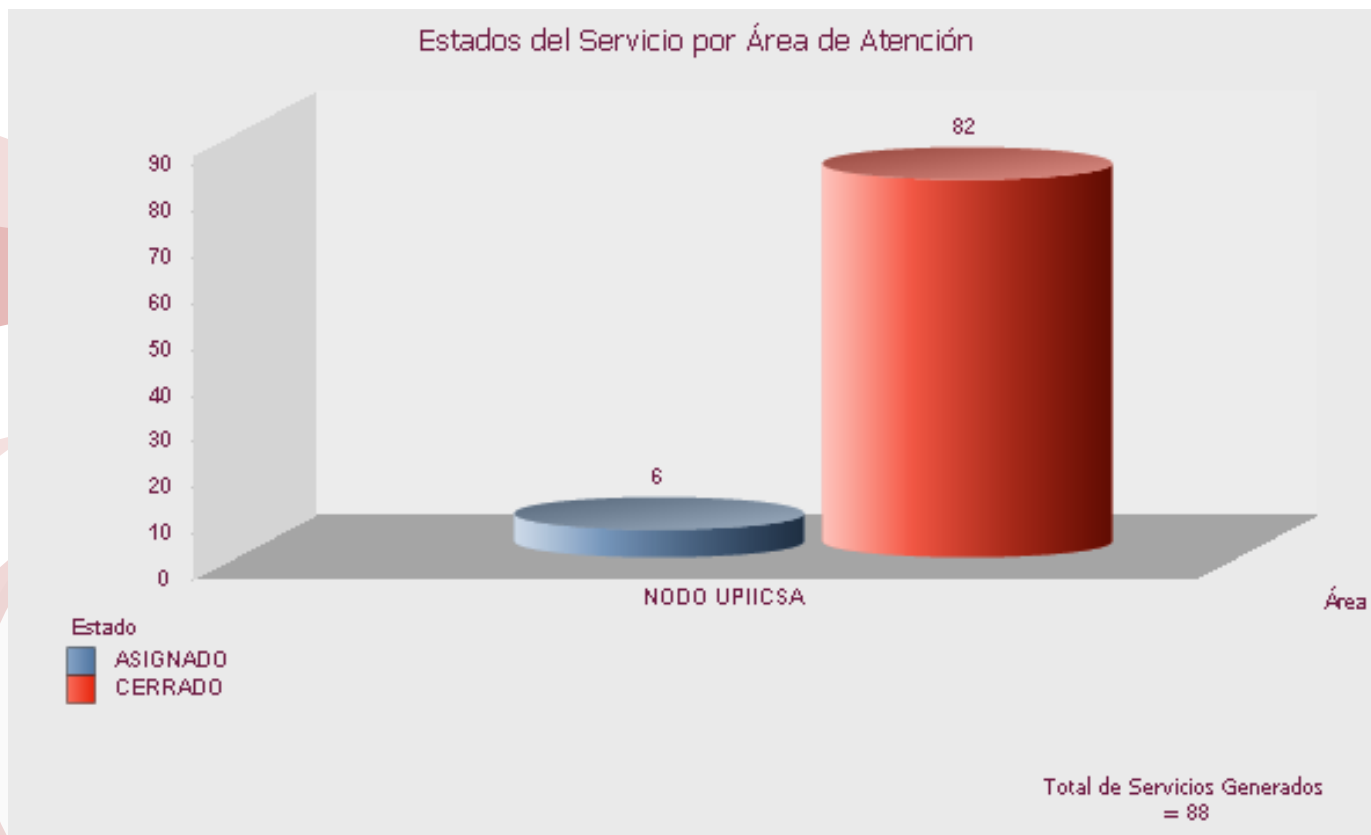


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





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





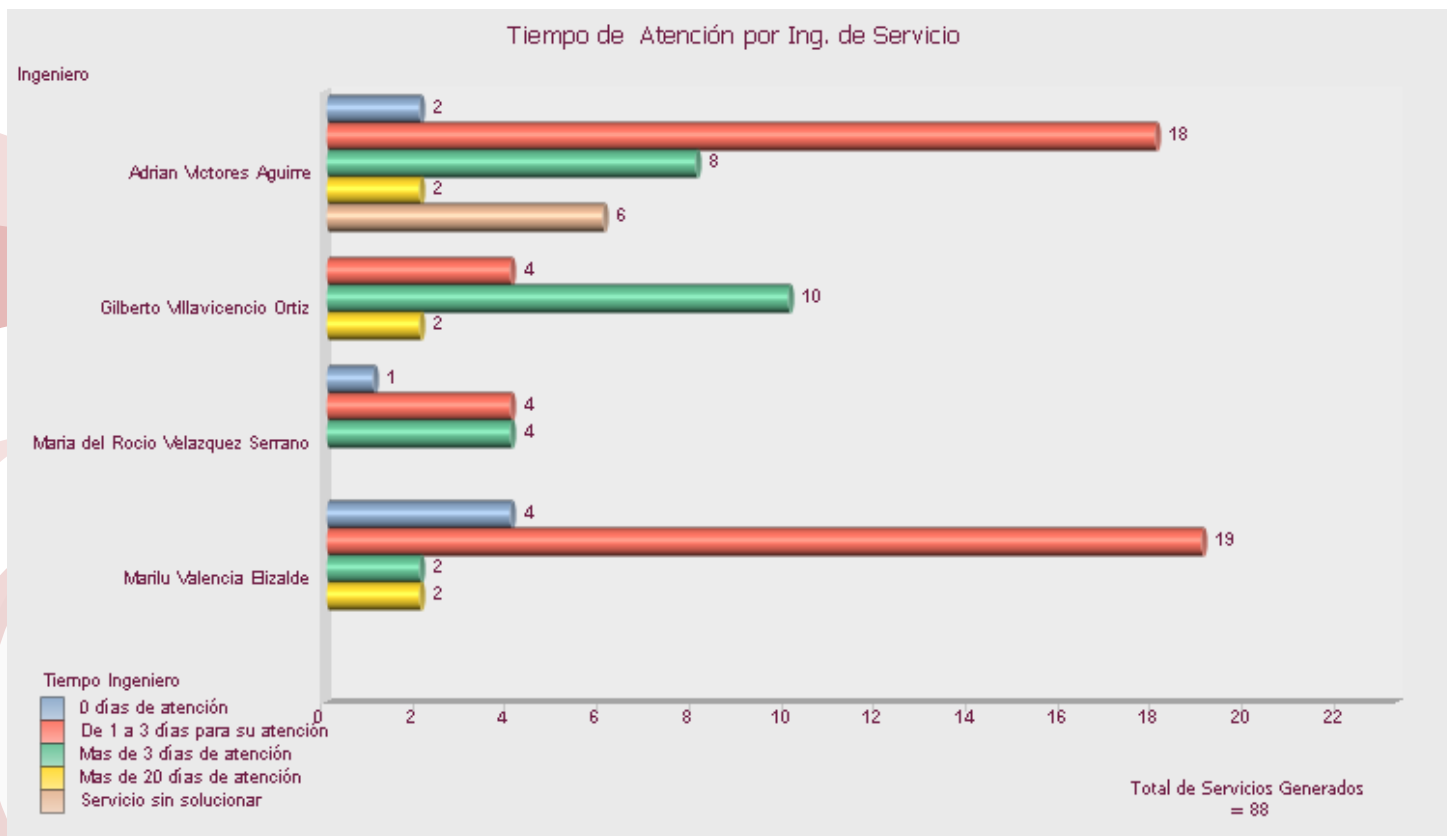
## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





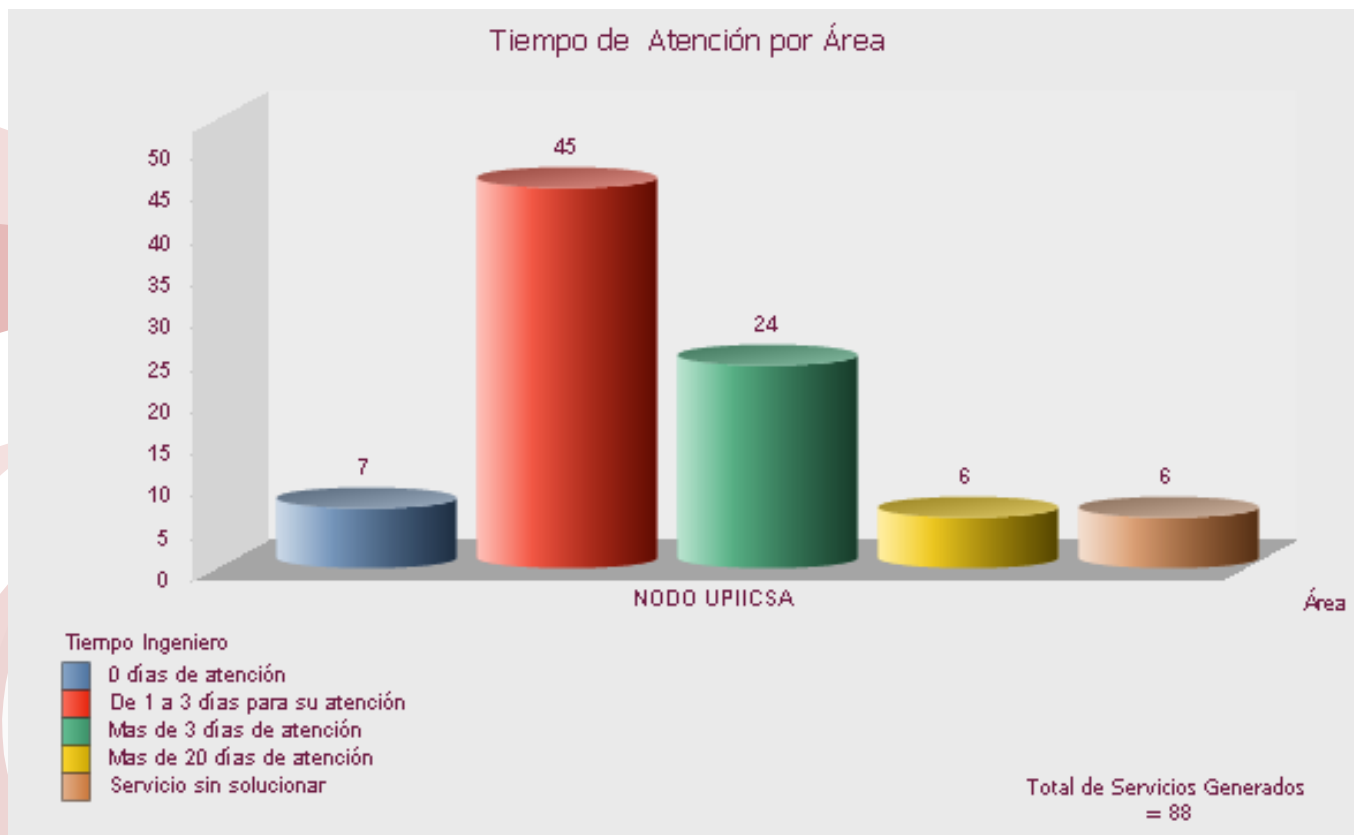


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA





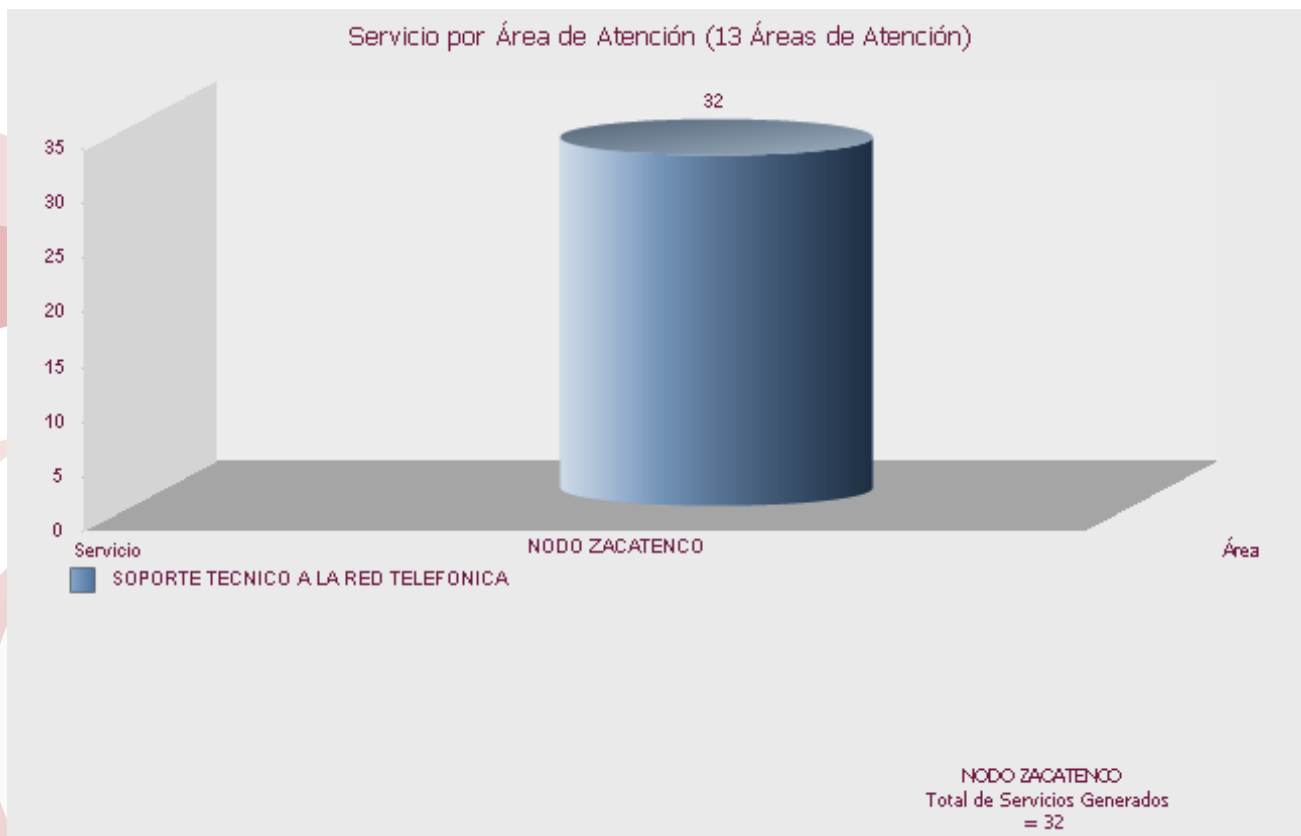
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo UPIICSA



“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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

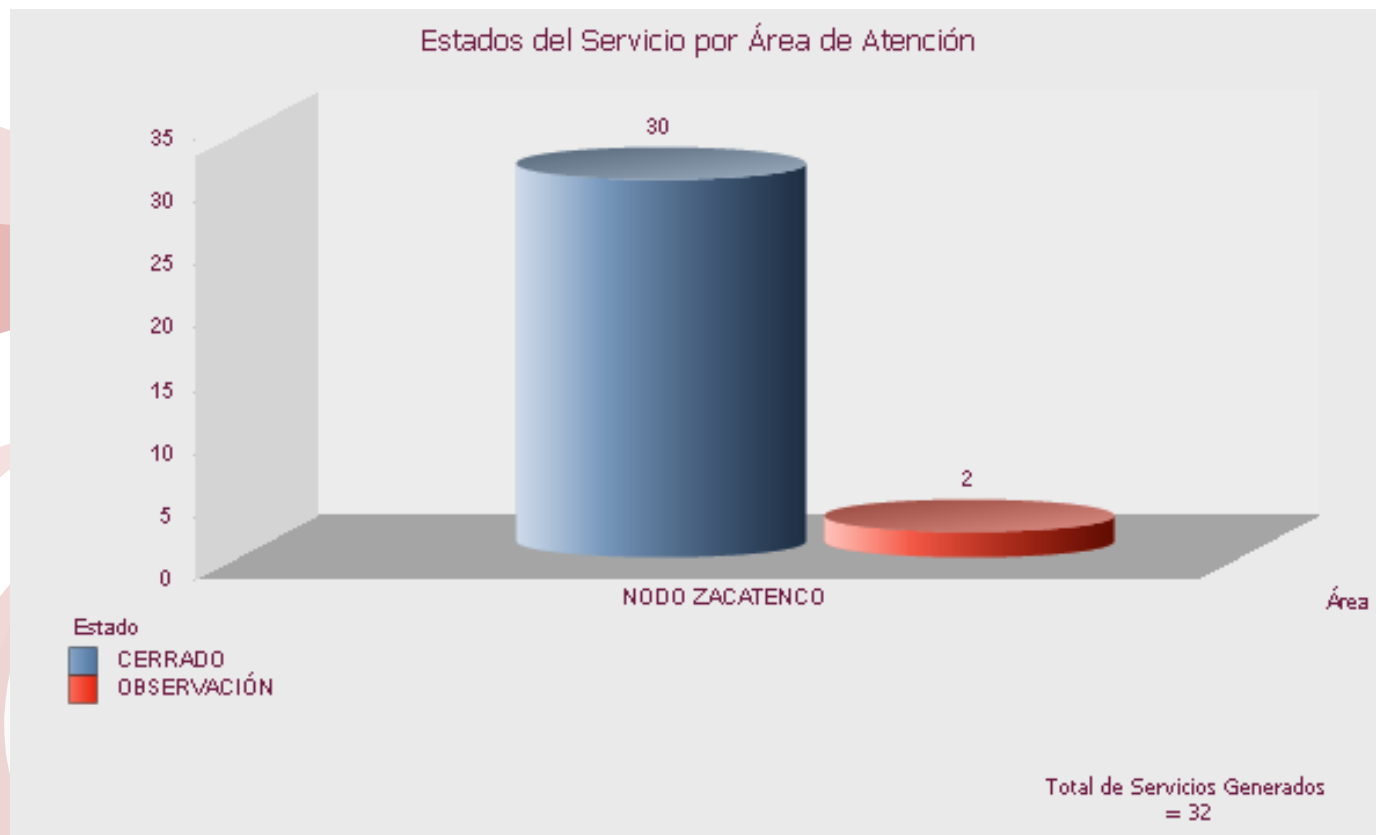


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





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



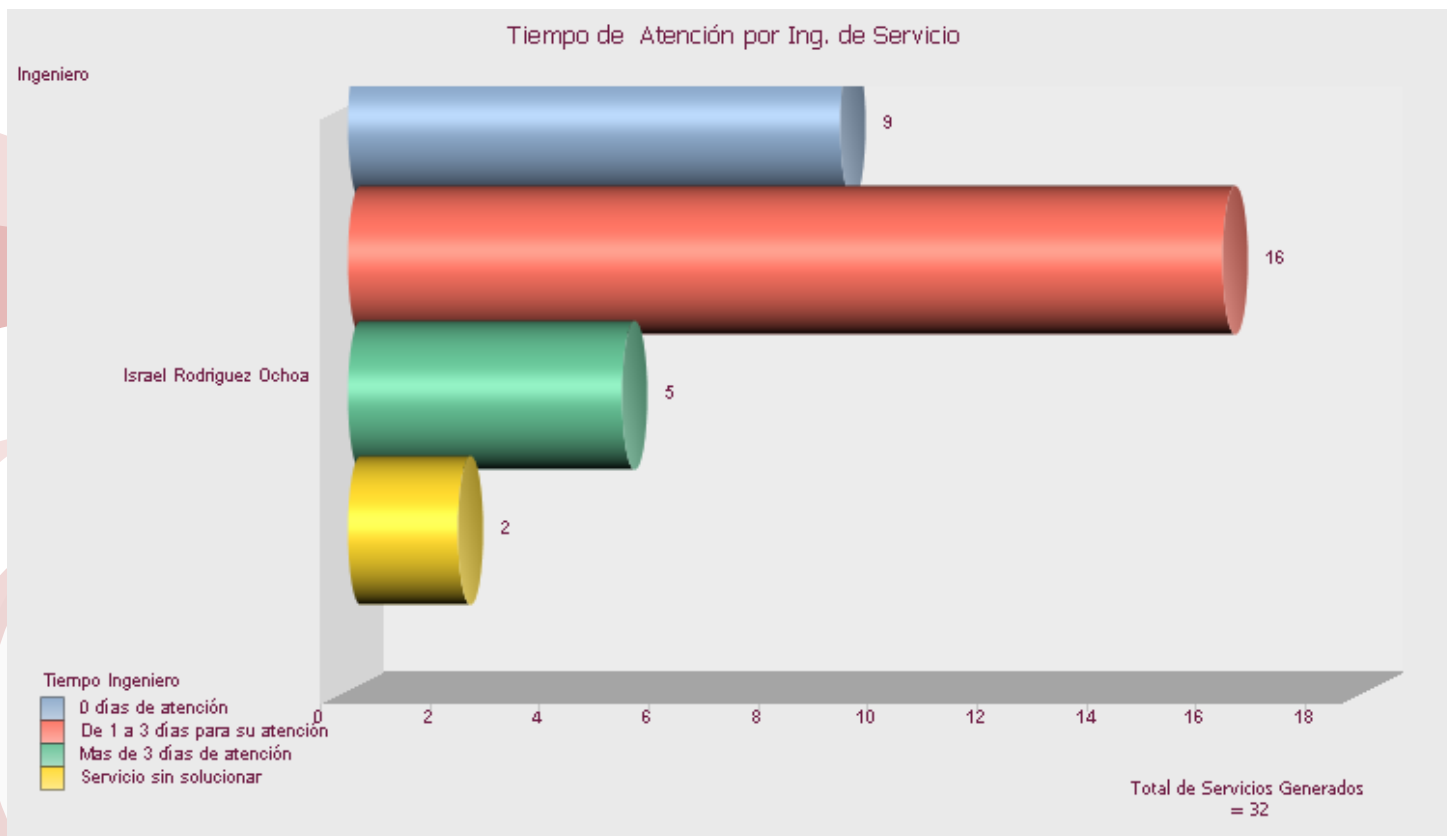


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





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



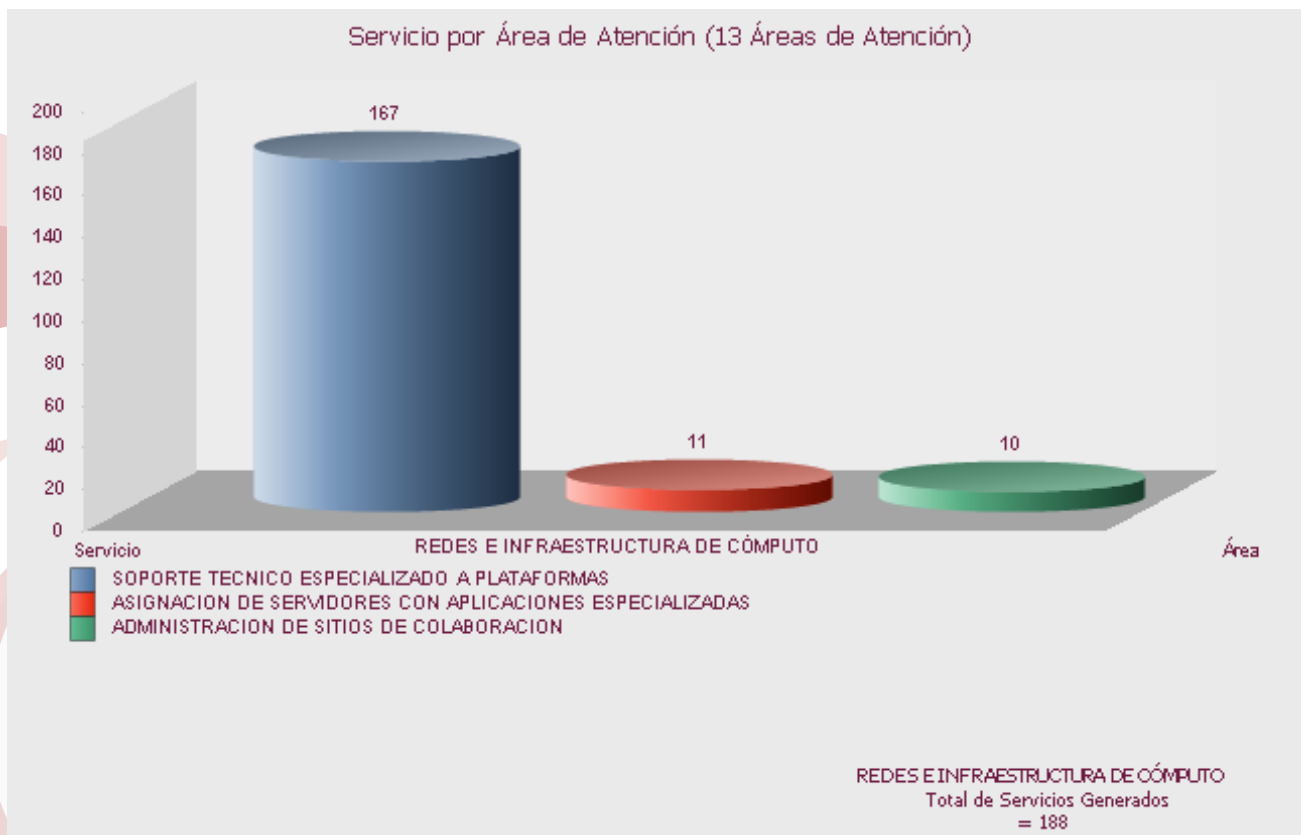


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Nodo Zacatenco





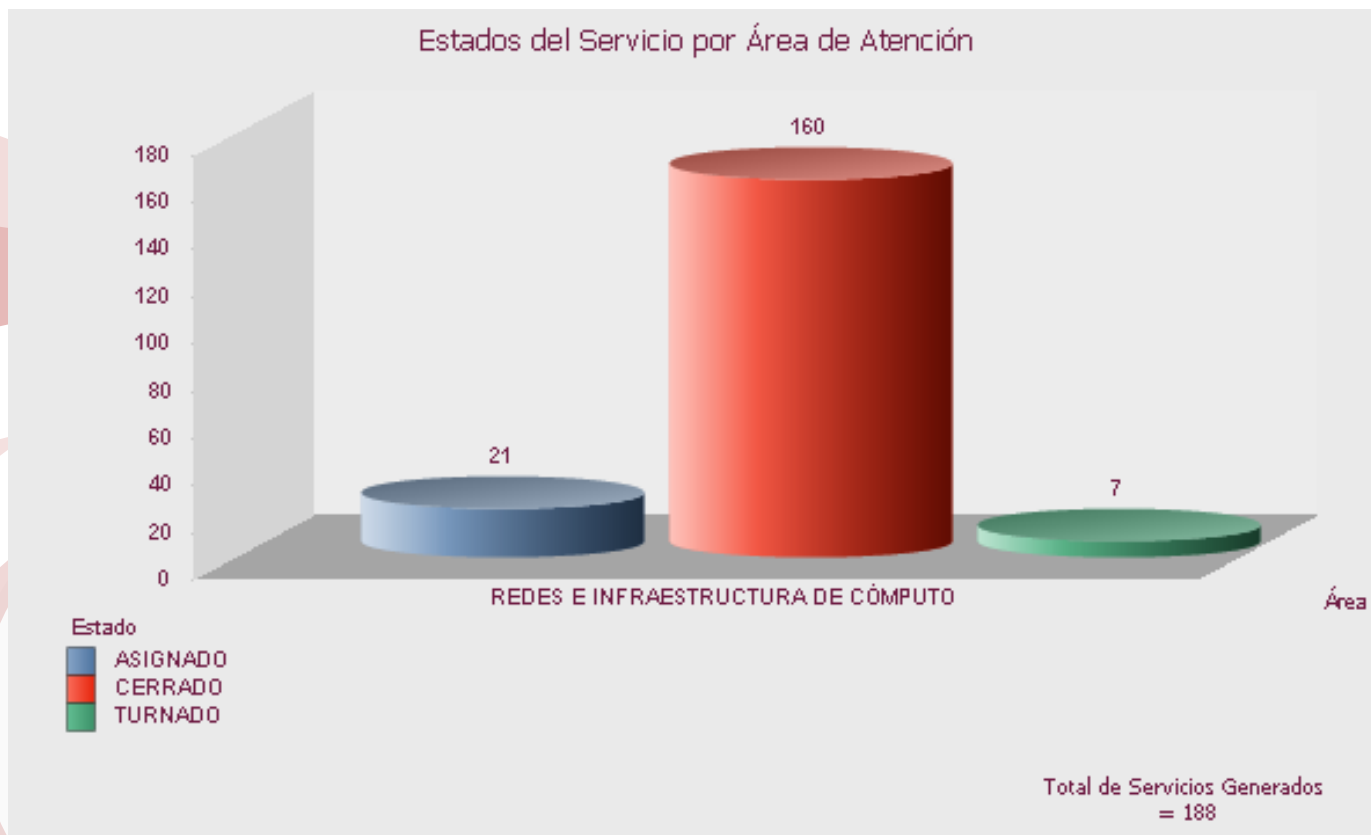
## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo





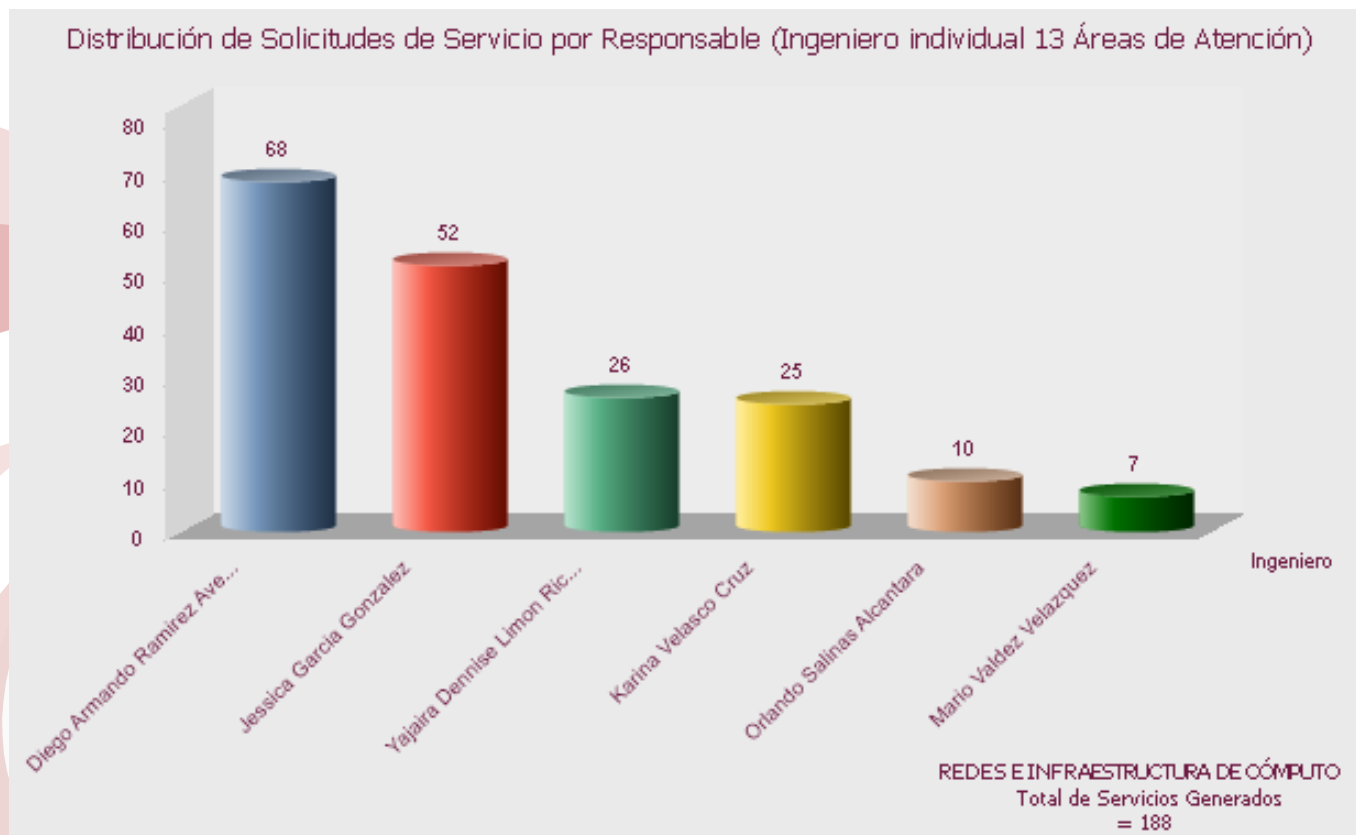


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



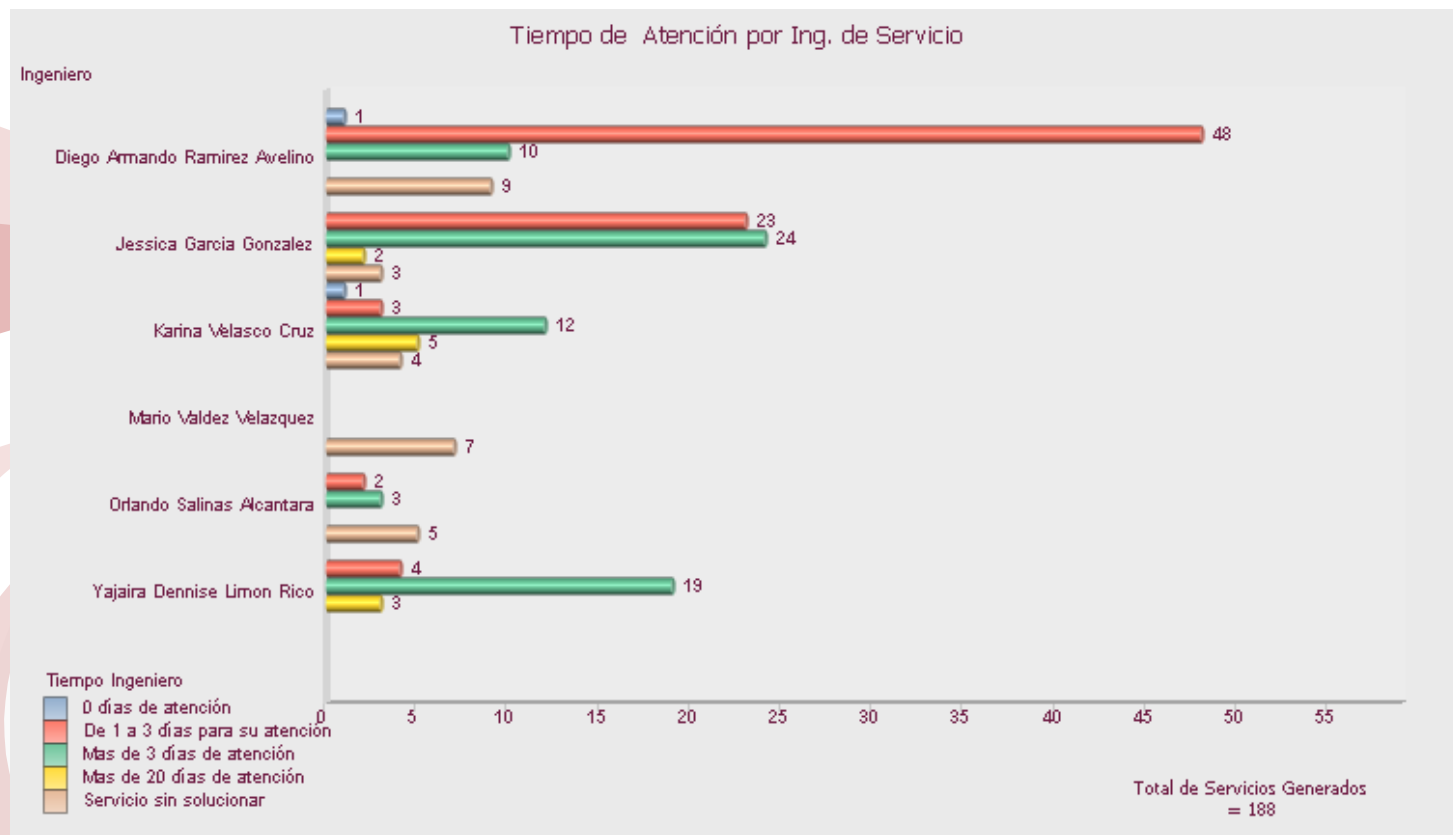


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



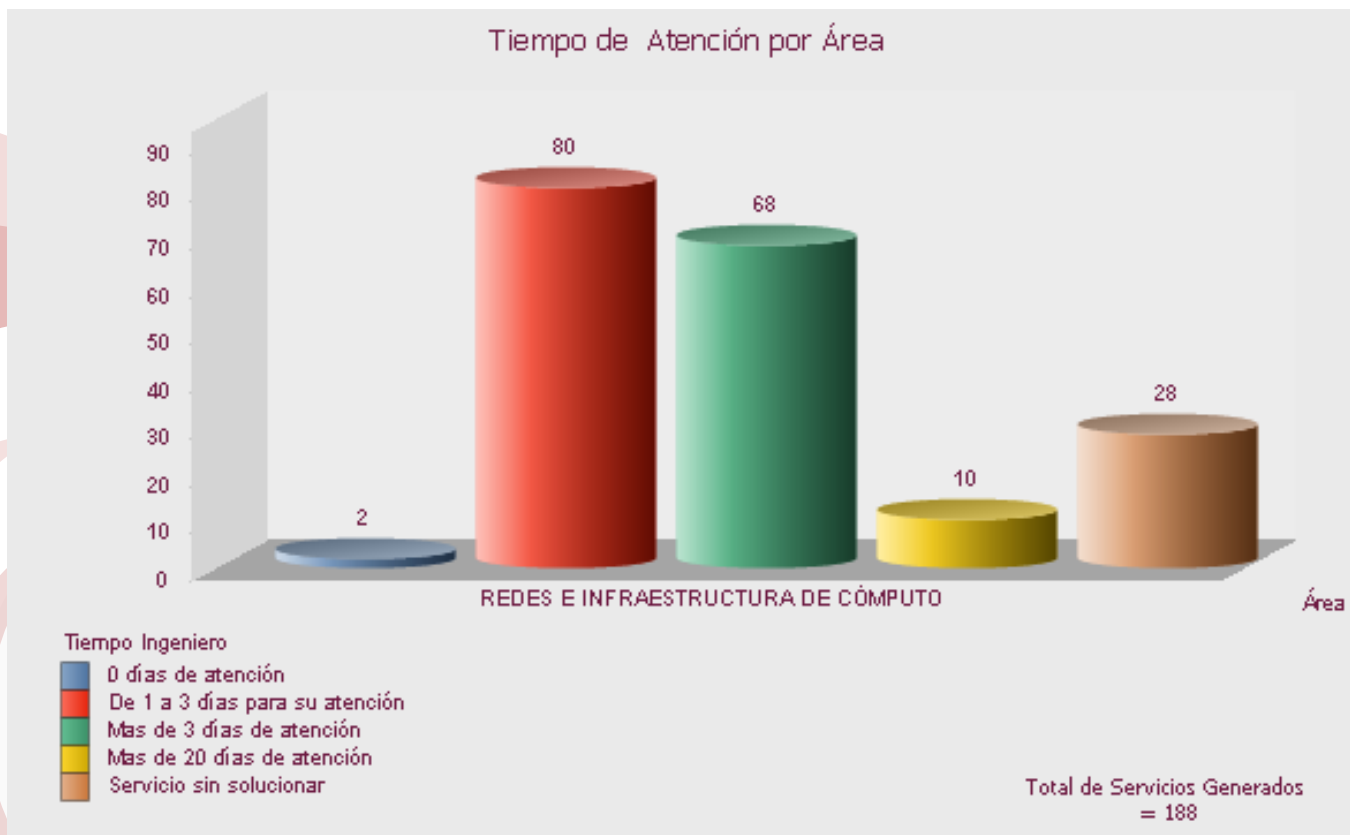


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



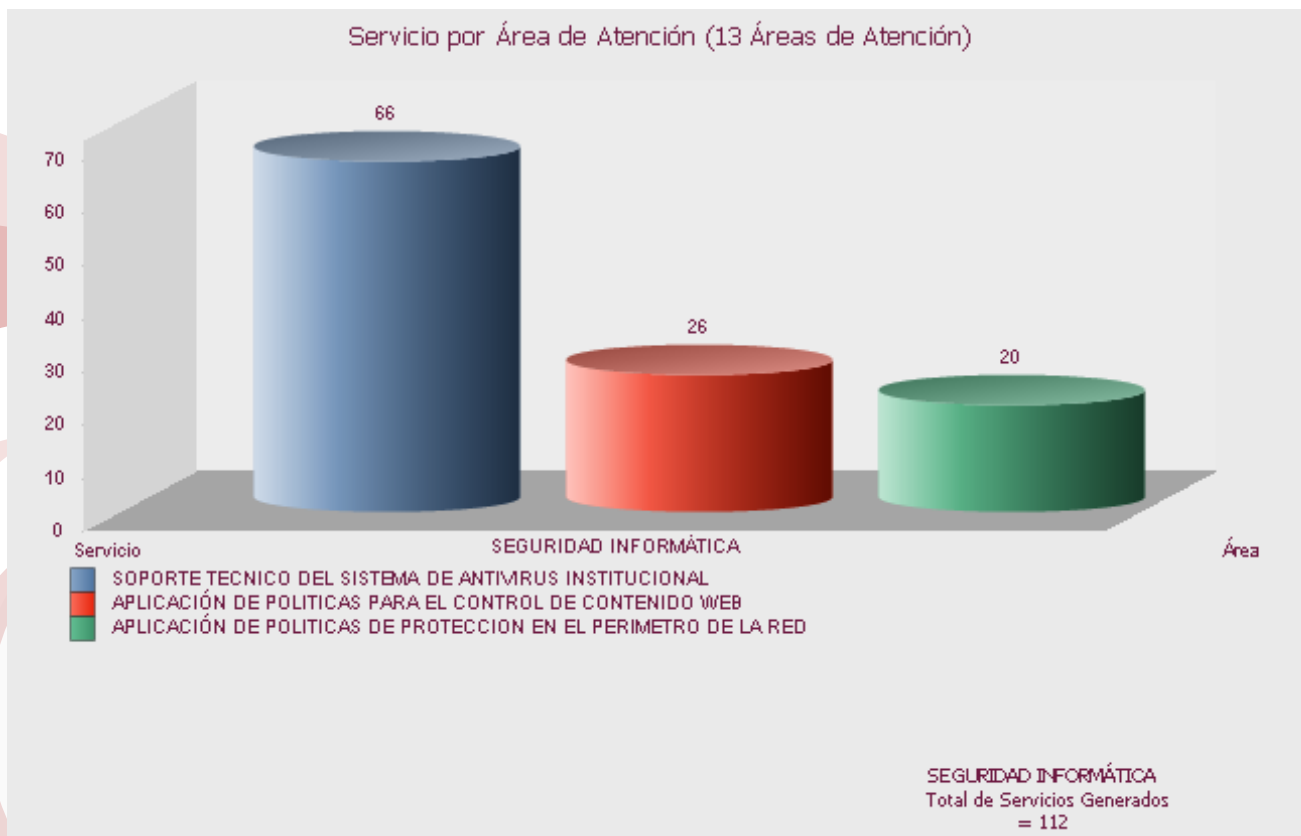


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Redes e Infraestructura de Cómputo



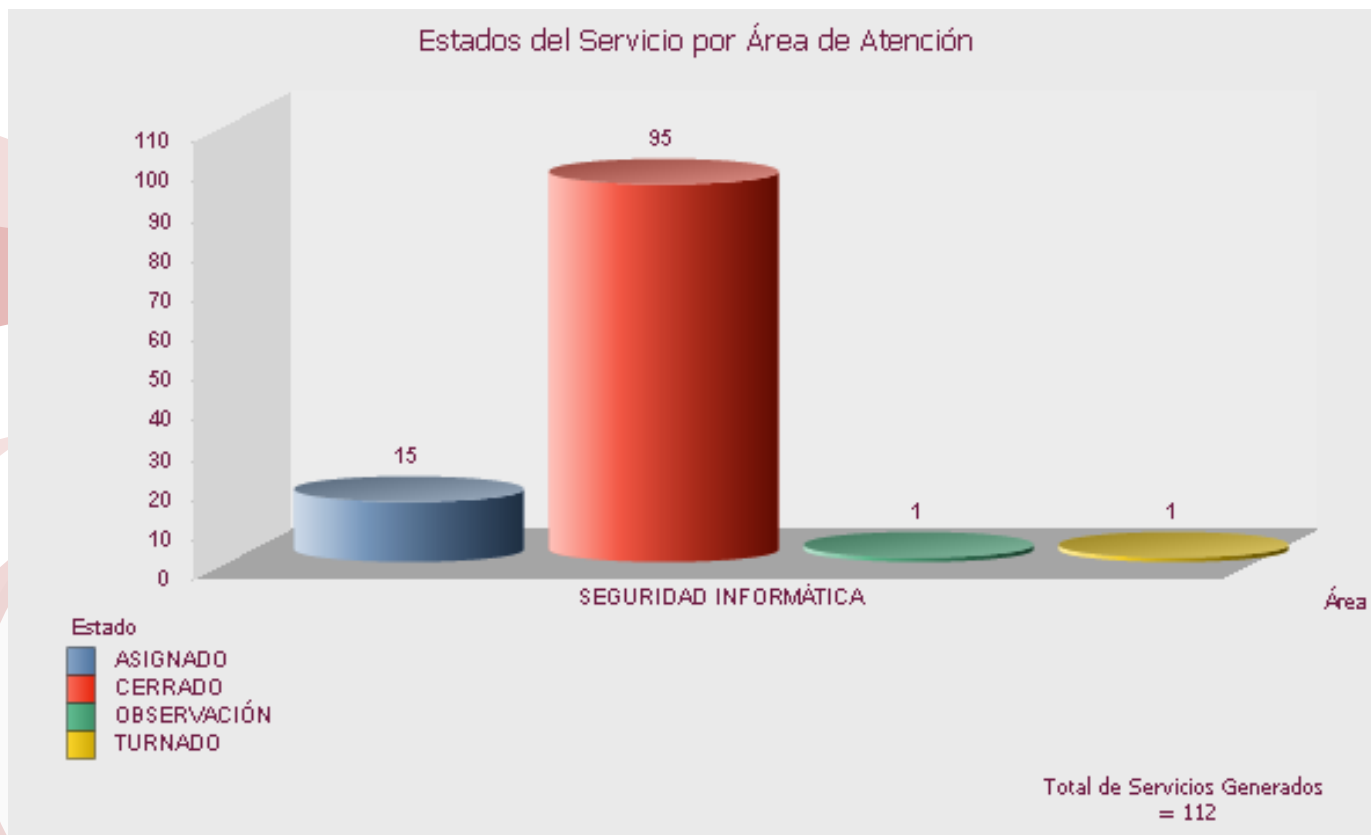


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



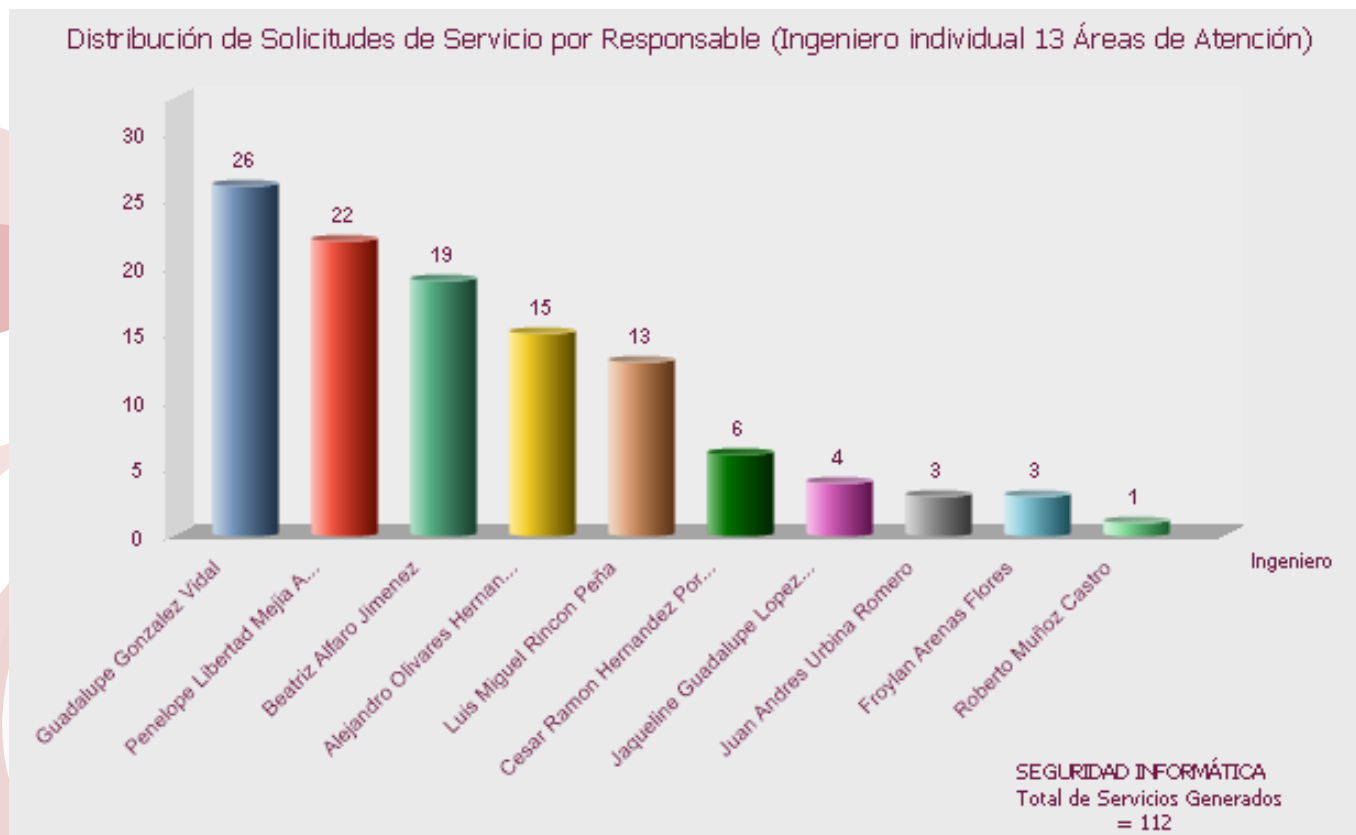


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática



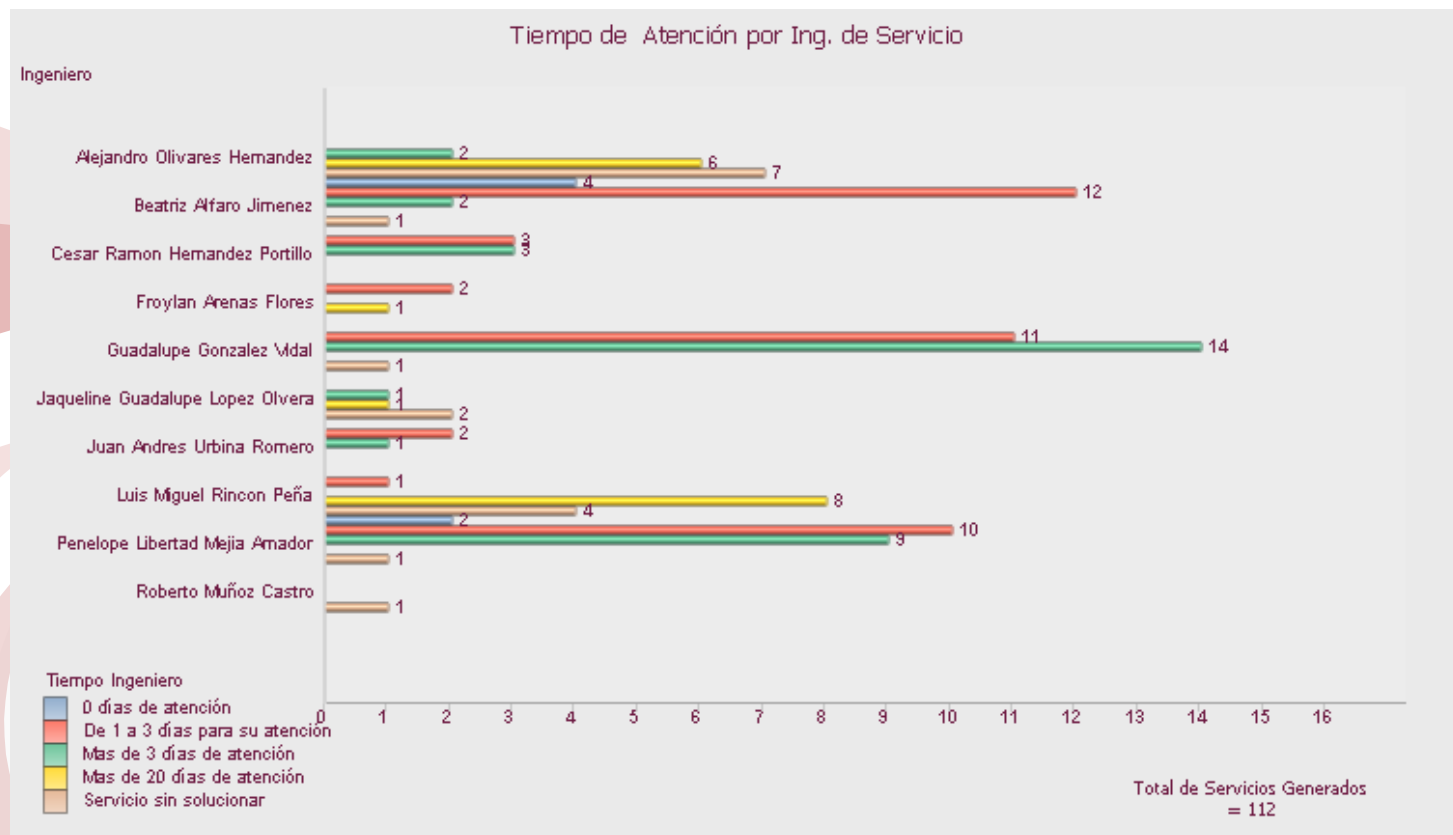


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





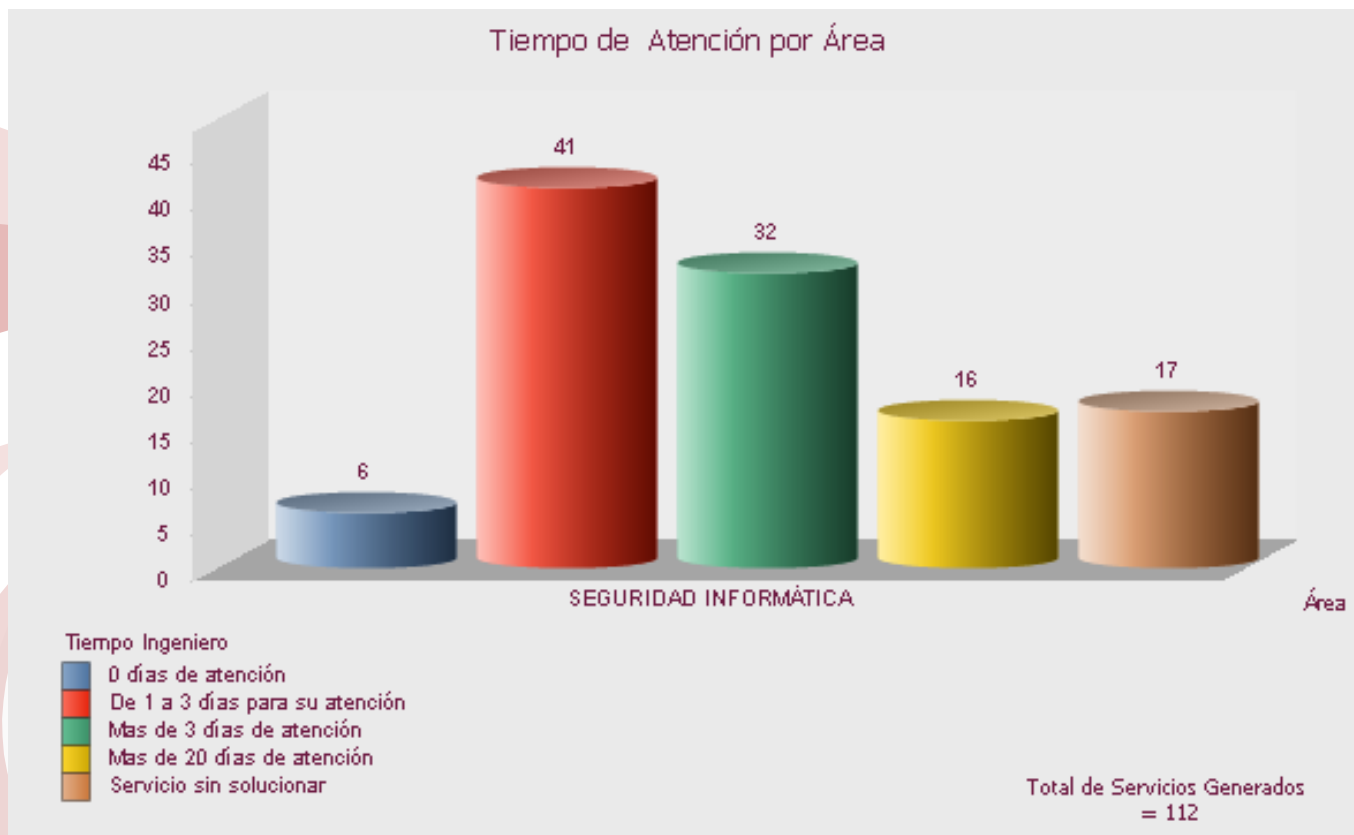
## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





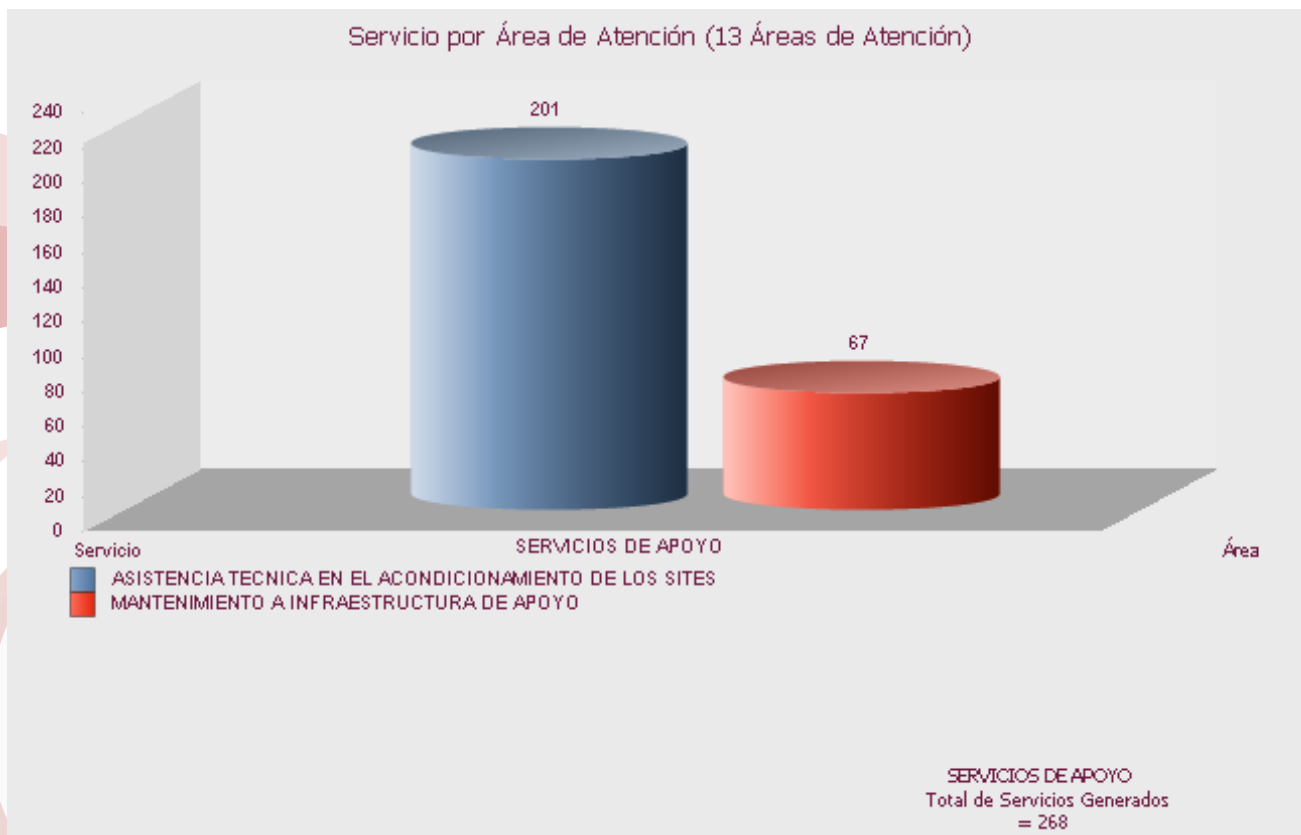


## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Seguridad Informática





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



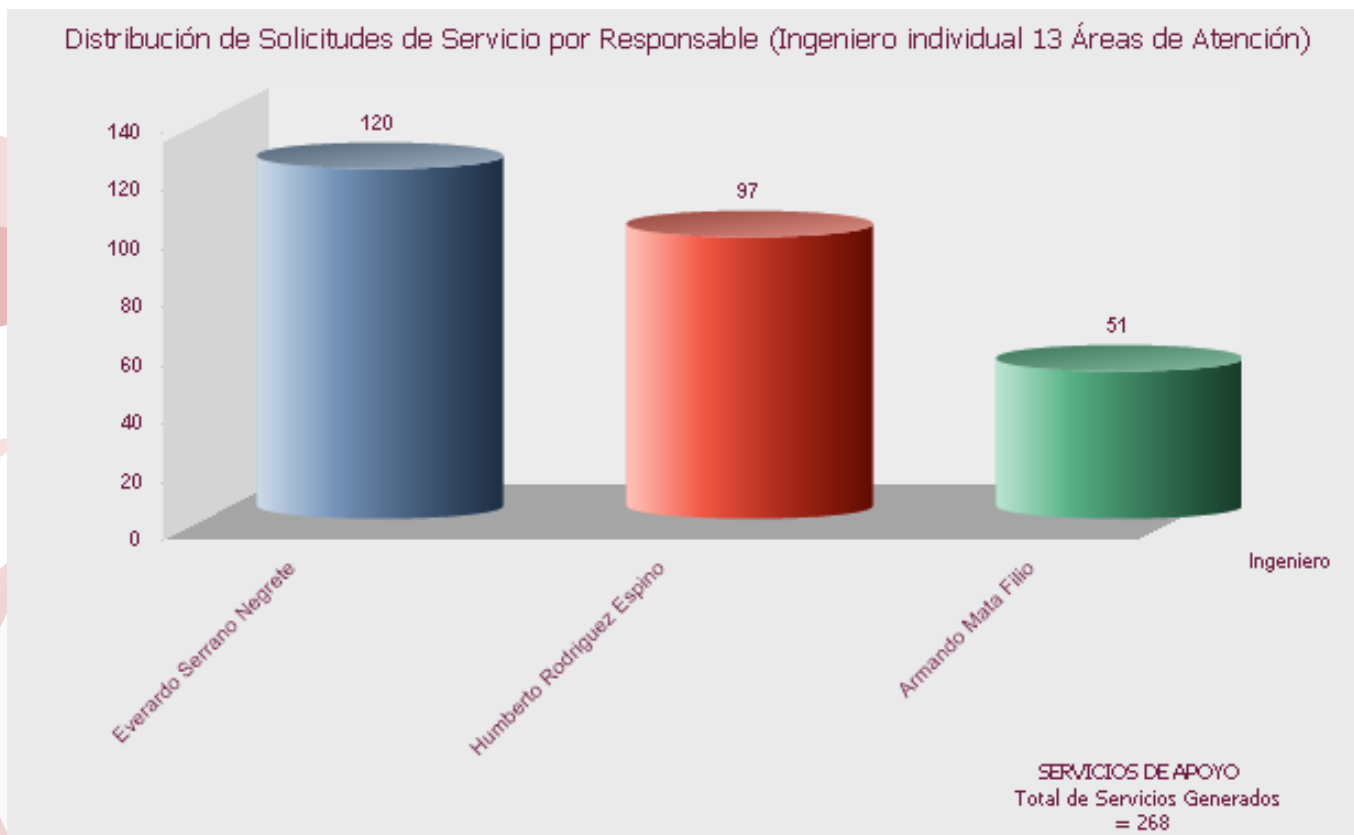


## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



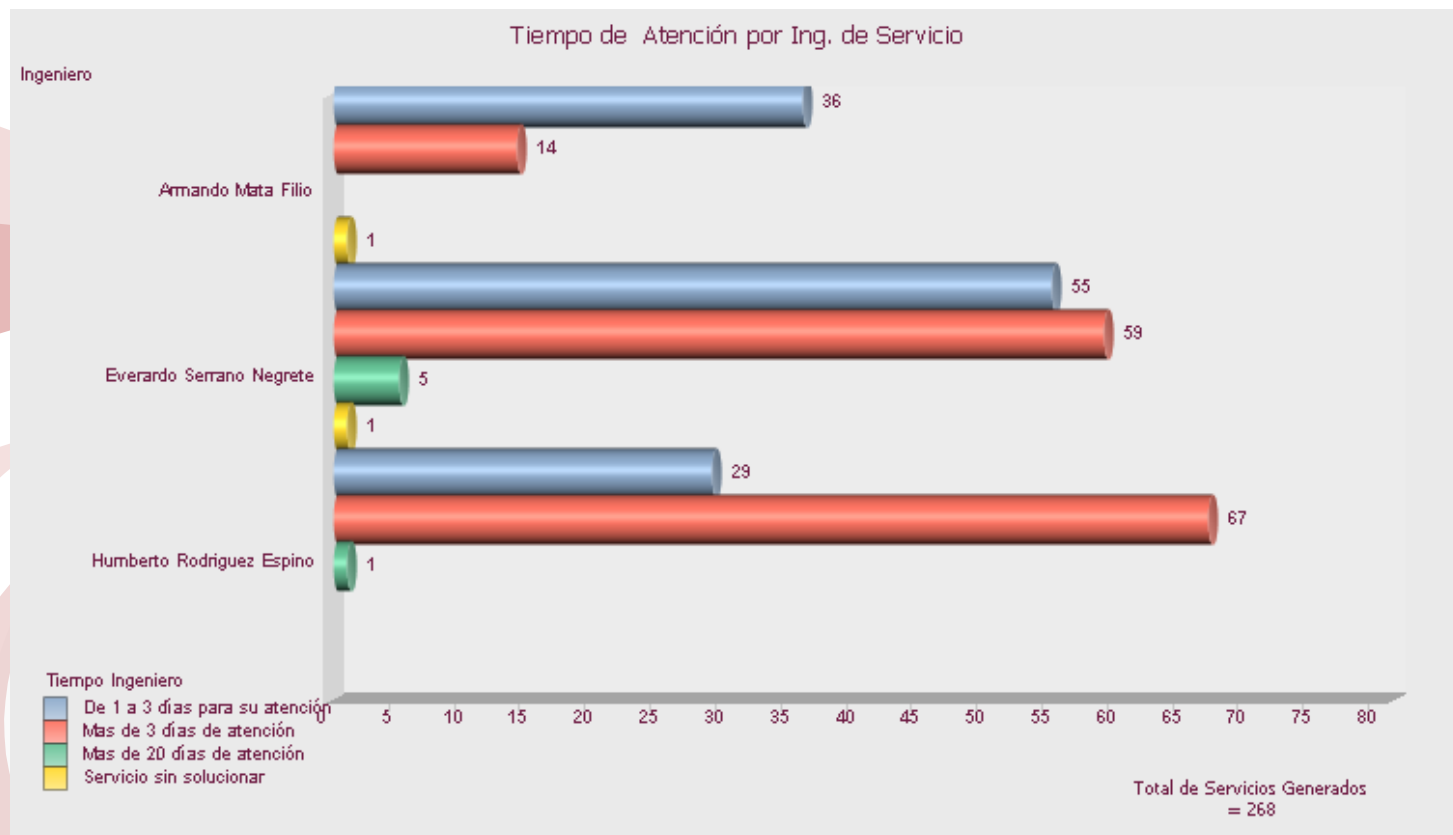


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo





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





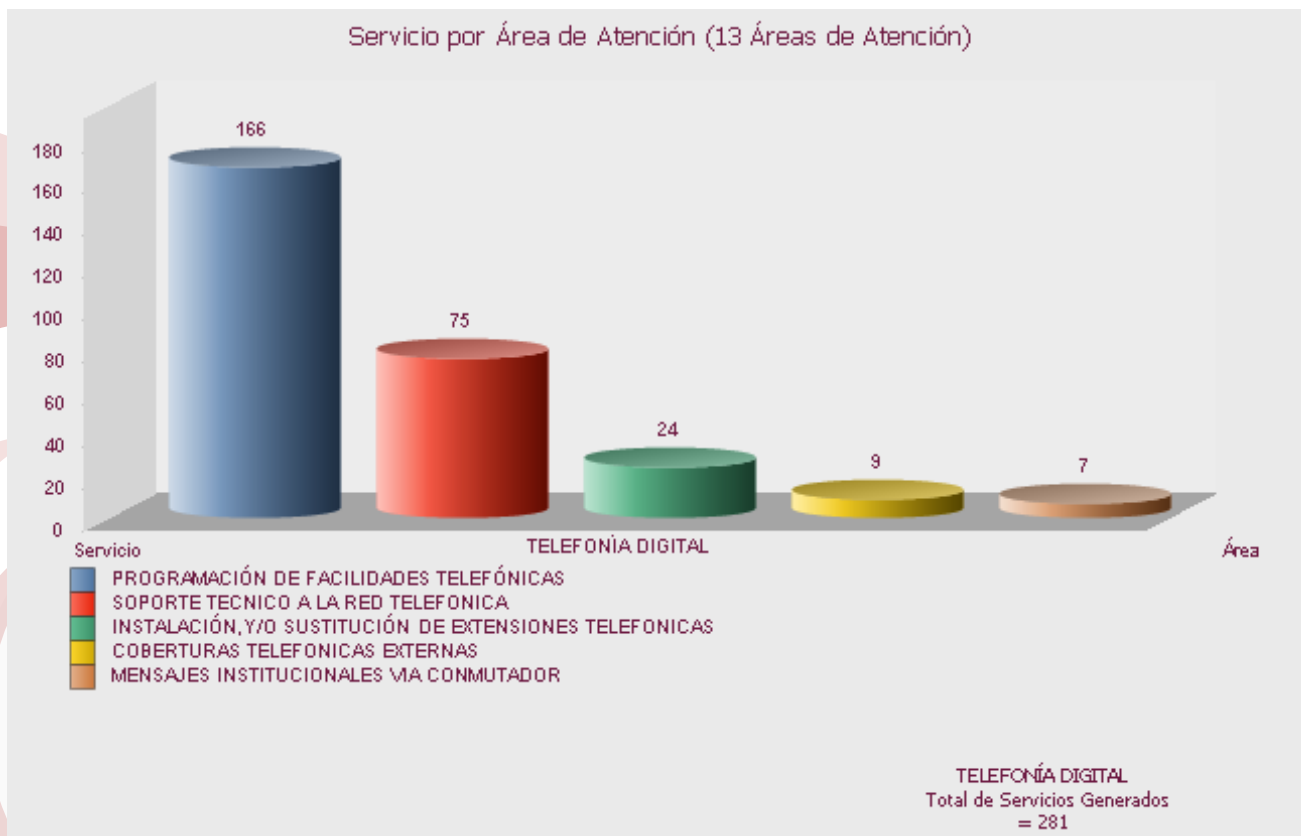
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Servicios de Apoyo



“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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

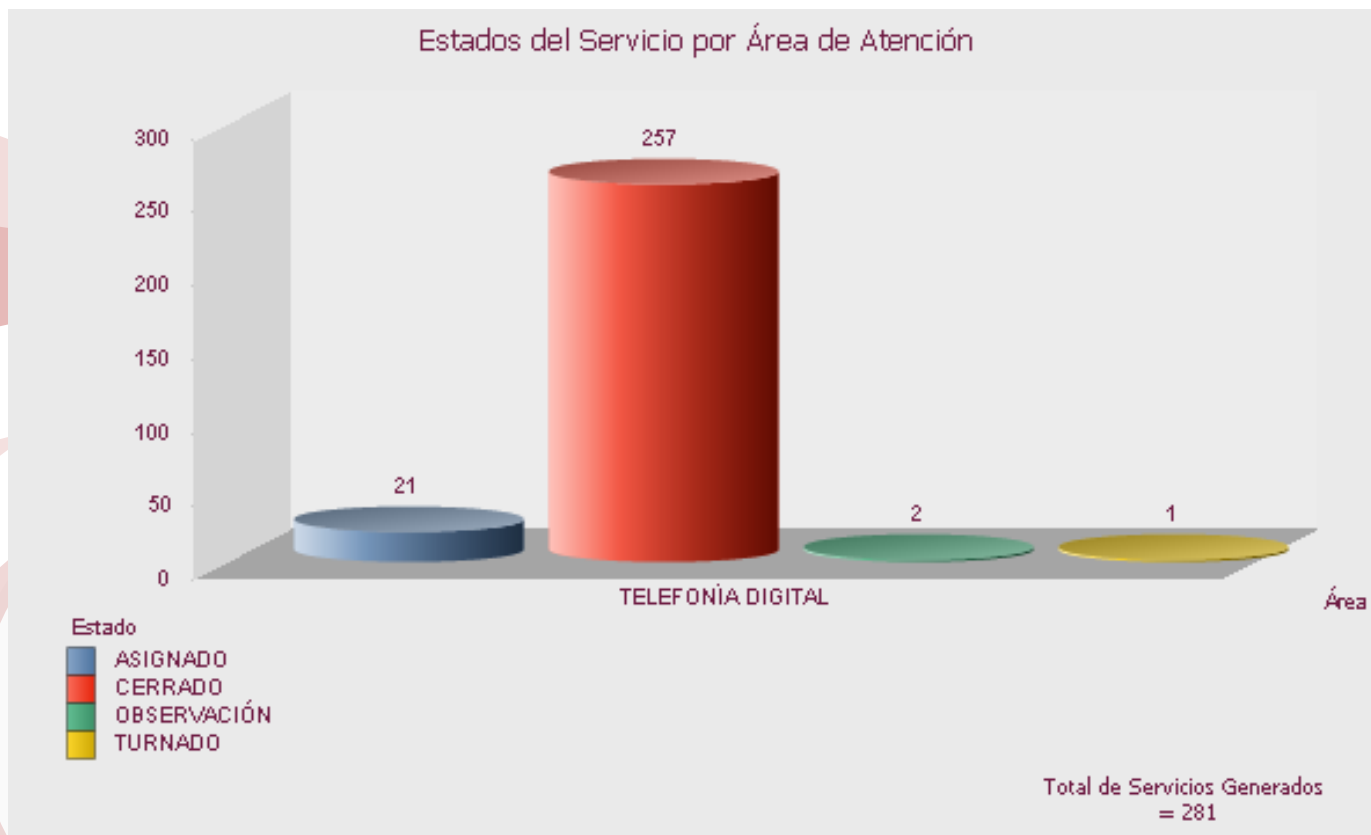


## Servicios por Estado (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





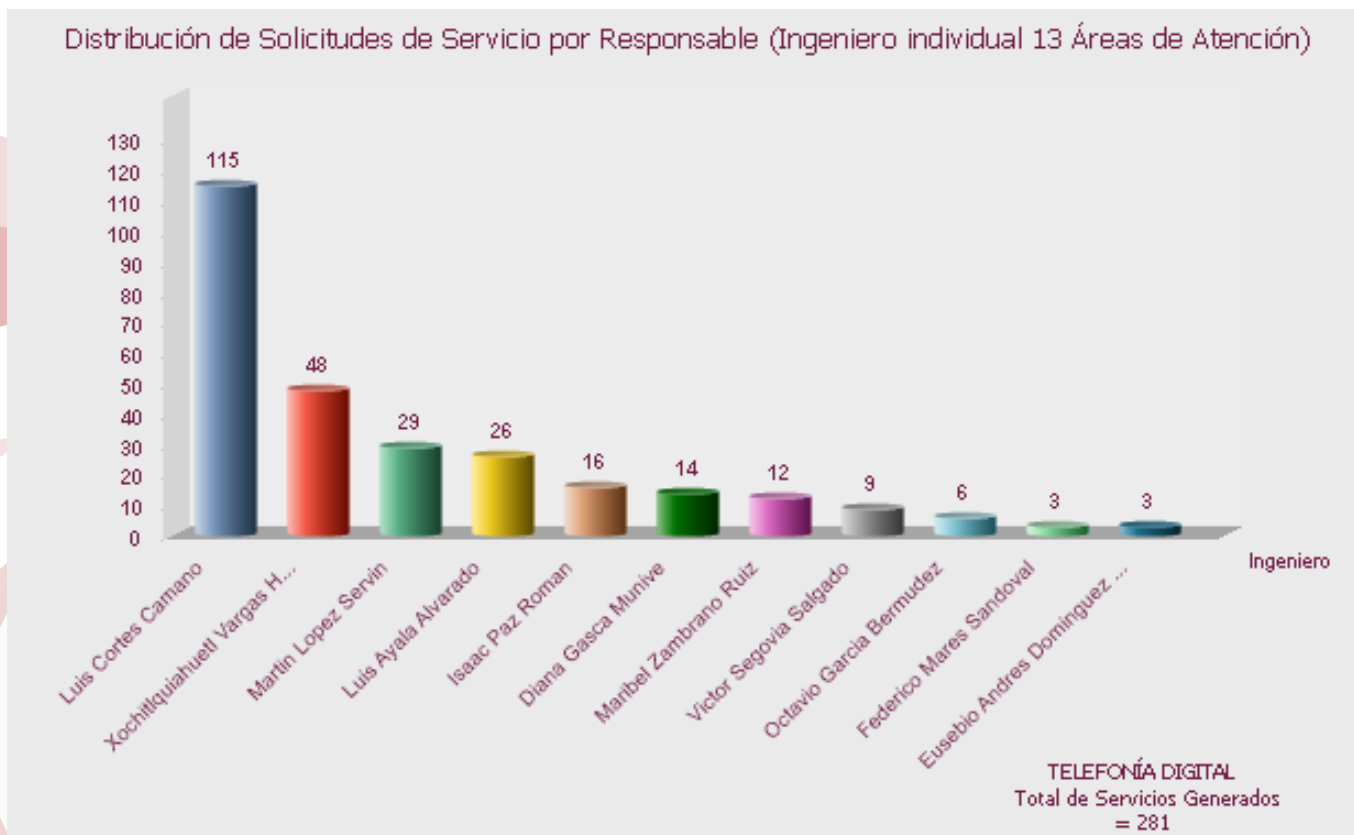
## Servicio por Área y Responsable (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





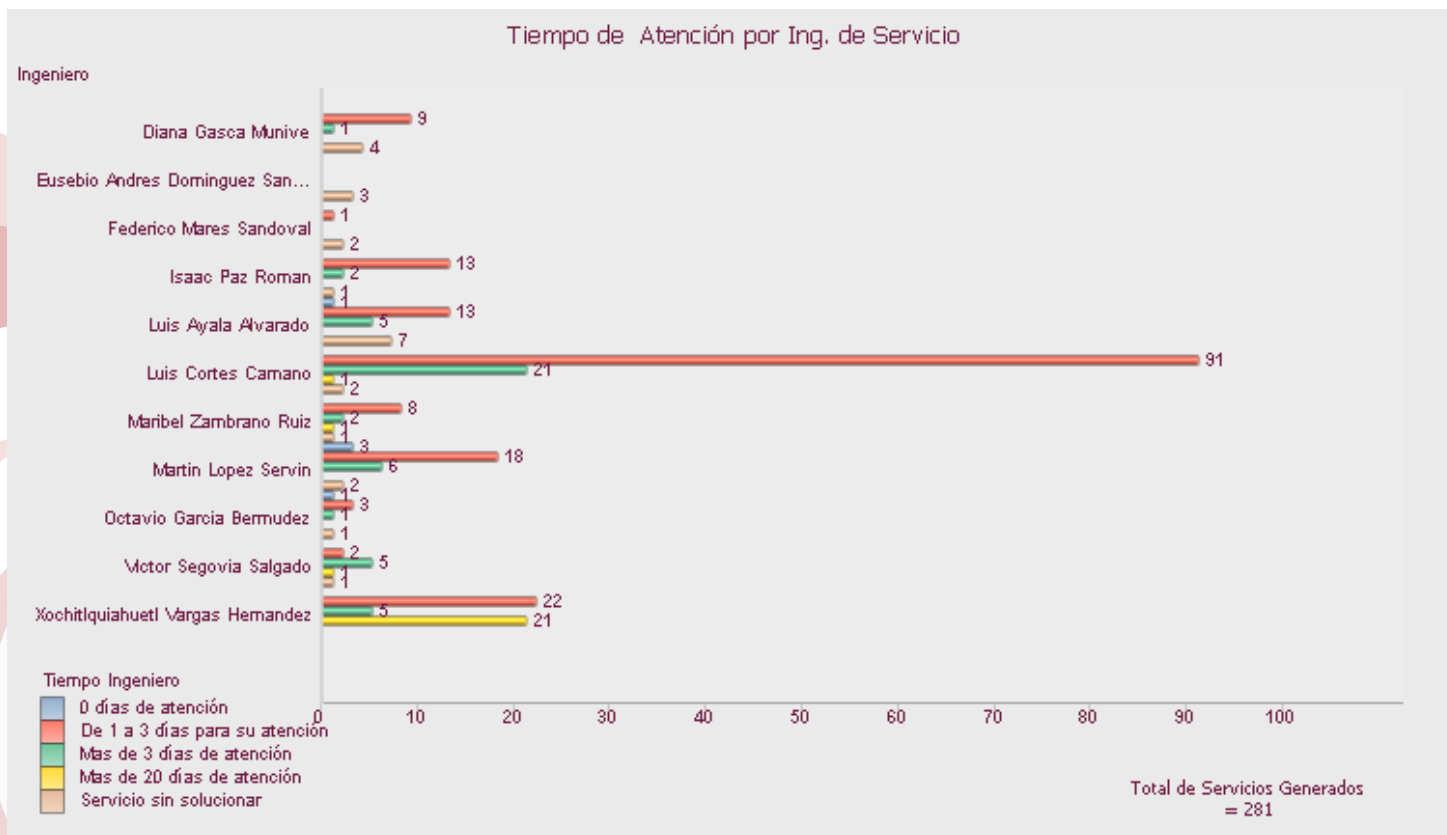


## Servicios por Ingeniero(13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



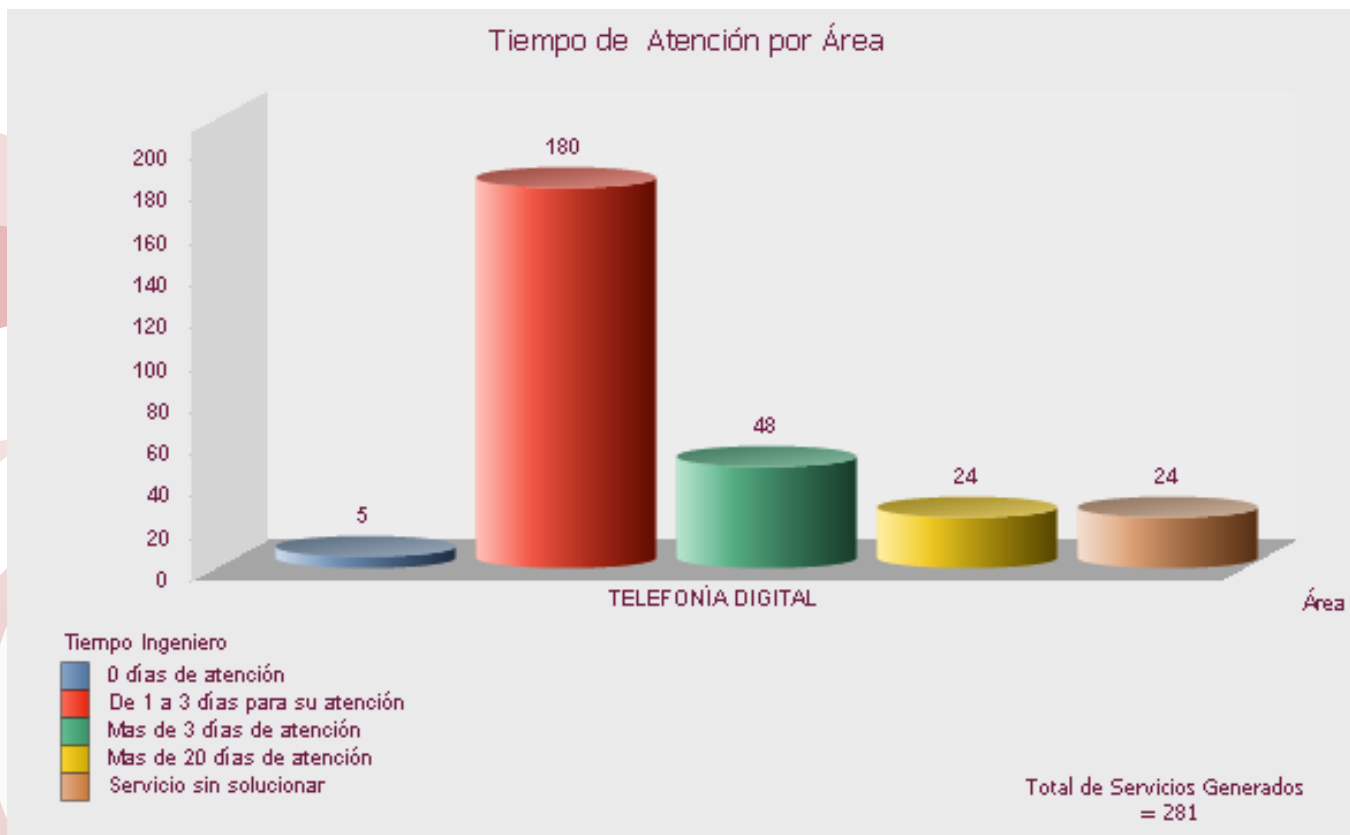


## Servicios por Tiempo de Atención por Ingeniero (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital





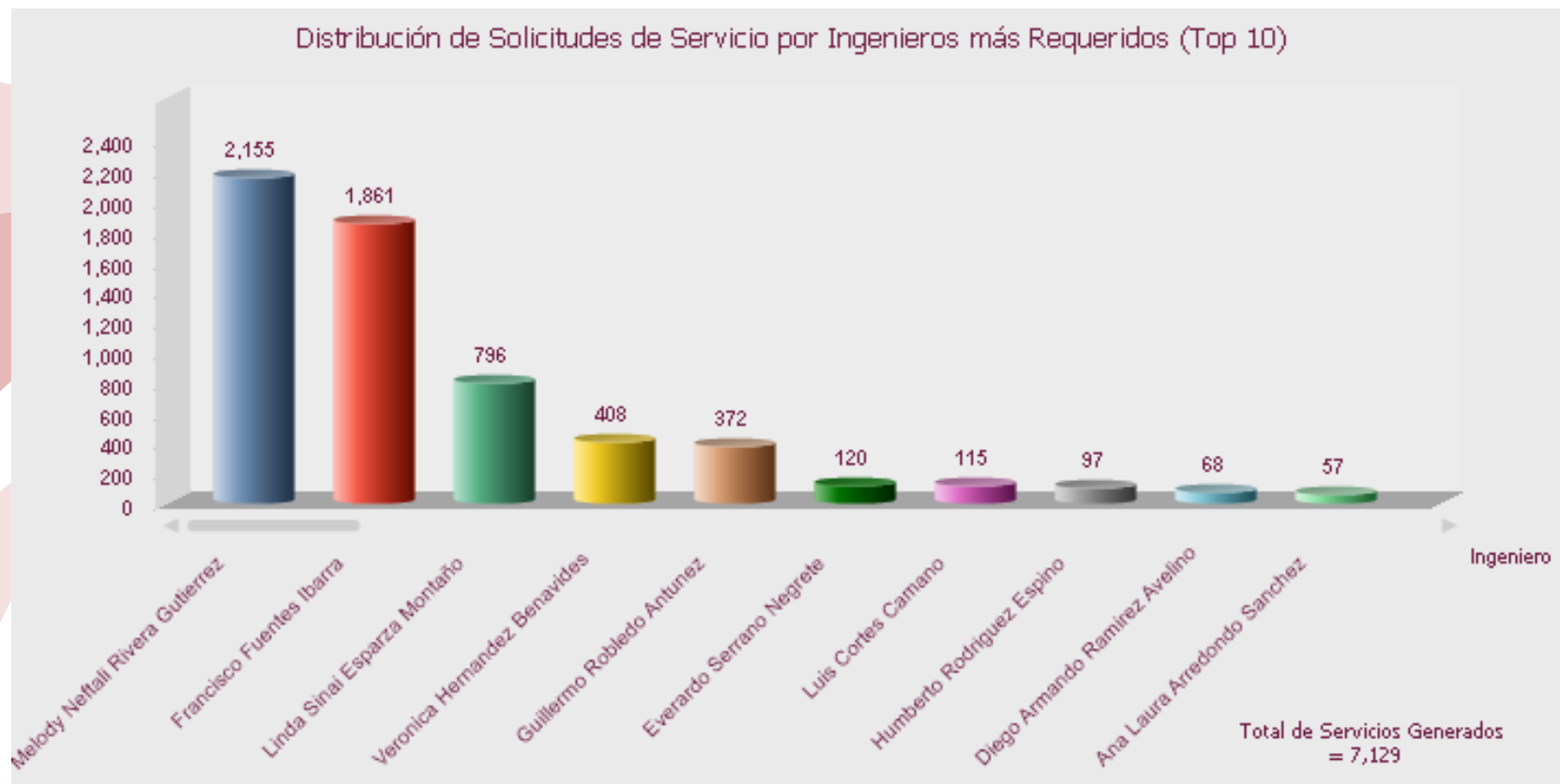
## Servicios por Tiempo de Atención (13 Áreas de Atención) Telefonía Digital



“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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”

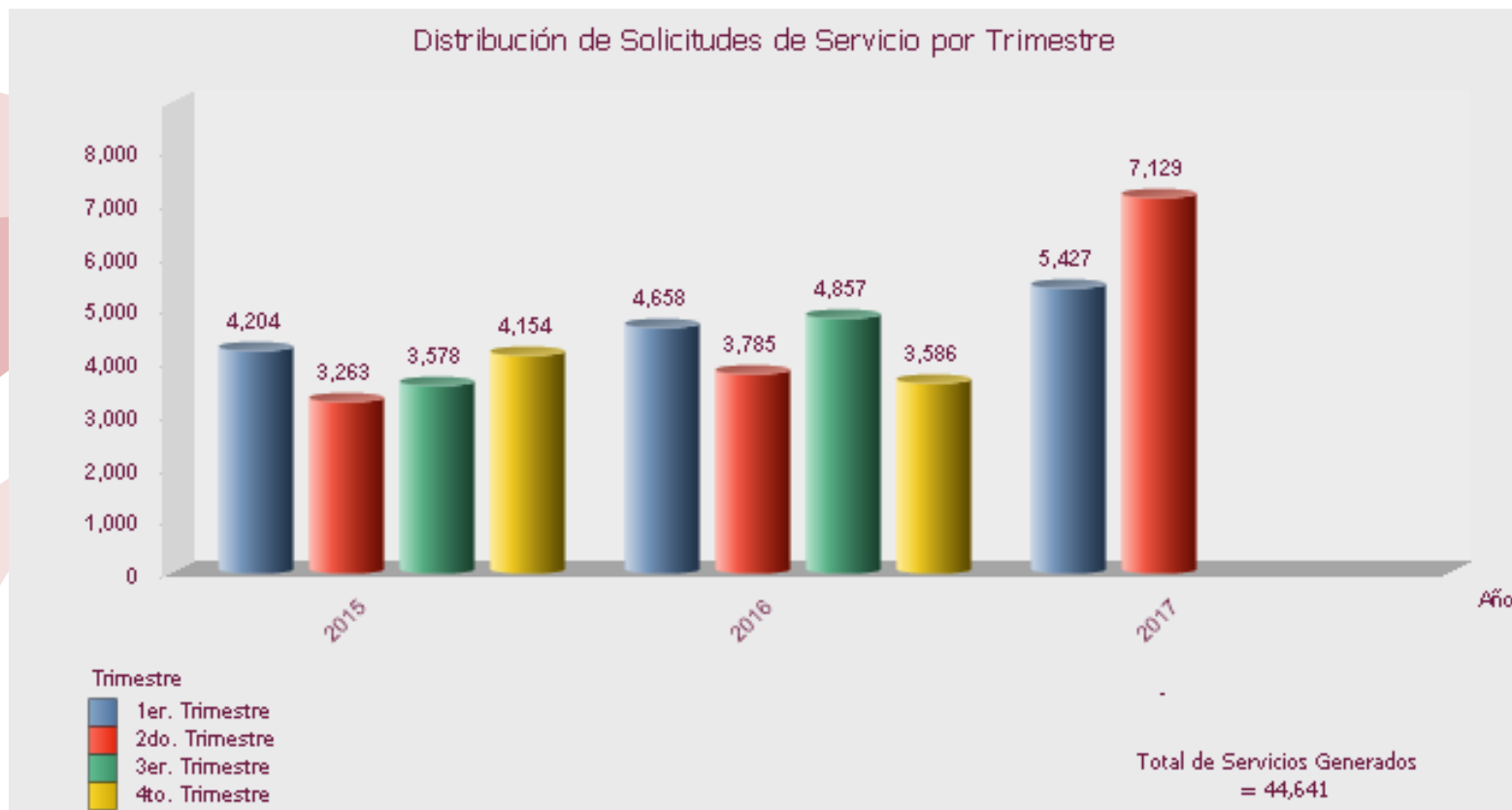


## Distribución de Solicitudes de Servicio por Ingenieros más Requeridos (Top 10)





## 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 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) por APPLUS México, S.A. de C.V.”