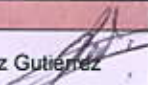

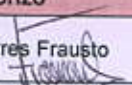

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE REPORTES GERENCIALES PR-CAU-05

Contenido

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidad y autoridad
4. Diagrama de Flujo
5. Descripción de actividades
6. Anexos, documentos y referenciales
7. Registros
8. Control de cambios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez 	Rocío Palacios Solano 	Raquel Torres Frausto 
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

1. Objetivo

Describir de manera detallada y visual los procesos y subprocesos operativos para realizar los reportes gerenciales de solicitudes de servicio. Generar información concentrada, sobre algunos de los datos que son registrados como parte del proceso de atención requerido por los usuarios de la comunidad politécnica, con el propósito de informar sobre los problemas que se presentan con mayor frecuencia y tomar las acciones que permitirán mejorar el proceso de atención de la Coordinación General de Servicios Informáticos (CGSI).

Objetivos específicos:

De esta forma y para concretar el objetivo referido, este procedimiento plantea los siguientes objetivos específicos:

- Permitir la consulta de la información específicamente requerida para elaborar el reporte ejecutivo solicitado.
- Establecer los mecanismos de manipulación de la información que es resultado de la consulta, para así generar el reporte tabular o gráfico requerido.


2. Alcance

El reporte Gerencial contiene los registros almacenados en el Sistema de Administración de Incidencias que incluye las características específicas de atención a las solicitudes de servicios requeridas por la comunidad politécnica y atendidas por el personal de la Dirección de Cómputo y Comunicaciones y la Coordinación General de Servicios Informáticos.

Este procedimiento limita su funcionalidad sobre las siguientes condiciones:

- La generación de reportes gerenciales no está automatizada por acciones integradas al sistema SAI; por lo tanto, se involucra la combinación de actividades a desarrollar tanto en el SAI como por la manipulación de la información a través de software de propósito general.
- Al momento, su ejecución se basa sólo sobre un grupo de reportes dentro del universo potencialmente generable de consultas.
- Este procedimiento es aplicable a los operadores del Centro de Atención a Usuarios (CAU) que son encargados de monitorear las causas de los principales problemas que aquejan la atención de los servicios informáticos.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

- d. Se establece que, para optimizar el proceso, es permisible la utilización de herramientas (software) que permitan clasificar, concentrar y formatear la información en un reporte tabular o gráfico; por lo tanto, se informa que el presente proceso queda ejemplificado bajo la utilización del software MS EXCEL, el cual se encuentra al alcance del CAU, pero no queda obligatoriamente sujeto a la utilización del mismo.
- e. Es necesario utilizar el SAI a través de la web y con el explorador Internet Explorer versiones de preferencia posteriores a la 10.0.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Supervisor de Seguimiento y/o agente telefónico.	Elaborar los reportes gerenciales de solicitudes de servicio. • Entregar el informe y recopilar la o las firmas correspondientes en acuse de recibo por la alta Dirección	Actualizar datos que no correspondan a los campos generados en el sistema.
Coordinador del CAU	• Verificar los requisitos de los reportes de la Alta Dirección.	Solicitar al supervisor de Seguimiento y/o agente telefónico las modificaciones o cambios que considere necesarios en la generación del reporte trimestral de acuerdo a lo requisitado.
Alta Dirección	• Solicitar informes gerenciales específicos para el apoyo a la toma de decisiones.	Solicitar al Coordinador del CAU reportes adicionales al reporte gerencial-

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión


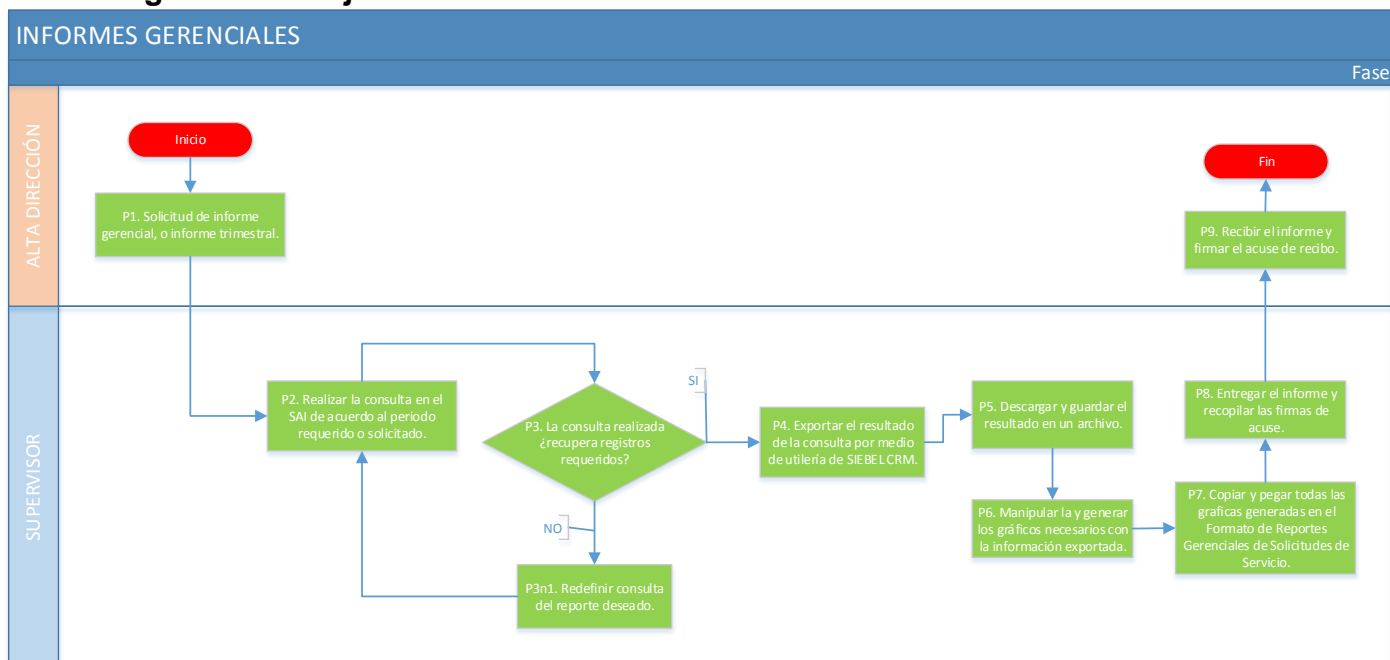
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Diagrama de Flujo




5. Descripción de Actividades

Para poder instrumentar los objetivos, será necesario realizar las siguientes actividades:

- Generar la consulta sobre la información que dará respuesta al reporte requerido.
- Exportar la información resultante de la consulta.
- Clasificar, concentrar y formatear la información en un reporte tabular o gráfico.
- Preparar presentación de los gráficos generados.
- Generar un resumen de aspectos críticos del reporte generado

La generación del reporte gerencial es una actividad que puede ser solicitada por parte del representante de la dirección hacia el supervisor de seguimiento y/o agente telefónico vía correo electrónico o personal, este último al finalizar la elaboración del reporte gerencial, se lo envía al supervisor de seguimiento para su revisión correspondiente y determine si es necesario realizar cambios o modificaciones antes de la entrega final, posterior a esto cuando se tenga el reporte trimestral generado se proporciona un acuse de entrega en el que debe recabar el nombre y firma del representante de la Alta dirección, quedando éste de acuerdo con la entrega del Informe Gerencial. Una vez aceptado, se convierte a formato .pdf para su publicación en la página de soporte del centro de atención a usuarios estando disponible para su consulta.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

Es importante mencionar que el Centro de Atención a Usuarios elabora el reporte gerencial de manera trimestral aun cuando no haya petición por parte de la dirección, 5 días hábiles laborales después de que termina el trimestre.

Así mismo los cambios o modificaciones que se pueden realizar como criterio de aceptación del reporte final son los siguientes:

1. Cuando el ingeniero de servicio no corresponda al departamento donde labora.
2. Cuando el servicio no corresponde a la actividad realizada por el departamento especificado en el catálogo de servicios.
3. Cuando el reporte contenga faltas de ortografía o gramática
4. Algún caso desapercibido por la persona que realiza el reporte.

Al momento de la generación del reporte gerencial, el supervisor de seguimiento realiza un resumen de aspectos críticos de dicho reporte, para una mejor comprensión y visualización de las mismas, este es anexado al final del documento FO-CAU-05-01 Formato de Reportes Gerenciales, el cual contiene un campo de observación para que el representante de la dirección exponga dudas y/o comentarios o en su caso retroalimente esta actividad.


Cuando se realizan modificaciones o cambios se cambia de manera secuencial el número de revisión del reporte anterior generado, además se recurre al formato PR-CAL-04 Revisión de Producto No Conforme en el punto 5.1 Detección del producto No Conforme, esto con el fin de identificar las versiones generadas y verificar que se entregue la última.

Nota: Con la finalidad de contribuir al ahorro de papel, el archivo digital del "Reporte Gerencial" será publicado en la página web del CAU (www.sopORTE.ipn.mx) y dado a conocer a él (la) titular o el (la) coordinador (a) de gestión de la CGSI, solo se imprimirá el acuse de recibo en el cual se recabarán las firmas que se requieran y será anexado al archivo del reporte. Únicamente se imprimirá el reporte completo cuando el (la) titular o el (la) coordinador (a) de gestión de la CGSI así lo requiera.

Subproceso para realizar la consulta y exportar la información requerida

Para realizar esta tarea es necesario ingresar al SAI. Desde el navegador Internet Explorer, acceder a la aplicación ingresando la dirección <http://www.sai81.ipn.mx/>. Ingresar el ID del usuario y la contraseña correspondiente; es necesario que los datos de usuario correspondan a un usuario administrador del sistema SAI.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Remitirse al manual externo “Manual de usuario Sistema de Administración de Incidencias, versión 0.7”, donde se visualizan las actividades para realizar una consulta y realizar el exportado de los datos correspondientes.

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL
COORDINACIÓN GENERAL DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Sistema de Administración de Incidencias 8.1



Copyright © 1994-2008, Oracle Corporation y/o sus subsidiarias.
Reservados todos los derechos. Oracle es una marca comercial registrada de Oracle Corporation y/o sus subsidiarias. Todos los demás nombres pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

ID de usuario:

Contraseña:


☐ Recordar mi ID de usuario y contraseña

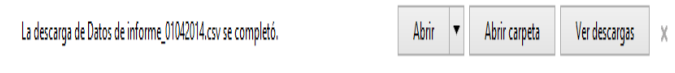
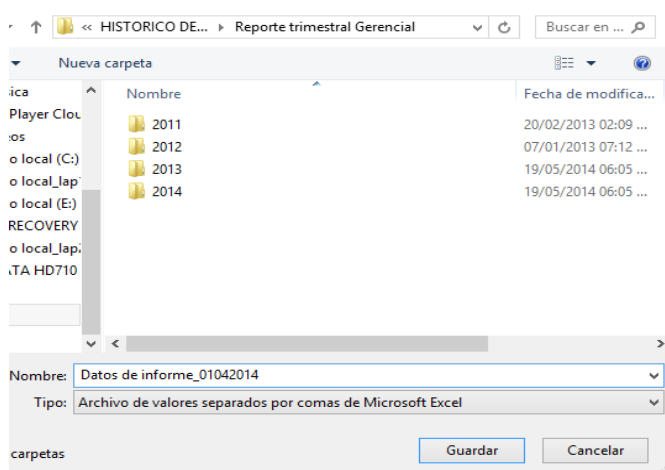
Al realizar el exportado de los datos indicar en la ventana correspondiente el tipo de extensión del documento con que es necesario que se almacene, para este fin se requiere que sea con la extensión “.csv”.

Indicar la ruta donde se guardará el documento, para esto se hará uso del Espacio de Almacenamiento en Red (NAS)¹ asignado por el Área de Redes e Infraestructura de Cómputo \\10.204.103.120\Bk_SADI\CAU_DOC\HISTORICO DE GRAFICAS GERENCIALES\Reporte trimestral Gerencial, se tienen carpetas nombradas por año, como 2010, 2011, seleccionar la carpeta que corresponda, cada una de ellas deberá contener a su vez una subcarpeta por mes que conservará estos archivos; guardar el documento como “Datos de informe seguida de un guion bajo y la fecha de la descarga de los datos” con el formato siguiente: “Datos de informe_ddmmaaaa”. Una vez que concluya la descarga, se mostrará una barra similar a la siguiente:

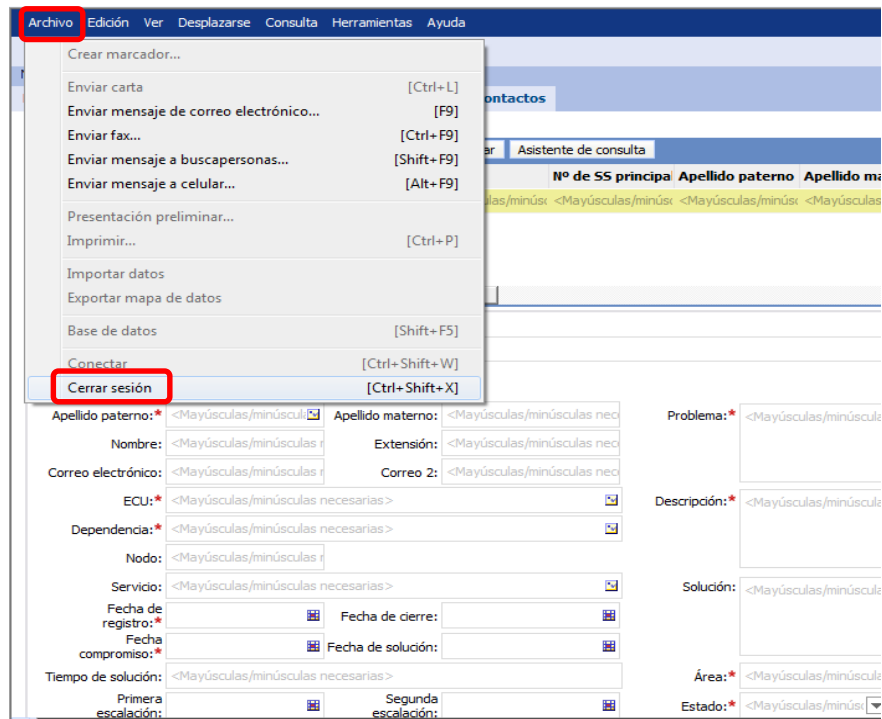
¹ La NAS debe ser previamente configurada en el equipo de cómputo desde la cual se realice el Informe Gerencial.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	



Finalmente cerrar el SAI. Dar clic en el botón “Archivo”, de la lista que se despliega seleccionar “Cerrar sesión”.



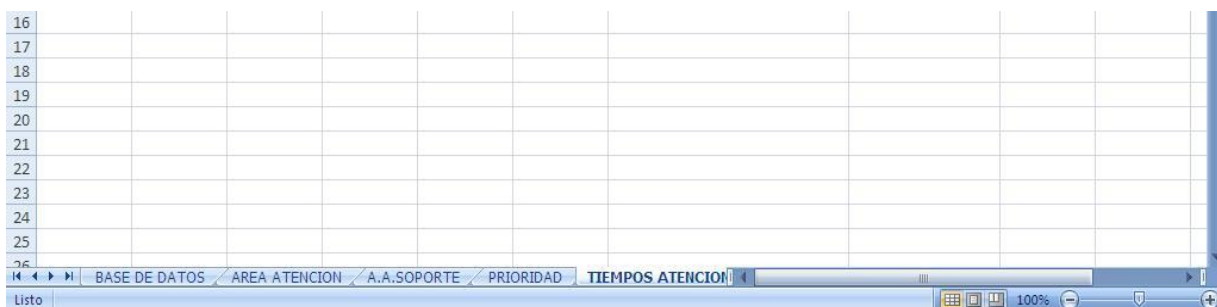
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Procedimiento de configuración de la información

Abrir el documento descargado denominado “Datos de informe_ddmmaaaa” con el software MS-EXCEL, cambiar el nombre a la primera hoja que se presenta a “BASE DE DATOS” y crear otras hojas con los siguientes nombres:


- ÁREA DE ATENCIÓN
- A.A SOPORTE
- PRIORIDAD
- TIEMPOS DE ATENCIÓN
- ESTADOS DE ATENCIÓN
- U.R. SOPORTE
- U. REQUIRENTES
- MEDIO DE SOLICITUD
- T.S SOPORTE
- TIPO DE SERVICIO
- T.A.U SOPORTE
- TIEMPO DE ATENCIÓN POR UNIDAD
- ESTADO DE SERVICIO 01
- ESTADO SERVICIO 02
- SERVICIO DE ÁREA 01
- SERVICIO DE ÁREA 02
- SERVICIO DE ÁREA 03
- SERVICIO DE ÁREA 04
- SERVICIO DE ÁREA 05



Posicionarse en la hoja “BASE DE DATOS”, proceder a eliminar las columnas no necesarias y agregar otras requeridas. Para ello eliminar de la base de datos las no expuestas en la lista que se presenta e insertar aquellas no existentes (las columnas que no existen se identifican con un asterisco al final del nombre), debiendo considerar la lista de los campos en el orden que se presenta a continuación:

- Tiempo de solución.
- ECU.
- Correo electrónico – Institucional.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	


- Área ECU.
- Subárea ECU.
- Nodo.
- Ubicación.
- Número de registro.
- Primera escalación.
- Segunda escalación.
- Solución.
- Área.
- Descripción.
- Fuente.
- N° de SS.
- Problema.
- Dependencia.
- Apellido paterno.
- Apellido materno.
- Nombre.
- Extensión.
- Servicio.
- Fecha de registro.
- Año*.
- Responsable.
- Modificado.
- Fecha de cierre.
- Prioridad.
- Estado.

Las columnas consideradas anteriormente en conjunto con su contenido servirán para realizar las gráficas del Informe Gerencial. Así mismo las gráficas pueden variar de acuerdo a las necesidades de la dirección, en el presente procedimiento se toman en cuenta las más comunes.

Registro de datos en la columna "Año"

Desplazarse a la columna de Año y registre en la celda "Y2" la fórmula:
=TEXTO(X2,"AAAA")

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Y2							
	S	T	U	V	W	X	Y
1	Apellido p	Apellido n	Nombre	Extensión	Servicio	Fecha de registro	Año
2	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:39	2011
3	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:38	
4	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:36	
5	ISLAS	OLIVOS	MARIO	54307	PROGRAM	15/06/2011 14:15	
6	VASQUEZ	SAN ROM	JUAN CARLOS		CUENTAS E	15/06/2011 14:01	
7	REYES	SANTOS	CINTHYA SUSANA		CUENTAS E	15/06/2011 12:41	
8	VAZQUEZ	SALAZAR	FRANCISCO	50033	MANTENIM	15/06/2011 12:39	
9	HERNANDE	ESPINOSA	MARTIA AZAEL		CUENTAS E	15/06/2011 12:26	
10	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:19	
11	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:18	
12	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:18	
13	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:17	
14	DAVILA	REYES	LUIS MANI	51920	CUENTAS E	15/06/2011 12:12	

Verificar que sólo aparece el año de la columna “Fecha de registro”, copiar en toda la columna (para copiar, posicionar el cursor en la parte inferior derecha de la celda a copiar y arrastrar hacia abajo el mouse seleccionando todos los registros).


Y2							
	S	T	U	V	W	X	Y
1	Apellido p	Apellido n	Nombre	Extensión	Servicio	Fecha de registro	Año
2	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:39	2011
3	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:38	2011
4	MARTINEZ	CRUZ	MARIA ELE	72326	MANTENIM	15/06/2011 14:36	2011
5	ISLAS	OLIVOS	MARIO	54307	PROGRAM	15/06/2011 14:15	2011
6	VASQUEZ	SAN ROM	JUAN CARLOS		CUENTAS E	15/06/2011 14:01	2011
7	REYES	SANTOS	CINTHYA SUSANA		CUENTAS E	15/06/2011 12:41	2011
8	VAZQUEZ	SALAZAR	FRANCISCO	50033	MANTENIM	15/06/2011 12:39	2011
9	HERNANDE	ESPINOSA	MARTIA AZAEL		CUENTAS E	15/06/2011 12:26	2011
10	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:19	2011
11	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:18	2011
12	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:18	2011
13	EVERARDC	DEGANT	PEDRO LUI	73589	MANTENIM	15/06/2011 12:17	2011
14	DAVILA	REYES	LUIS MANI	51920	CUENTAS E	15/06/2011 12:12	2011
15	ROCHA	ESMITH	VICTOR HUGO		CUENTAS E	15/06/2011 12:02	2011
16	GONZALEZ	GONZALEZ	CARLOS MANUEL		CUENTAS E	15/06/2011 11:53	
17	MATAMOR	LARA	CLAUDIO	51903	INSTALACI	15/06/2011 11:25	
18	BLANCO	VILLAREAL	BRYAN		CUENTAS E	15/06/2011 11:18	
19	HERNANDE	LOPEZ	ROSA MARIA		CUENTAS E	15/06/2011 11:13	
20	BELTRAN	MUÑOZ	MIGUEL AL	63007	REDES E IN	15/06/2011 11:11	
21	RANGEL	JESUS	MONSERR	51688/51	CUENTAS E	15/06/2011 11:03	
22	ZUÑIGA	CRUZ	CARLOS ALBERTO		CUENTAS E	15/06/2011 10:47	

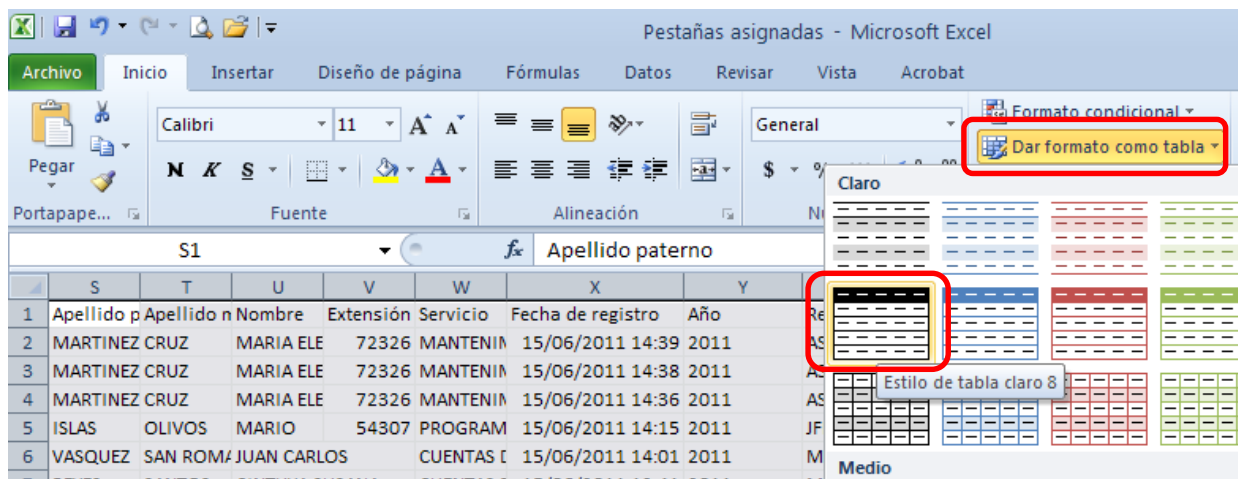
Observe que sólo aparece en esta columna el año de la fecha de registro.

Dar formato a la base de datos en formato tabla

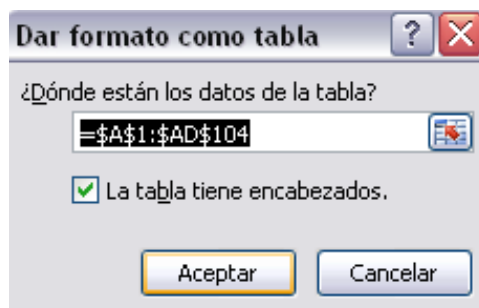
Seleccionar todo con la combinación de teclas **Ctrl+E**, o bien, mediante el menú **INICIO>DAR FORMATO COMO TABLA**
 Elegir y aceptar el “Estilo de tabla claro 8”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	




Aparecerá una ventana emergente solicitando indique dónde se encuentran los datos de la tabla, Excel le indicará el rango de datos, sólo elija aceptar.



De esta forma se devuelve como resultado una tabla con opciones de filtros.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

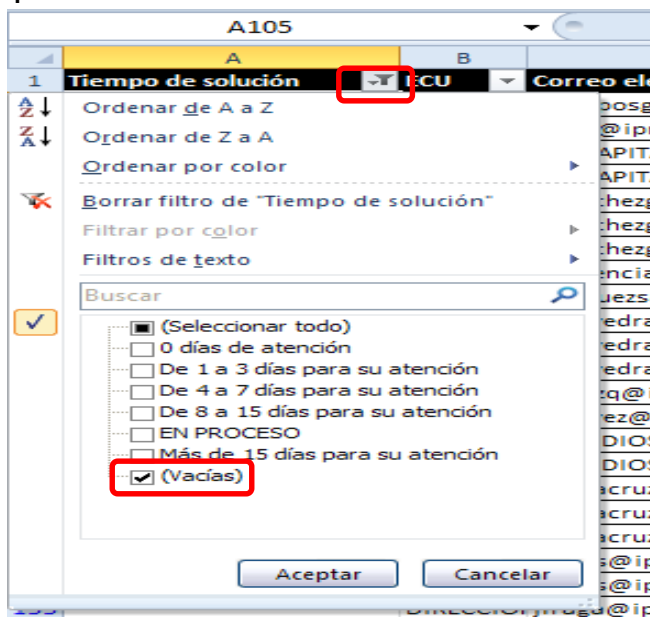
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Tiempo de solución	ECU	Correo electrónico - Institucional	Área ECU	Subárea ECU	Nodo	Ubicación	Número de registro	Primera escalación	Se
2		CENTRO D memartin@ipn.mx		NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA		EIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISC		23/06/2011 14:39	
3		CENTRO D memartin@ipn.mx		NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA		EIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISC		23/06/2011 14:38	
4		CENTRO D memartin@ipn.mx		NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA		EIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISC		23/06/2011 14:36	
5		DIRECCIOI mslaso@ipn.mx		AREA CENTR. ADMINISTRATIVA ZACATENCO						
6		UNIDAD Pj jvasquez0900@ipn.mx		NIVEL SUPER EST. INTERDISC. ZACATENCO					23/06/2011 14:01	
7	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRU NIVEL SUPER CSYA		S TOMAS					23/06/2011 12:41	
8		SECRETARI fvazquez@ipn.mx		AREA CENTR. ADMINISTRATIVA ZACATENCO					23/06/2011 12:39	
9	0 días de atención	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE II NIVEL SUPER EST. INTERDISC. ZACATENCO							23/06/2011 12:26	
10		ESCUELA S peverard@ipn.mx		NIVEL SUPER CSYA	UPIICSA		ESCA TEPEPAN		23/06/2011 12:19	
11		ESCUELA S peverard@ipn.mx		NIVEL SUPER CSYA	UPIICSA		ESCA TEPEPAN		23/06/2011 12:18	
12		ESCUELA S peverard@ipn.mx		NIVEL SUPER CSYA	UPIICSA		ESCA TEPEPAN		23/06/2011 12:18	
13		ESCUELA S peverard@ipn.mx		NIVEL SUPER CSYA	UPIICSA		ESCA TEPEPAN		23/06/2011 12:17	
14	0 días de atención	SECRETARI Idavilar@ipn.mx		AREA CENTR. ADMINISTRATIVA ZACATENC DIRECCIÓN					23/06/2011 12:12	
15	0 días de atención	UNIDAD Pj vrochae0700@ipn.mx		NIVEL SUPER EST. INTERDISC. UPIICSA					23/06/2011 12:02	
16		UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE II NIVEL SUPER EST. INTERDISC. ZACATENCO							23/06/2011 11:53	
17		COORDIN/ cmlara@ipn.mx		AREA CENTR. ADMINISTRATIVA			EDIFICIO DE LA SEC TEC, SEGUNDO PIS		23/06/2011 11:25	
18		UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE II NIVEL SUPER EST. INTERDISC. UPIICSA							23/06/2011 11:18	
19	0 días de atención	UNIDAD Pj rhernandezl0901@ipn.mx		NIVEL SUPER EST. INTERDISC. ZACATENCO					23/06/2011 11:13	
20		CENTRO D mbeltran@ipn.mx		CENTRO DE I TECNOLOGICA	S TOMAS		BASE TECNOLOGICA		23/06/2011 11:11	
21		UNIDAD POLITECNICA PARA LA EDUCACION VIRTU AREA CENTR. UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACION EDUCATIVA							23/06/2011 11:03	
22	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA		NIVEL SUPER CMB	S TOMAS				23/06/2011 10:47	
23	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y I NIVEL SUPER ICFM		ZACATENCO					23/06/2011 10:37	
24	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA		NIVEL SUPER CMB	S TOMAS				23/06/2011 10:28	
25		UNIDAD Pj jcastano@ipn.mx		AREA CENTR. UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACION EDUCATIVA					23/06/2011 10:25	
26		SECRETARI ecamposg@ipn.mx		AREA CENTR. ADMINISTRATIVA					23/06/2011 10:03	
27	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA TEXTIL		NIVEL SUPER ICFM	ZACATENCO				23/06/2011 10:02	
28		CENTRO DE FORMACION E INNOVACION EDUCAT CENTRO DE J APOYO EDUCATI ZACATENCO							23/06/2011 09:49	
29		DIRECCIOI farenas@ipn.mx		AREA CFNTR. ADMINISTRATIVA ZACATENCO					23/06/2011 09:46	

Modificación de la columna Tiempo de Solución


Desplazarse a la columna Tiempo de solución.

Realizar un filtro, dar clic botón combo desplegable y seleccionar la opción “Vacías”, enseguida “Aceptar”.



Al listado de registros que regrese, cambiar el campo vacío y colocar “EN PROCESO”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	


Finalmente, quitar el filtro.

	A	B	C
1	Tiempo de solución	ECU	Correo electrónico - Institucional
2	EN PROCESO		CENTRO D memartin@ipn.mx
3			CENTRO D memartin@ipn.mx
4			CENTRO D memartin@ipn.mx
5			DIRECCIO mslaso@ipn.mx
6			UNIDAD P jvasquez0900@ipn.mx
8			SECRETAR fvezquezs@ipn.mx
10			ESCUELA S peverard@ipn.mx
11			ESCUELA S peverard@ipn.mx
12			ESCUELA S peverard@ipn.mx
13			ESCUELA S peverard@ipn.mx
16			UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA D
17			COORDIN cmlara@ipn.mx
18			UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA D
20			CENTRO D mbeltran@ipn.mx
21			UNIDAD POLITECNICA PARA LA EDUCACION V
25			UNIDAD P jcastano@ipn.mx
26			SECRETAR ecamposg@ipn.mx
28			CENTRO DE FORMACION E INNOVACION EDU
29			DIRECCIO farenas@ipn.mx
31			DIRECCIO nregalado@ipn.mx

Seleccionar todos los registros de Tiempo de solución

	A	B	C	D
1	Tiempo de solución	ECU	Correo electrónico - Institucional	Área ECU
2	Ordenar de A a Z		rtin@ipn.mx	NIVEL ME
3	Ordenar de Z a A		rtin@ipn.mx	NIVEL ME
4	Ordenar por color		rtin@ipn.mx	NIVEL ME
5	Borrar filtro de "Tiempo de solución"		o@ipn.mx	AREA CEN
6	Filtrar por color		uezs0900@ipn.mx	NIVEL SU
7	Filtros de texto		OR DE COMERCIO Y ADMINISTR	NIVEL SU
8	Buscar		uezs@ipn.mx	AREA CEN
9			ONAL INTERDISCIPLINARIA DE II	NIVEL SU
10			ard@ipn.mx	NIVEL SU
11			ard@ipn.mx	NIVEL SU
12			ard@ipn.mx	NIVEL SU
13			ar@ipn.mx	AREA CEN
14			ae0700@ipn.mx	NIVEL SU
15			ONAL INTERDISCIPLINARIA DE II	NIVEL SU
16			a@ipn.mx	AREA CEN
17			ONAL INTERDISCIPLINARIA DE II	NIVEL SU
18			andezl0901@ipn.mx	NIVEL SU
19			ran@ipn.mx	CENTRO I
20			NICA PARA LA EDUCACION VIRT	AREA CEN
21			OR DE MEDICINA	NIVEL SU
22			OR DE INGENIERIA MECANICA Y I	NIVEL SU
23	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA		NIVEL SU
24	0 días de atención	ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA		NIVEL SU

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

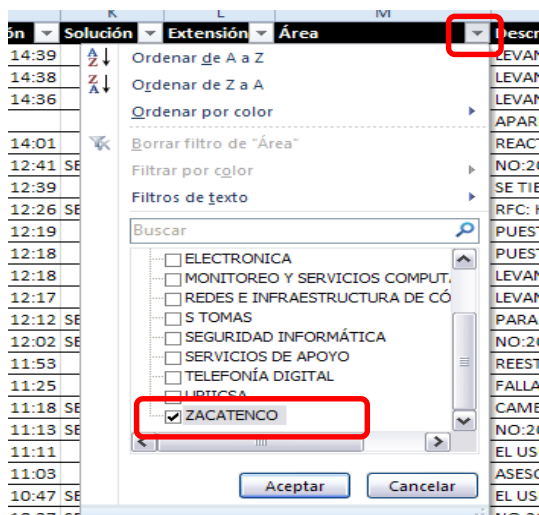
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Modificar la columna ÁREA de la hoja “BASE DE DATOS”

Para columna Área, cambiar los registros de la siguiente manera:

ZACATENCO por NODO ZACATENCO, S TOMAS por NODO SANTO TOMAS, UPIICSA por NODO UPIICSA; Desplazarse a la columna “Área”, Realizar un filtro ubicado en la columna, dar clic sobre el botón de combo desplegable y seleccionar la opción “ZACATENCO” y Aceptar.


Al listado presentado, cambiar el dato de ZACATENCO y registre NODO ZACATENCO en la primera celda y copie al resto de registros que regrese; quitar el filtro. Realizar el mismo procedimiento para las opciones “S TOMAS” y “UPIICSA”.



NODO ZACATENCO				
L	M	N	O	P
Extensión	Área	Descripción	Fuente	Nº de S
	NODO ZACATENCO	APARECEN EN C	TELÉFONO 1-8307	
	NODO ZACATENCO	REQUIERE CONE	TELÉFONO 1-8307	
	NODO ZACATENCO	REQUIERE CONE	TELÉFONO 1-8307	
	NODO ZACATENCO	REQUIERE CONE	TELÉFONO 1-8307	
	NODO ZACATENCO	APARATO TELEF	TELÉFONO 1-8306	
	PARATO PAR ZACATENCO	APARATO TELEF	TELÉFONO 1-8306	
	PARATO TELE ZACATENCO	FALLA APARATO	TELÉFONO 1-8306	
	IN LAS PRUEE ZACATENCO	EXTENSIÓN AFE	TELÉFONO 1-8306	
	IN LOS CAMB ZACATENCO	BUENAS TARDES	CORREO E 1-8305	
	CABLE Y SE D ZACATENCO	ACTUALIZACIÓN	TELÉFONO 1-8304	

Verificar que todos los registros cuenten con el campo Área.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

	K	L	M	N	O	P
	Solución	Extens	Área	Descripción	Fuente	Nº de S
4:39			SERVICIOS DE APOYO	LEVANTAMIENTO	TELÉFONO	1-830766
4:38			SERVICIOS DE APOYO	LEVANTAMIENTO	TELÉFONO	1-830765
4:36			SERVICIOS DE APOYO	LEVANTAMIENTO	TELÉFONO	1-830765
			NODO ZACATENCO	APARECEN EN C	TELÉFONO	1-830765
4:01			MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	REACTIVACION	TELÉFONO	1-830764
2:41	SE CREA CUENTA DE C		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	NO:200143005	TELÉFONO	1-830761
2:39			ELECTRONICA	SE TIENE UNA M	TELÉFONO	1-830760
2:26	SE PROPORCIONA CL		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	RFC: HEEM9005	TELÉFONO	1-830761
2:19			SERVICIOS DE APOYO	PUESTA EN SERV	TELÉFONO	1-830761
2:18			SERVICIOS DE APOYO	PUESTA EN SERV	TELÉFONO	1-830761
2:18			SERVICIOS DE APOYO	LEVANTAMIENTO	TELÉFONO	1-830761
2:17			SERVICIOS DE APOYO	LEVANTAMIENTO	TELÉFONO	1-830761
2:12	SE CREA LA CUENTA S		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	PARA: EDGAR M	TELÉFONO	1-830761
2:02	SE PROPORCIONA CL		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	NO:200860232	TELÉFONO	1-830760
1:53			MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	REESTABLECER C	TELÉFONO	1-830759
1:25			TELEFONÍA DIGITAL	FALLA EN EXT.58	TELÉFONO	1-830758
1:18	SE LE HIZO EL CAMBIO		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	CAMBIO DE LA C	TELÉFONO	1-830758
1:13	SE LE PROPORCIONO		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	NO:201064008	TELÉFONO	1-830758
1:11			REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	EL USUARIO QU	TELÉFONO	1-830758
1:03			MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	ASESORIA SOBR	TELÉFONO	1-830758
0:47	SE LE CAMBIO LA CUE		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	EL USUARIO REC	TELÉFONO	1-830758
0:37	SE LE PROPORCIONO		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	NO:200730113	TELÉFONO	1-830757
0:28	SE LE PROPORCIONO		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	CREACION DE C	TELÉFONO	1-830757
0:25			CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	EQUIPO CON PÍ	TELÉFONO	1-830757
0:03			TELEFONÍA DIGITAL	2 EXTENSIONES	TELÉFONO	1-830757
0:02	SE LE CREO LA CUENT		MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	NO:2616,RFC:AI	TELÉFONO	1-830757
9:49			REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	PROBLEMAS DE	TELÉFONO	1-830757
9:46			SEGURIDAD INFORMÁTICA	PROBLEMA CON ORDEN DE	TELÉFONO	1-830756


De esta forma se tendrán los cambios en la Base de Datos, y las condiciones para realizar las gráficas.

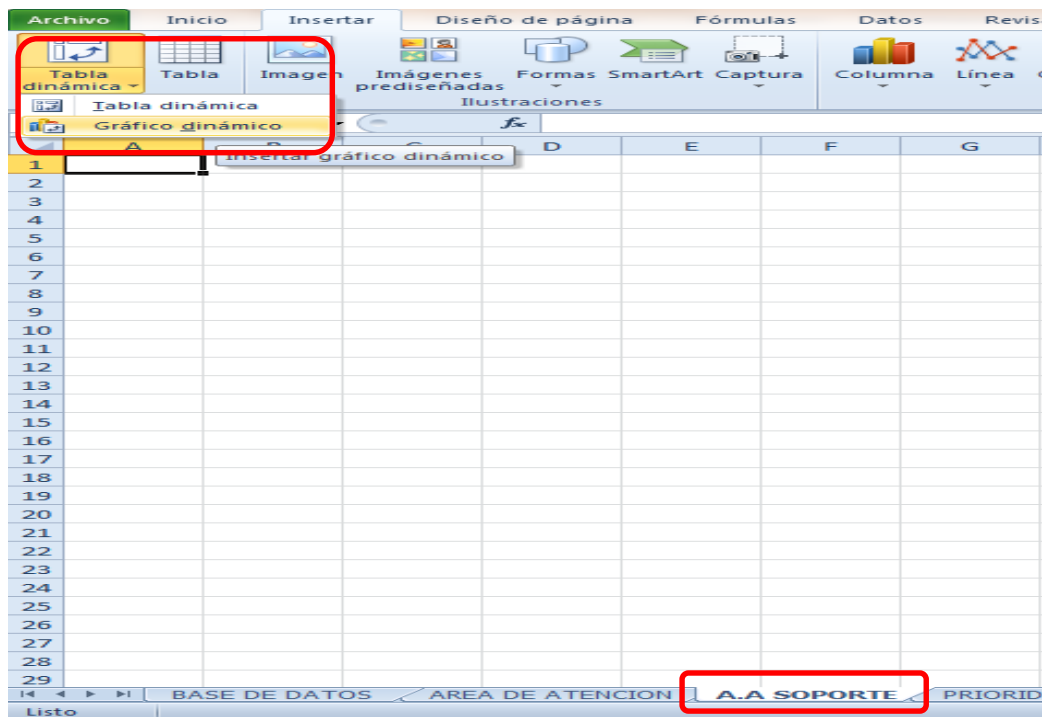
Procedimiento para gráficas

Gráfica ÁREA DE ATENCIÓN

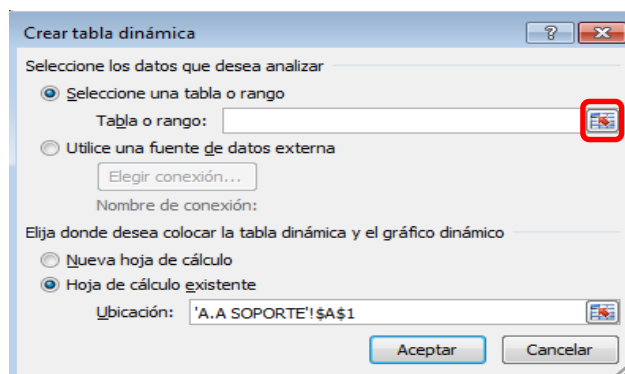
Dentro del documento “Datos de informe_ddmmaaaa” mismo que contiene hojas ya denominadas y con los datos base; Seleccionar la hoja “A.A SOPORTE” (Área De Atención Soporte) y colocarse en la primera celda; Insertar un gráfico dinámico, seleccionar del Menú Insertar -> Tabla dinámica, en la parte inferior del mismo icono, de clic, del menú que se desprende seleccionar la opción de gráfico dinámico, como se muestra en la imagen:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	



Aparecerá la siguiente ventana, dar clic en la flecha de la celda Tabla o rango (la ventana se minimizará) y después active la hoja “BASE DE DATOS” y seleccionar todo con la combinación de teclas **Ctrl+E** o seleccionado todo el cursor del ratón.

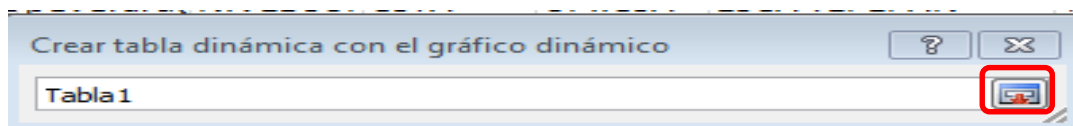


Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

1	Tempo	ECU	Correo	Área EC	Subáre	Nodo	Ubicaci	Númer	Primer
2	EN PROCE	CENTRO D	memartin	NIVEL MEI	CSYA	UPIICSA	EIFICIO DE GOBIERN	#####	
3	EN PROCE	CENTRO D	memartin	NIVEL MEI	CSYA	UPIICSA	EIFICIO DE GOBIERN	#####	
4	EN PROCE	CENTRO D	memartin	NIVEL MEI	CSYA	UPIICSA	EIFICIO DE GOBIERN	#####	
5	EN PROCE	DIRECCIO	mslaso@i	AREA CEN	ADMINIST	ZACATENCO			
6	EN PROCE	UNIDAD P	jvasquez	NIVEL SUP	EST. INTEF	ZACATENCO		#####	
7	0 días de a	ESCUELA SUPERIOR	C	NIVEL SUP	CSYA	S TOMAS		#####	
8	EN PROCE	SECRETAR	fvazquez	AREA CEN	ADMINIST	ZACATENCO		#####	
9	0 días de a	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUP	EST. INTEF	ZACATENCO			#####	
10	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	C	NIVEL SUP	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN	#####
11	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	C	NIVEL SUP	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN	#####
12	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	C	NIVEL SUP	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN	#####
13	EN PROCE	ESCUELA						#####	
14	0 días de a	SECRETA						#####	
15	0 días de a	UNIDAD						#####	
16	EN PROCE	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUP	EST. INTEF	ZACATENCO			#####	
17	EN PROCE	COORDIN	cmllara@i	AREA CEN	ADMINISTRATIVA	EDIFICIO DE LA SEC TE		#####	
18	EN PROCE	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUP	EST. INTEF	UPIICSA			#####	
19	0 días de a	UNIDAD P	rhernandé	NIVEL SUP	EST. INTEF	ZACATENCO		#####	
20	EN PROCE	CENTRO D	mbeltran	CENTRO D	TECNOLO	S TOMAS	BASE TECNOLÓGICA	#####	
21	EN PROCE	UNIDAD POLITECNIC	AREA CEN	UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACION				#####	
22	0 días de a	ESCUELA SUPERIOR	C	NIVEL SUP	CMB	S TOMAS		#####	
23	0 días de a	ESCUELA SUPERIOR	C	NIVEL SUP	ICFM	ZACATENCO		#####	
24	0 días de a	ESCUELA SUPERIOR	C	NIVEL SUP	CMB	S TOMAS		#####	
25	EN PROCE	UNIDAD P	jcastano@	AREA CEN	UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACION			#####	
26	EN PROCE	SECRETAR	ecamposg	AREA CEN	ADMINISTRATIVA			#####	
27	0 días de a	ESCUELA SUPERIOR	C	NIVEL SUP	ICFM	ZACATENCO		#####	
28	EN PROCE	CENTRO DE FORMAC	CENTRO D	APOYO ED	ZACATENCO			#####	
29	EN PROCE	DIRECCIO	fare	nas@i	AREA CEN	ADMINIST	ZACATENCO	#####	
30	BASE DE DATOS			AREA DE ATENCION		A.A SOPORTE	PRIORIDAD	TIEMPOS DE	

Una vez seleccionado todo, dar clic en la misma flecha (la ventana se activará nuevamente) y dar clic al botón “Aceptar”.



Crear tabla dinámica
 ?
X

Seleccione los datos que desea analizar

☒ Seleccione una tabla o rango

Tabla o rango:

☐ Utilice una fuente de datos externa

Nombre de conexión:


Elija donde desea colocar la tabla dinámica y el gráfico dinámico

☐ Nueva hoja de cálculo

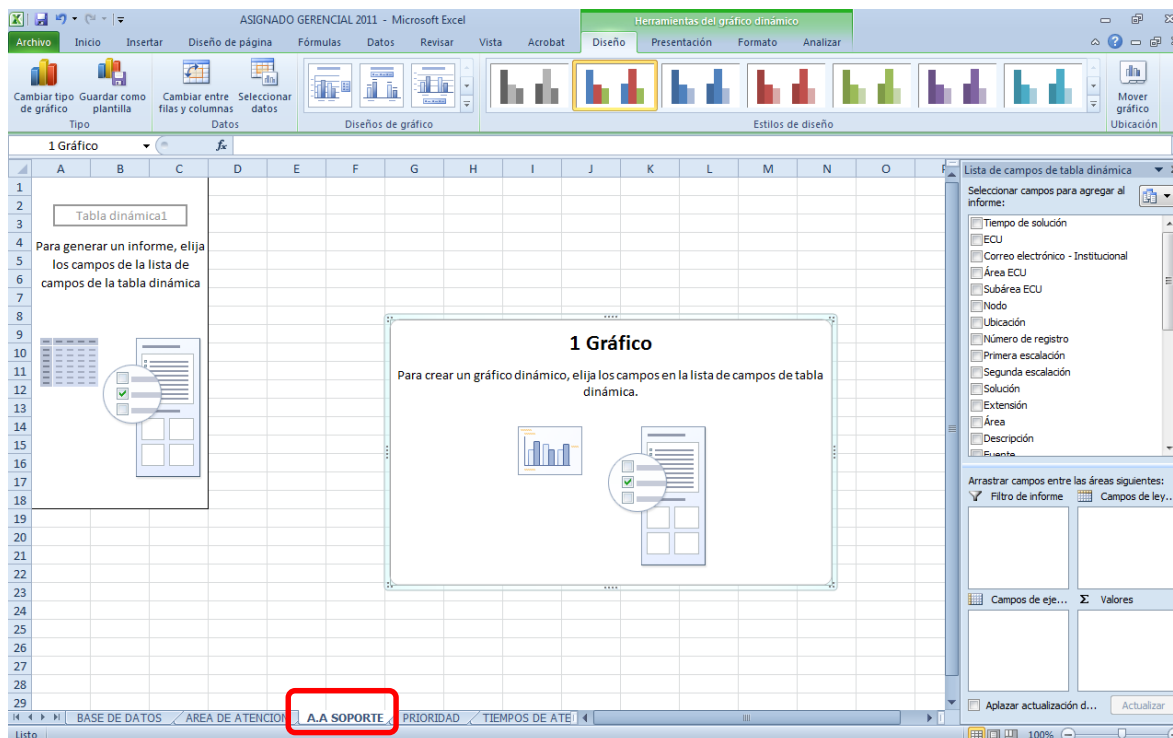
☒ Hoja de cálculo existente

Ubicación:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

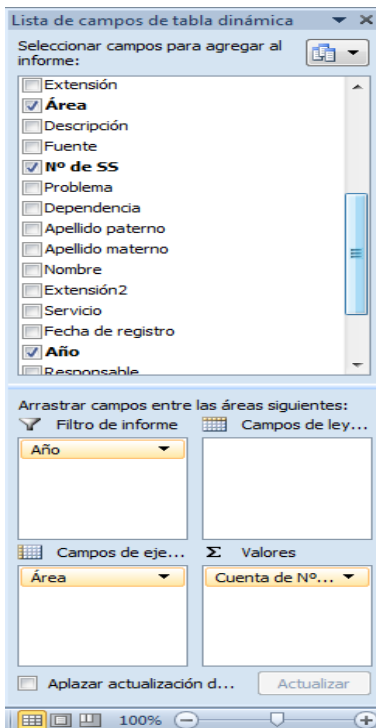
Le regresará a la hoja donde se insertó el grafico dinámico (A.A SOPORTE) y se observará las opciones que tiene para la gráfica.



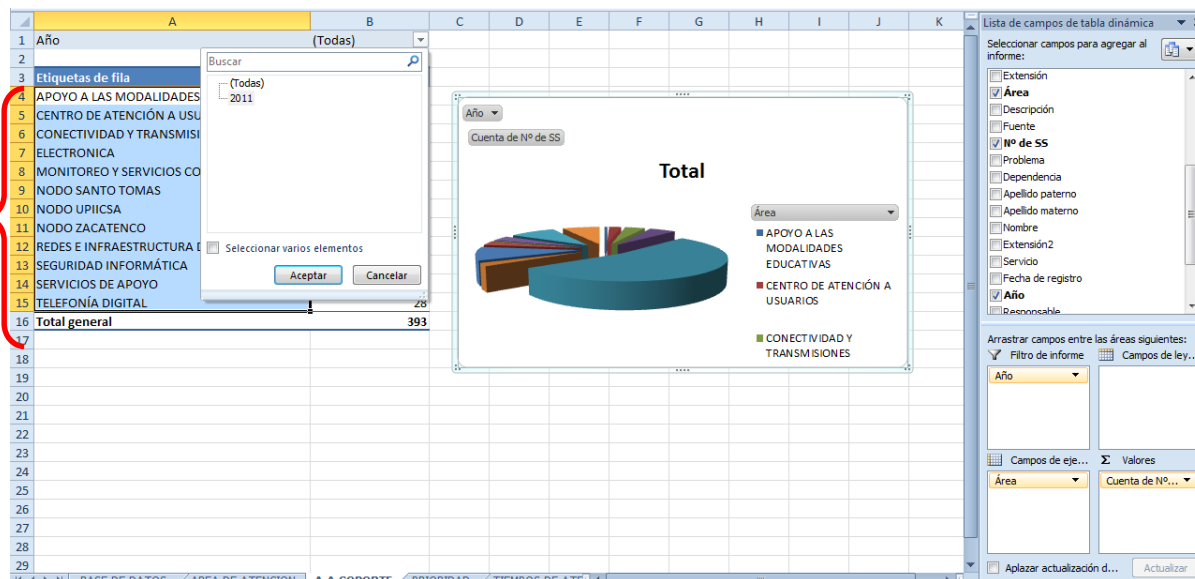
En esta gráfica utilizar las siguientes opciones, para ello arrastrar los campos hacia la casilla que le corresponda

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	




En la tabla que se diseñe, realizar un filtro al campo “Año”, seleccionar solo las del año vigente, o en su caso del periodo que se requiere.

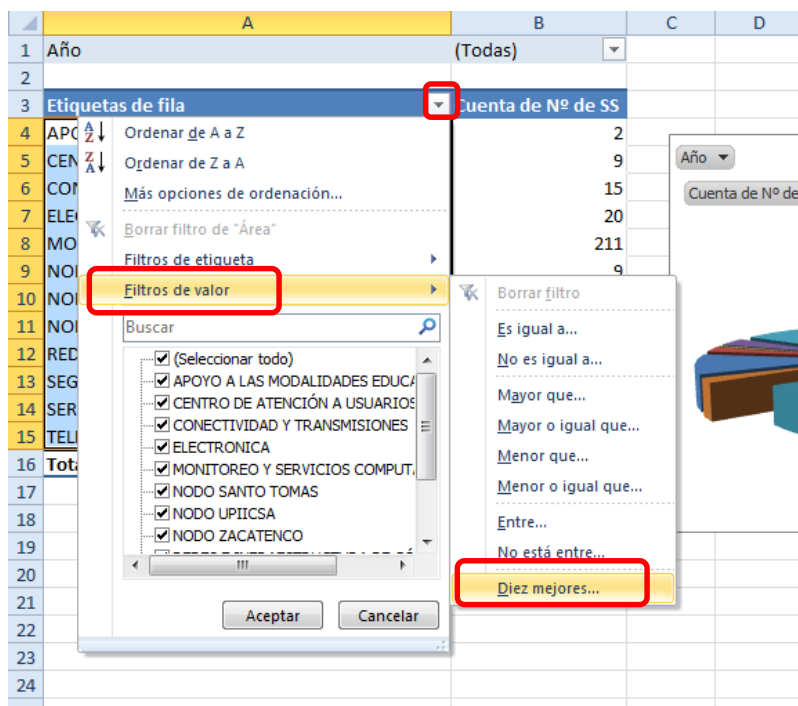


Una vez que se muestran solo los registros del año que definió, verificar cuantas Áreas atendieron servicios durante ese tiempo (verificar y tomar nota del total de áreas en el periodo considerado y el número de servicios en total atendidos en el mismo), una vez

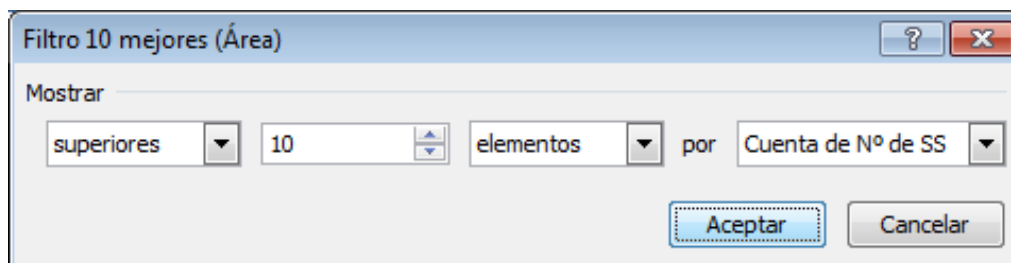
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

considerados estos datos, realizar un filtro al “Área” de la siguiente manera: en “Rótulos de fila”, dar clic sobre la pestaña flecha hacia abajo para desplegar el menú, seleccionar la opción “Filtros de valor”, desplegar el submenú y seleccionar “Diez mejores”.




Aparecerá la siguiente ventana, dar clic en Aceptar.



Visualizará una tabla con los 10 registros más significativos, algo similar a la siguiente ventana:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

A	B
1 Año	(Todas)
2	
3 Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
4 CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	9
5 CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	15
6 ELECTRONICA	20
7 MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	211
8 NODO SANTO TOMAS	9
9 NODO UPIICSA	38
10 NODO ZACATENCO	10
11 SEGURIDAD INFORMÁTICA	14
12 SERVICIOS DE APOYO	35
13 TELEFONÍA DIGITAL	28
14 Total general	389
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	

BASE DE DATOS AREA DE ATENCION A.A SOPORTE PRIOR


Proceda a copiar esta tabla (omite la fila TOTAL GENERAL) y pegar en la hoja “ÁREA ATENCIÓN” y agregue las siguientes filas:

“OTROS (SE AGRUPAN EN XX ÁREAS REQUERIDAS) y TOTAL GENERAL”.

A	B
1 Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
2 CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	9
3 CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	15
4 ELECTRONICA	20
5 MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	211
6 NODO SANTO TOMAS	9
7 NODO UPIICSA	38
8 NODO ZACATENCO	10
9 SEGURIDAD INFORMÁTICA	14
10 SERVICIOS DE APOYO	35
11 TELEFONÍA DIGITAL	28
12 OTROS (SE AGRUPAN EN XX ÁREAS REQUERIDAS)	
13 TOTAL GENERAL	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	

BASE DE DATOS AREA DE ATENCION A.A SOPORTE PRIOR

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

En donde **XX** será la diferencia del número total de áreas que atendieron servicios durante el periodo.


Adicionalmente el valor de la columna “Cuenta de N° de SS”, es la diferencia del número total de servicios atendidos en el periodo y la suma de los servicios considerados como los 10 más significativos.

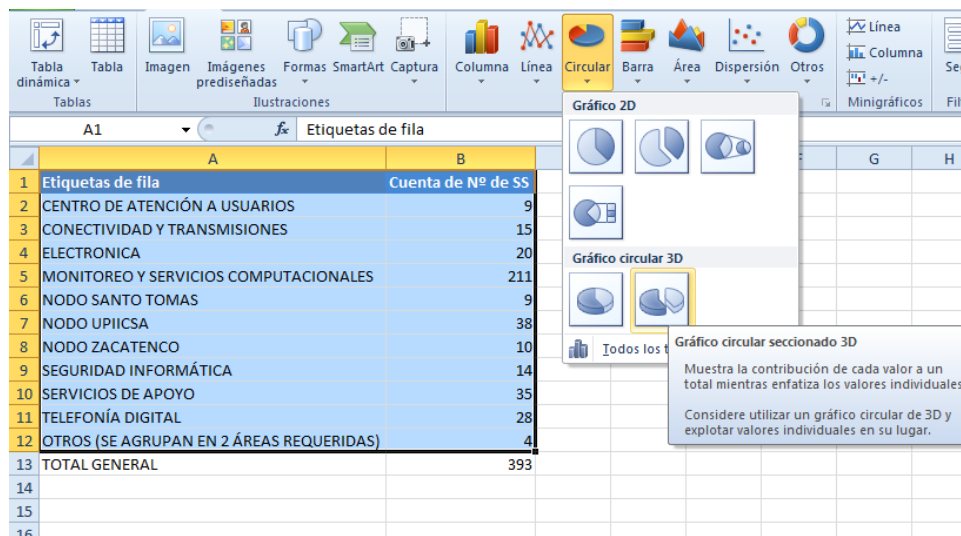
El valor de total general, será la suma de los datos de la columna, mismo que debe coincidir con el dato del “TOTAL GENERAL” de la tabla de la hoja “A.A. SOPORTE” antes de ser filtrado por los “Diez mejores”, Una vez llegado aquí, se tiene la tabla para graficar en el siguiente punto.

SUMA		=393-SUMA(B2:B11)
A	B	
1 Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS	
2 CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	9	
3 CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	15	
4 ELECTRONICA	20	
5 MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	211	
6 NODO SANTO TOMAS	9	
7 NODO UPIICSA	38	
8 NODO ZACATENCO	10	
9 SEGURIDAD INFORMÁTICA	14	
10 SERVICIOS DE APOYO	35	
11 TELEFONÍA DIGITAL	28	
12 OTROS (SE AGRUPAN EN 2 ÁREAS REQUERIDAS)	=393-SUMA(B2:B11)	
13 TOTAL GENERAL	SUMA(número1, [n	
14		
15 EL NUMERO 2 REPRESENTA A LA CANTIDAD DE		
16 ÁREAS QUE NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL		
17 FILTRO “DIEZ MEJORES”. EL VALOR 393 ES NUMERO		
18 TOTAL DE REGISTROS DE LA BASE DE DATOS.		
19		
20		
21		

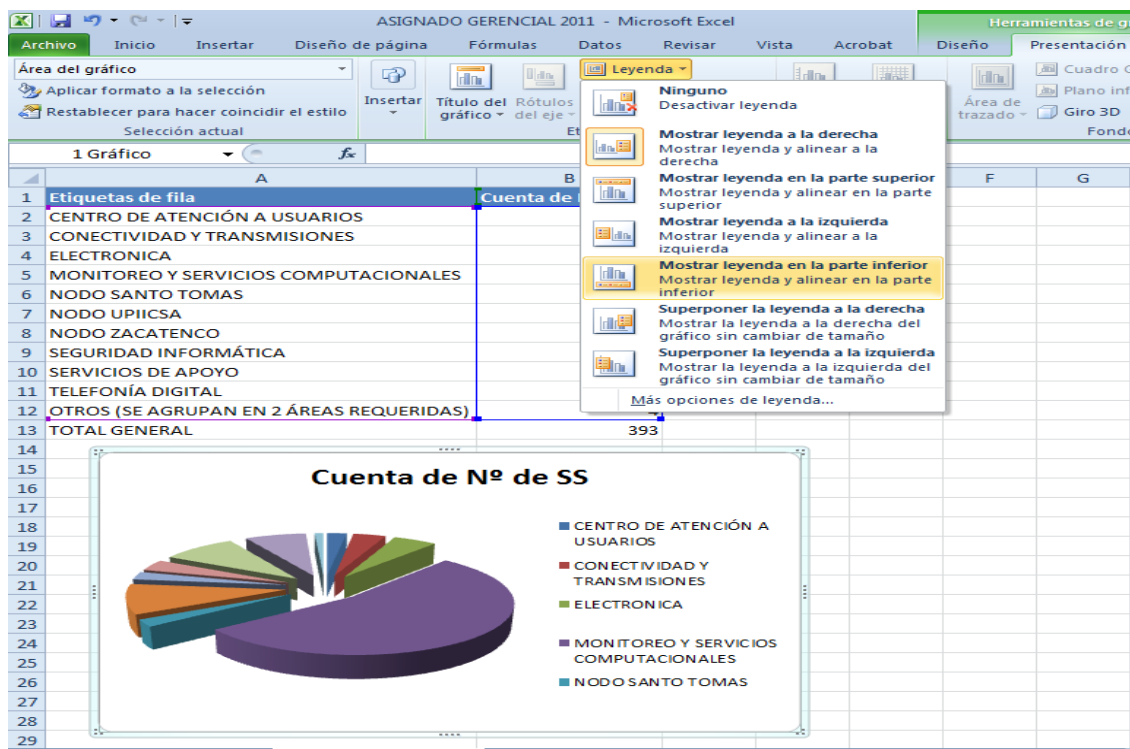
Para graficar, seleccionar toda la tabla, excepto el dato de “TOTAL GENERAL”; Insertar Gráfico **Circular Seleccionado 3D**, y aparecerá la gráfica de Área de Atención, a continuación, proceder a dar presentación y formato.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	




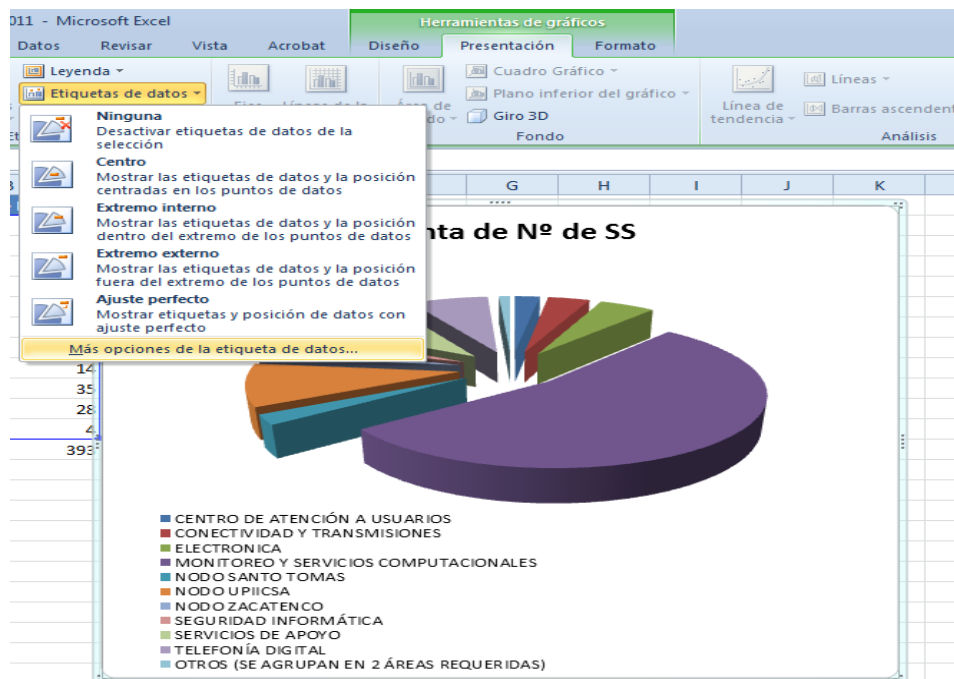
Dirigirse al Menú “Presentación”, “Etiquetas”, despliega el menú de leyenda, seleccionar “Mostrar leyenda en la parte inferior”, como se muestra en la figura.



Colocar las etiquetas de datos en la gráfica, seleccionar Presentación> Etiquetas> Etiquetas de datos>Más opciones de etiquetas de datos.

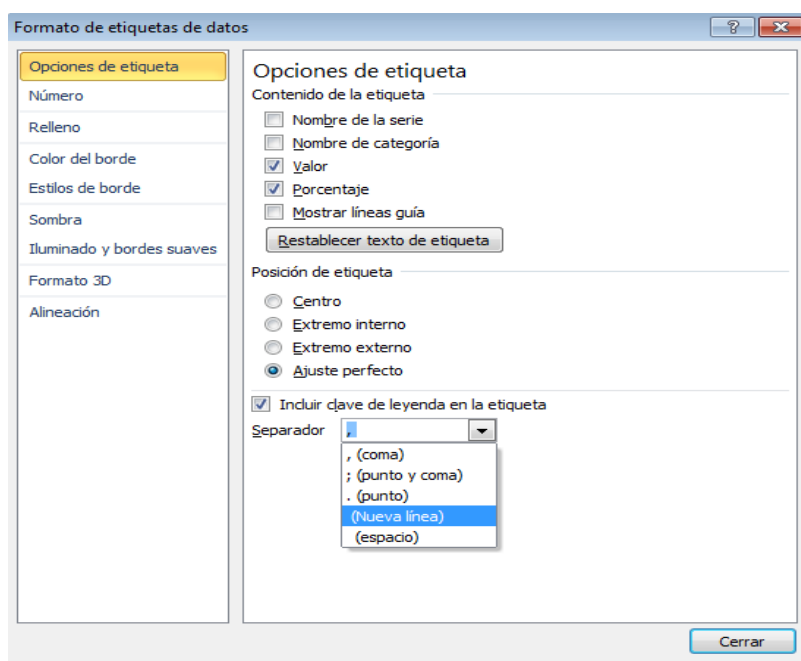
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	




En opciones de etiqueta, en Contenido de la etiqueta: Activar las casillas, “Valor y Porcentaje”. En Posición de etiqueta: seleccionar “Ajuste perfecto”.

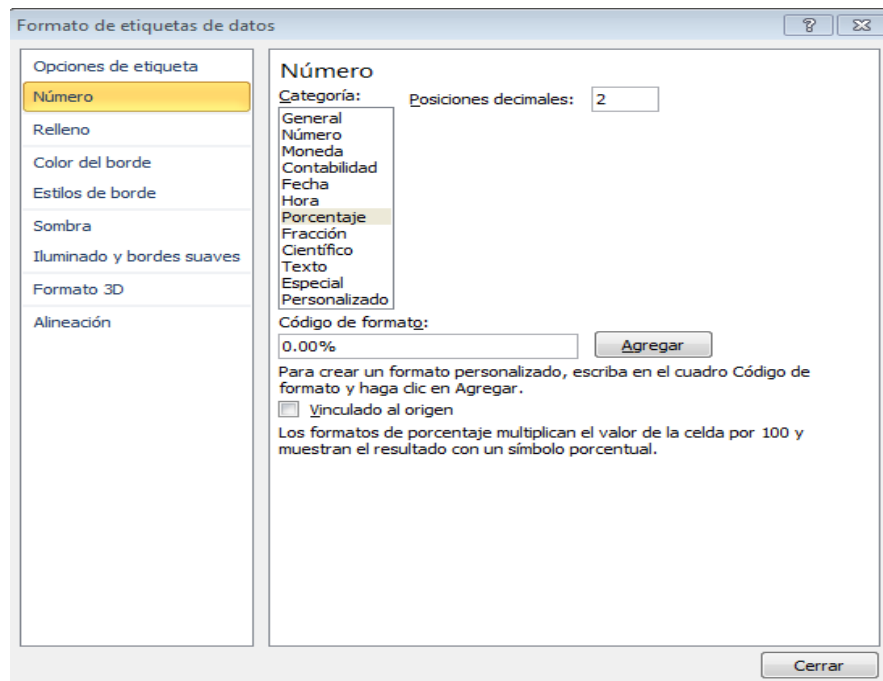
Activar la casilla “Incluir clave de leyenda en la etiqueta”. En la parte de separador, seleccionar “Nueva línea”, como se muestra en la figura:



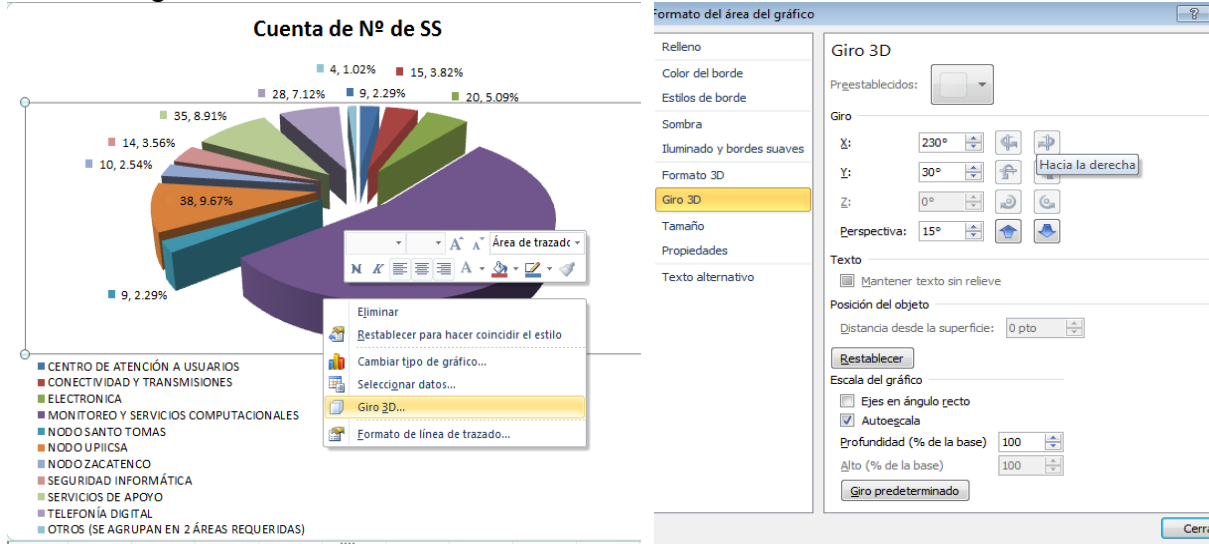
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	


En la misma ventana Formato de etiquetas de datos, seleccionar del listado del lado izquierdo la opción “Número”, del lado derecho en Categoría, seleccionar “Porcentaje”, y elegir 2 decimales. Finalmente seleccionar el botón “Cerrar”.



En caso necesario, para dar mejor presentación a la gráfica girar la misma, para ello, sobre la gráfica dar clic derecho del mouse para activar el menú contextual, seleccionar la opción “Giro 3D”. Se activará la ventana “Formato del área del gráfico”, en el eje “X” definir 230 grados, conservar 30 grados en el eje “Y” y perspectiva 15 grados. En Escala del gráfico, seleccionar “Auto escala”. Finalmente cierre la ventana.

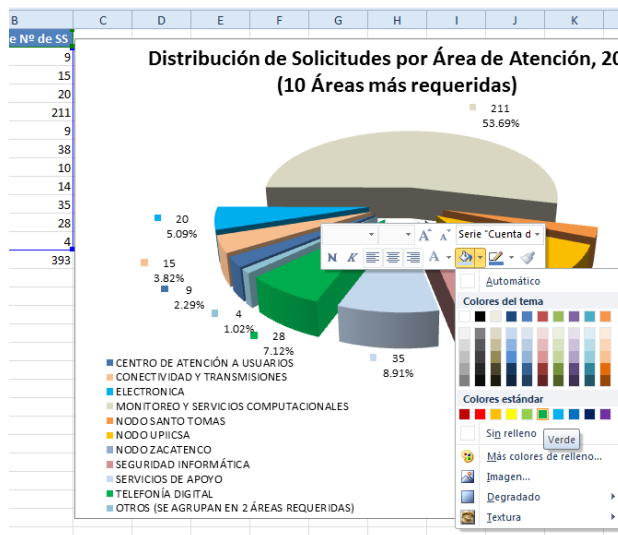


Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

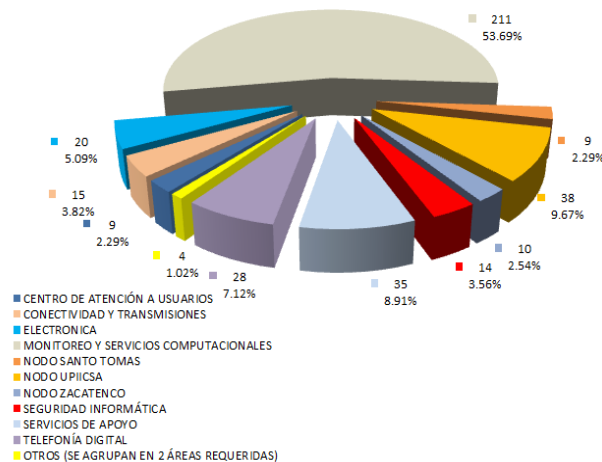
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Ya colocados los datos, proceder a darle mejor presentación, colocando textos en negritas, definir como título “Distribución de Solicitudes por Área de Atención, AÑO (10 Áreas más requeridas)”, debiendo sustituir “AÑO” por el numérico del año según corresponda, y en la parte inferior inserte un cuadro de texto con el total de registros, (Insertar>Texto>Cuadro de texto). Se sugiere verificar que los colores de la gráfica sean legibles. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” e indicar el dato.

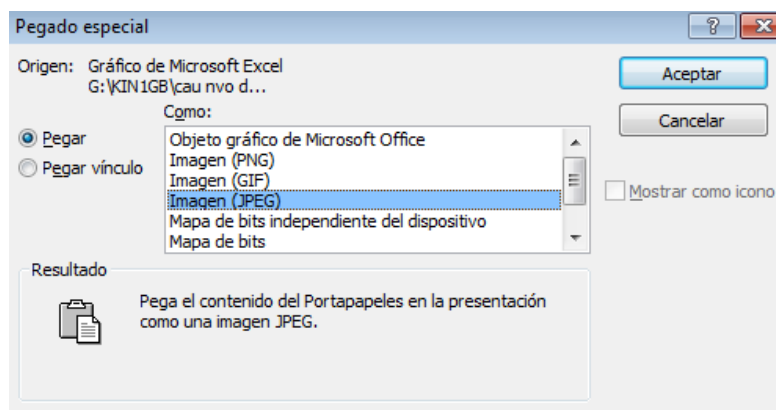
Para cambiar los colores de las barras, colocarse en uno de los nombres y dar clic derecho, y cambiar al color que sea legible, como se muestra en la figura del lado izquierdo, del lado derecho se presenta como debería quedar la configuración del gráfico.




Distribución de Solicitudes por Área de Atención, 2011
(10 Áreas más requeridas)



Una vez lista la gráfica, abrir el “**Formato de Reportes Gerenciales**” FO-CAU-05-01 (en este documento se integrarán todas la graficas generadas), copiar y pegar mediante la opción de pegado especial.



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

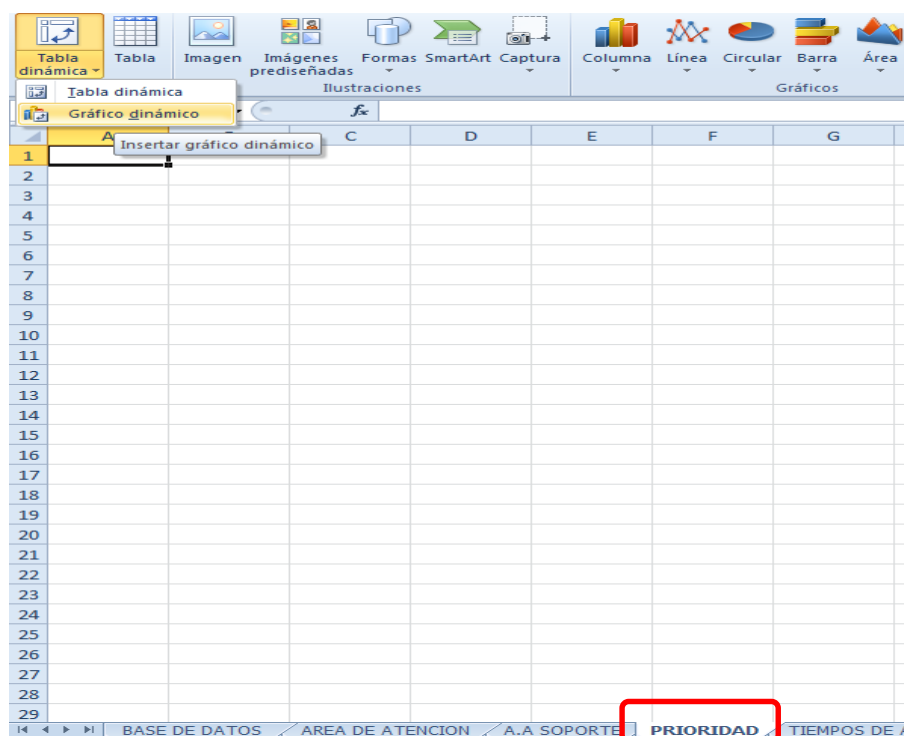
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Denominar la presentación de “Gráficas fecha”, dónde fecha será el día, mes y año correspondiente, ejemplo “Gráficas 15062011”, proceder a guardarlo en el folder donde fue guardado el documento “Datos de informe_ddmmaaaa”.

NOTA: El procedimiento para insertar un gráfico dinámico es el mismo para todas las gráficas, por lo tanto se omite de ahora en adelante, dando por entendido en el primer ejemplo.


Gráfica **PRIORIDAD**

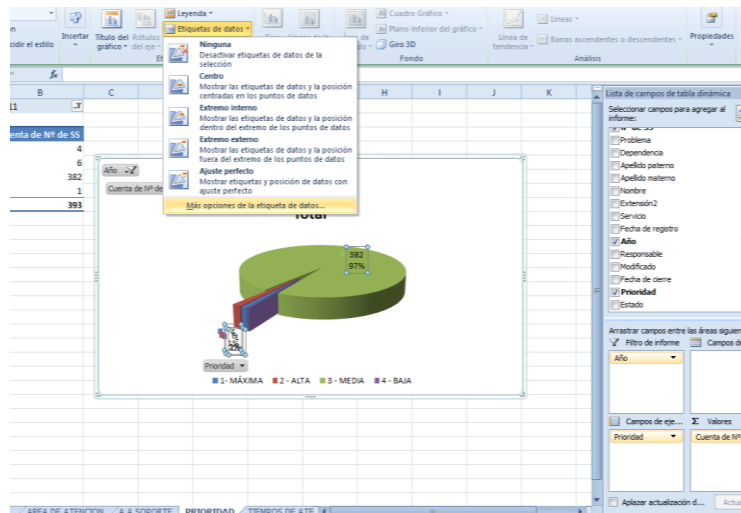
Seleccionar la hoja “PRIORIDAD” del archivo del Excel “BASE DE DATOS”.
 En esta hoja, colocarse en la primera celda.
 Insertar un gráfico dinámico como se muestra en la imagen:



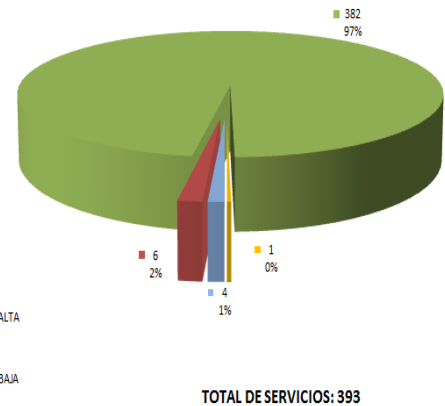
Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica “ÁREA DE ATENCIÓN”, ya que aparece en la hoja “PRIORIDAD”, seleccionar de la lista de campos de la tabla sólo el dato del año que desea analizar, el campo "Prioridad", la función "Cuenta Número de servicios", una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de solicitudes por prioridad, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	



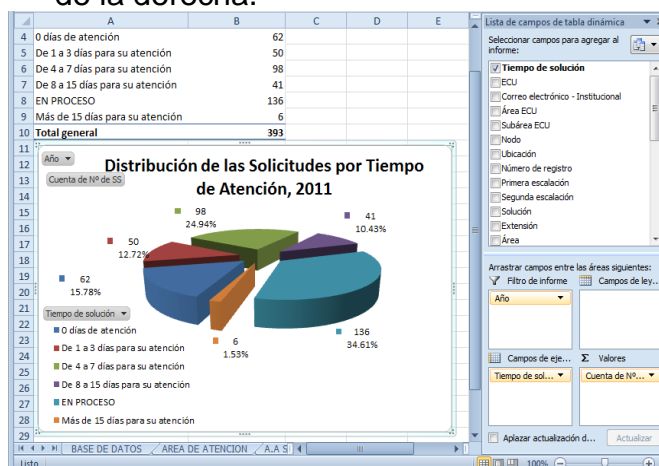
Distribución de solicitudes por Prioridad, 2011



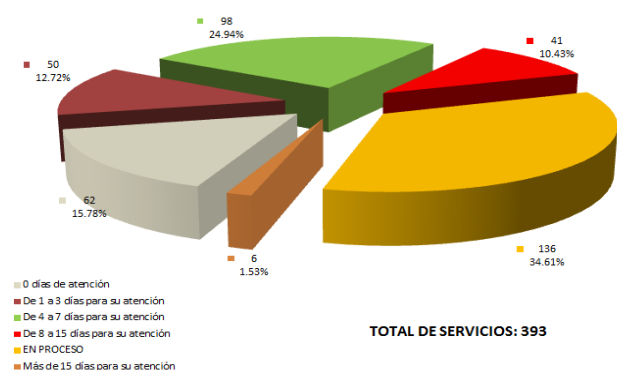
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Gráfica TIEMPOS DE ATENCIÓN


Seleccionar la hoja denominada “TIEMPOS DE ATENCIÓN”; En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica “ÁREA DE ATENCIÓN”, seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que corresponda, el campo “Tiempos de solución”, la función “Cuenta Número de servicios (No de SS)”, una vez que muestra la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de las Solicitudes por Tiempo de Atención, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indique el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha.



Distribución de las Solicitudes por Tiempo de Atención, 2011



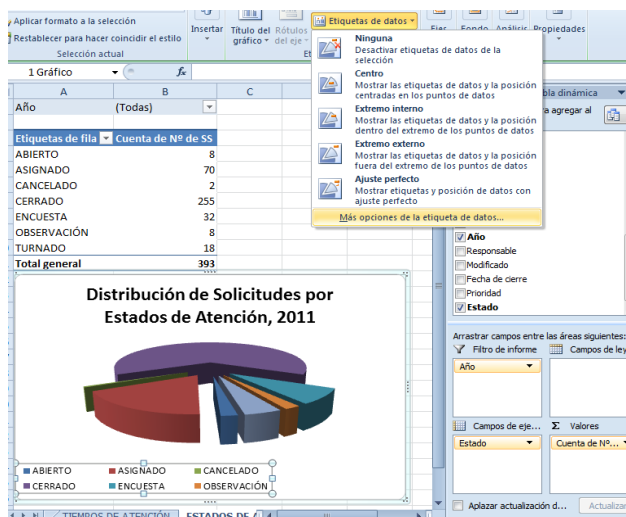
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

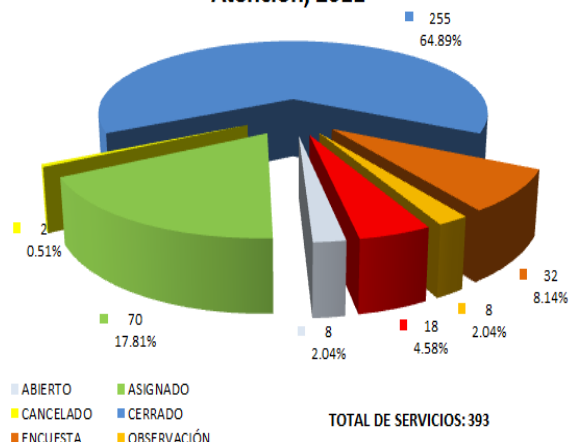
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Gráfica ESTADOS DE ATENCIÓN

Seleccionar la hoja denominada “ESTADOS DE ATENCIÓN”; En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica “ÁREA DE ATENCIÓN”, seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que corresponda, el campo “Estado”, la función “Cuenta Número de servicios (No de SS)”, una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de Solicitudes por Estados de Atención, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indique el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha.



Distribución de Solicitudes por Estados de Atención, 2011




Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Gráfica UNIDADES REQUERENTES

Seleccionar la hoja denominada “U.R SOPORTE” (Unidades Requirientes Soporte); En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica “ÁREA DE ATENCIÓN”, realizar un filtro seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que corresponda, tomar nota del número de “ECU’s” que se presenta en total en el año seleccionado (para el caso que se presenta son 81, para referencia del ejemplo).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Año	(Todas)	
Etiquetas de fila		
CENTRO DE APOYO A ESTUDIANTES "ALEJANDRO GUILLOT SCHIAFFINO"	Cuenta de N° de SS	2
CENTRO DE APOYO POLIFUNCIONAL UNIDAD SANTO TOMAS		1
CENTRO DE APOYO POLIFUNCIONAL UNIDAD ZACATENCO		1
CENTRO DE DIFUSION DE CIENCIA Y TECNOLOGIA		1
CENTRO DE EDUCACION CONTINUA UNIDAD OAXACA		1
CENTRO DE EDUCACION CONTINUA UNIDAD TAMPICO		1
CENTRO DE EDUCACION CONTINUA UNIDAD TIJUANA		1
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 1 "GONZALO VAZQUEZ VELA"		10
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 10 "CARLOS VALLEJO MARQUEZ"		5
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 11 "WILFRIDO MASSIEU PEREZ"		4
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 13 "RICARDO FLORES MAGON"		4
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 14 "LUIS ENRIQUE ERRO SOLER"		11
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 15 "DIDORO ANTUNEZ ECHEGARAY"		11
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 2 "MIGUEL BERNARD PERALES"		5
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 3 "ESTANISLAO RAMIREZ RUIZ"		1
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 4 "LAZARO CARDENAS DEL RIO"		3
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 5 "BENITO JUAREZ GARCIA"		1
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 6 "MIGUEL OTHON DE MENDIZABAL"		8
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 7 "CUAUHTEMOC"		3
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 8 "NARCISO BASSOLS GARCIA"		2
CENTRO DE FORMACION E INNOVACION EDUCATIVA		4
CENTRO DE INCUBACION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLOGICA		1
CENTRO DE INVESTIGACION EN CIENCIA APLICADA Y TECNOLOGIA AVANZADA UNIDAD LEGARIA		1
CENTRO DE INVESTIGACION EN COMPUTACION		3
CENTRO DE INVESTIGACIONES ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES		1
CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS UNIDAD SANTO TOMAS		1
CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS UNIDAD ZACATENCO		1
CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD MILPA ALTA		2
CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE INVESTIGACION Y ESTUDIOS SOBRE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO		1
CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE INVESTIGACION PARA EL DESARROLLO INTEGRAL REGIONAL UNIDAD DURANGO		1


CASO EJEMPLO 81
ECU'S

Adicionalmente hacer un filtro por “ECU” en rótulos de fila. Para colocar el filtro, dar clic en la flecha hacia abajo> Filtros de valor> Diez mejores.

ALEJANDRO GUILLOT SCHIAFFINO"	Ordenar de A a Z	Cuenta de N° de SS	2
UNIDAD SANTO TOMAS	Ordenar de Z a A		1
UNIDAD ZACATENCO	Más opciones de ordenación...		1
ECNOLOGIA	Borrar filtro de "ECU"		1
NIDAD OAXACA	Filtros de etiqueta		1
NIDAD TAMPICO	Filtros de valor		1
NIDAD TIJUANA	Buscar		
TECNOLOGICOS 1 "GONZALO VAZQUEZ VELA"	<input checked="" type="checkbox"/> (Seleccionar todo)		
TECNOLOGICOS 10 "CARLOS VALLEJO MARQUEZ"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE APOYO A ESTUDIANTES		
TECNOLOGICOS 11 "WILFRIDO MASSIEU PEREZ"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE APOYO POLIFUNCIONAL		
TECNOLOGICOS 13 "RICARDO FLORES MAGON"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE APOYO POLIFUNCIONAL		
TECNOLOGICOS 14 "LUIS ENRIQUE ERRO SOLER"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE DIFUSION DE CIENCIA Y TECNOLOGIA		
TECNOLOGICOS 15 "DIDORO ANTUNEZ ECHEGARAY"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 2 "MIGUEL BERNARD PERALES"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 3 "ESTANISLAO RAMIREZ RUIZ"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 4 "LAZARO CARDENAS DEL RIO"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS		
TECNOLOGICOS 5 "BENITO JUAREZ GARCIA"			
TECNOLOGICOS 6 "MIGUEL OTHON DE MENDIZABAL"	Aceptar		
TECNOLOGICOS 7 "CUAUHTEMOC"	Cancelar		
TECNOLOGICOS 8 "NARCISO BASSOLS GARCIA"			
ON EDUCATIVA			
AS DE BASE TECNOLOGICA			
IA APLICADA Y TECNOLOGIA AVANZADA UNIDAD LEGARIA			
UTACION			
OMICAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES			
NIDAD SANTO TOMAS			
NIDAD ZACATENCO			

Aparecerá la siguiente ventana, dar clic en Aceptar.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Filtro 10 mejores (Área)

Mostrar

superiores ▼ 10 elementos ▼ por Cuenta de N° de SS ▼

Aceptar Cancelar

Copiar la tabla que resulta (sin la fila “TOTAL GENERAL”), pegar en la hoja “UNIDADES REQUERENTES” y agregar dos filas con los datos: “OTROS (SE AGRUPAN EN XX UNIDADES REQUERENTES) y TOTAL GENERAL”


En donde XX será el número de “Unidades” restantes se omitieron en las “Diez mejores”, en este caso, como se observó que eran en total 81 áreas atendidas en el año 2011 y menos 10 filtradas colocadas en la tabla, el resto es 71.

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Acrobat	
A12	OTROS (SE AGRUPAN EN 71 UNIDADES
A	B
1 Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
2 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 1 "GONZALO VAZC	10
3 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 14 "LUIS ENRIQUE	11
4 CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 15 "DIODORO ANT	11
5 DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	20
6 DIRECCION DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR	10
7 ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD SANTO	19
8 ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD TEPEPAI	26
9 ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA UNIDAD ZA	26
10 UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA Y TECNOLO	21
11 UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA, CIENCIAS S	30
12 OTROS (SE AGRUPAN EN 71 UNIDADES REQUERENTES)	
13 TOTAL GENERAL	
14	
15	
16	
17	
18	
19	

Teniendo las dos filas mencionadas en el paso anterior, colocar como dato de la columna “Cuenta de N° de SS” lo siguiente:

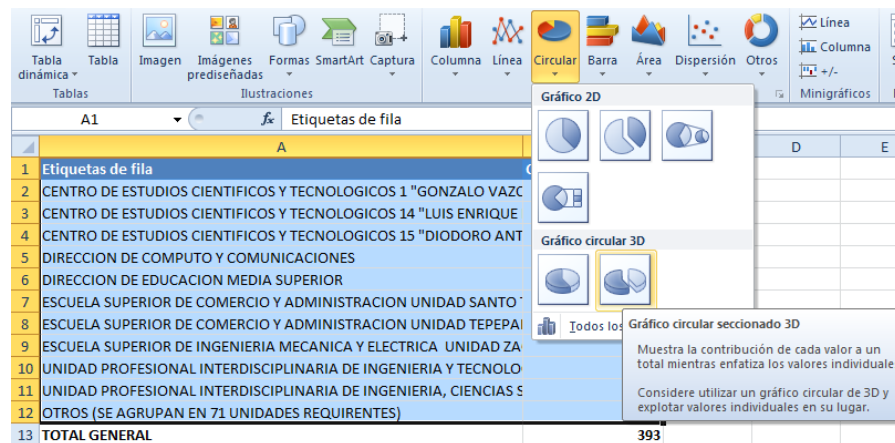
En la fila que inicia “OTROS“, registre lo que sigue para realizar el cálculo “=393-SUMA (B2:B11)”, donde 393 es el total de registros que se han tomado como muestra de la base de datos, restará la suma de los registros de la columna “N° de SS” (para ello, arrastrar el mouse desde B2 hasta B11).

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	


	A	B
1	Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
2	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 1 "GONZALO VAZC	10
3	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 14 "LUIS ENRIQUE	11
4	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 15 "DIODORO ANT	11
5	DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	20
6	DIRECCION DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR	10
7	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD SANTO	19
8	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD TEPEPAI	26
9	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA UNIDAD ZA	26
10	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA Y TECNOLO	21
11	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA, CIENCIAS S	30
12	OTROS (SE AGRUPAN EN 71 UNIDADES REQUERENTES)	=393-SUMA(B2:B11)
13	TOTAL GENERAL	SUMA(número1, [núme

En la fila de “TOTAL GENERAL”, insertar “=SUMA (seleccionando las filas de datos, en el caso que se presenta se consideró el rango B2:B11)”; Insertar un gráfico circular 3D y realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados, en el ejemplo es 2011. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato que corresponda.

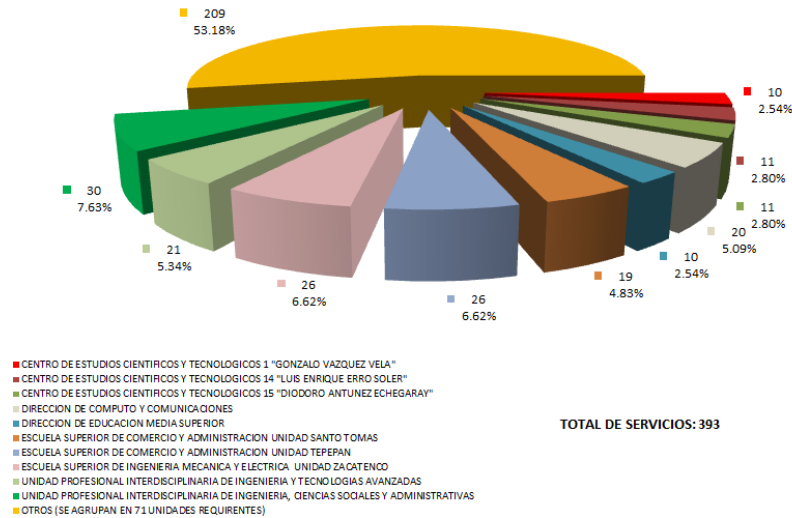


La gráfica que visualizará deberá tener una presentación similar a la siguiente:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

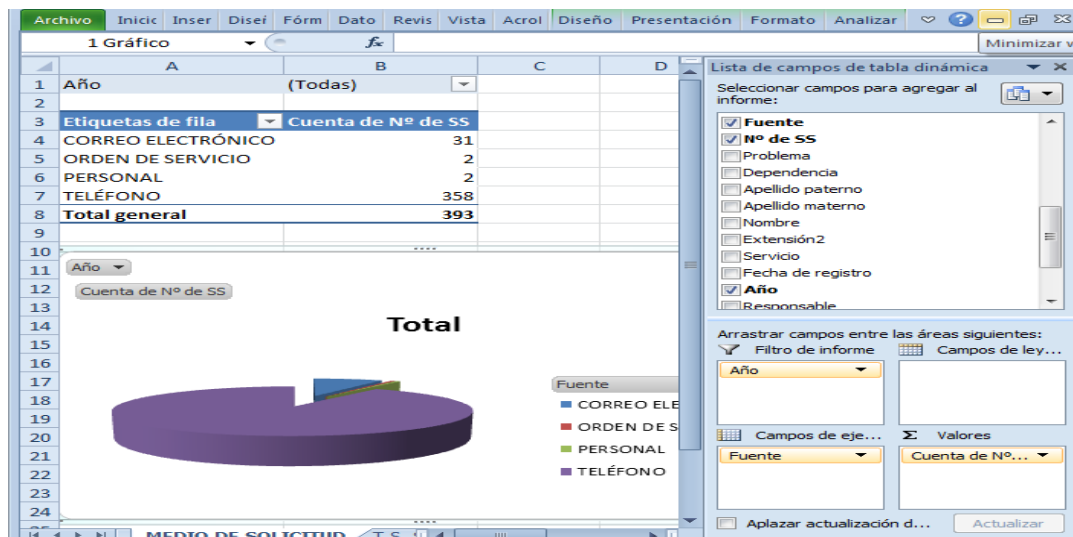
Distribución de Solicitudes por Unidades Requirientes, 2011




Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Gráfica MEDIO DE SOLICITUD

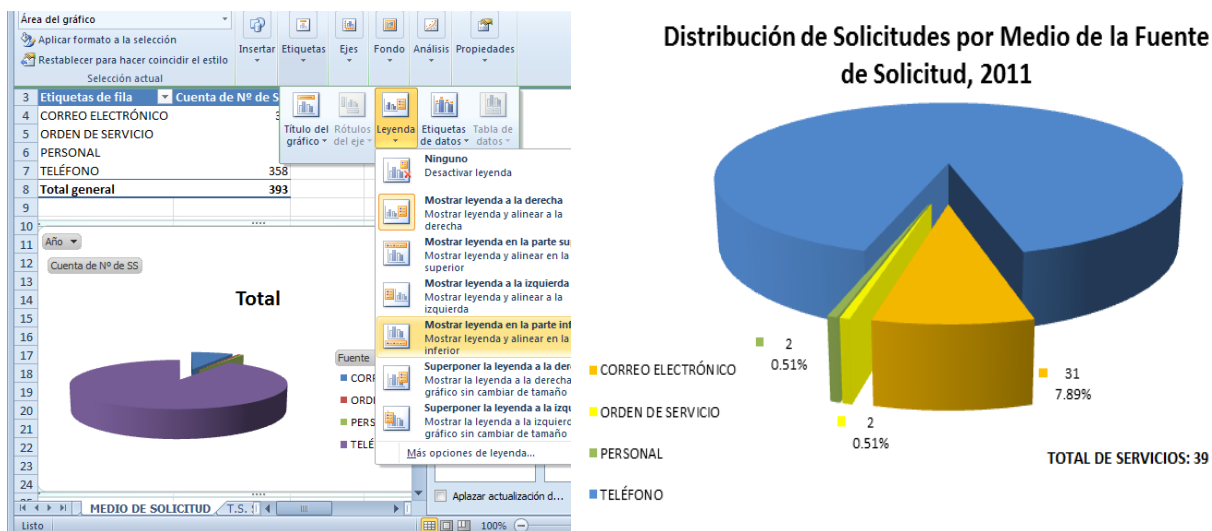
Seleccionar la hoja denominada “MEDIO SOLICITUD”. En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica Área de Atención, realizar un filtro seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que desea analizar, el campo “Fuente”, la función “Cuenta Número de servicios”.



Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de Solicitudes por Medio de la Fuente de Solicitud, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura siguiente:



Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

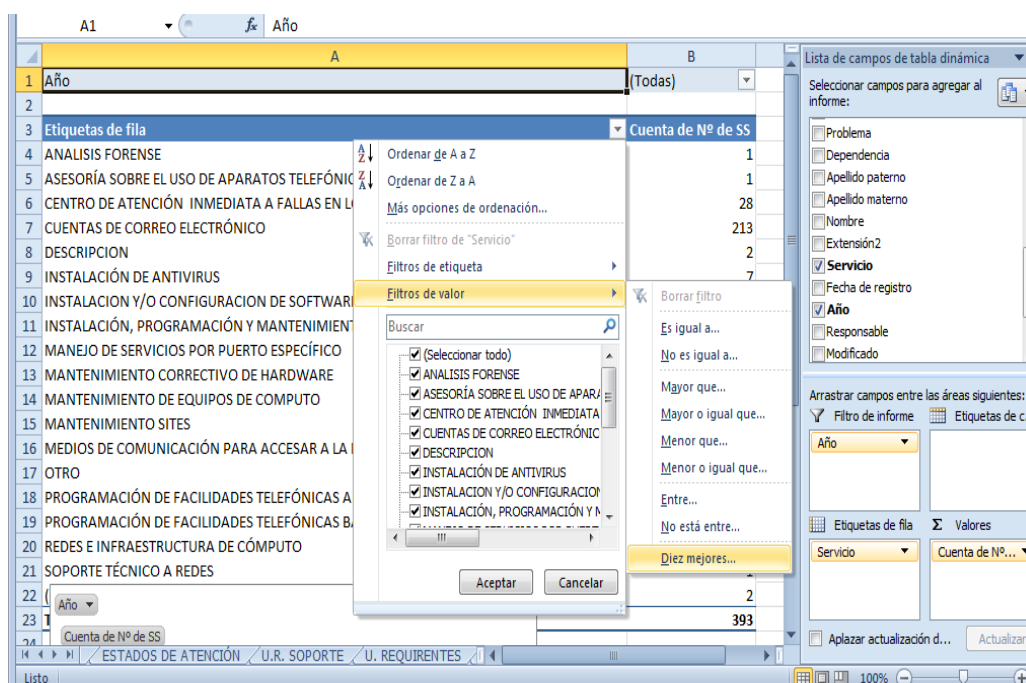
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

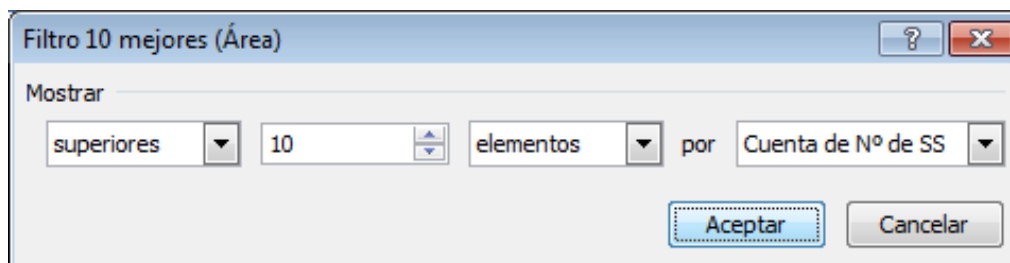
Gráfica **TIPO DE SERVICIO**

Seleccionar la hoja denominada “T.S SOPORTE” (Tipo de Servicio Soporte). En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar un filtro, seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que desea analizar, tomar nota del número total de servicios en el año seleccionado.

Realizar un filtro al campo “Servicios” en rótulos de fila, dar clic en la flecha hacia abajo> Filtros de valor> Diez mejores, y la función “Cuenta Número de servicios”.




Se visualizará la ventana siguiente, dar clic en Aceptar:



Copiar la tabla que resulta (sin la fila “TOTAL GENERAL”), pegar en la hoja “TIPO DE SERVICIO” y agregar dos filas con los datos: “OTROS (SE AGRUPAN EN XX TIPO DE SERVICIOS) y TOTAL GENERAL”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

En donde **XX** será el número de “Unidades” restantes que omitimos en las 10 primeras, en este caso, se observó un total 18 Tipos Servicios en el 2011 y menos 10 que se filtraron, colocados en la tabla, el resto es 8.


Una vez que colocó las dos filas mencionadas en el paso anterior, colocar como dato de la columna “Cuenta de N° de SS” lo siguiente:
 En la fila OTROS “=393-SUMA (B2:B11)”.

Para el ejemplo que se viene trabajando, 393 es el total de la muestra de la base de datos, se resta la suma de los registros de la columna N° de SS (de B2 hasta B11) esto en el ejemplo que se muestra, en su caso considere la suma de los datos que presente en la tabla.

1	Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
2	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA RIT	28
3	CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO	214
4	INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	7
5	INSTALACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS	39
6	MANEJO DE SERVICIOS POR PUERTO ESPECÍFICO	7
7	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	12
8	MANTENIMIENTO SITES	36
9	OTRO	7
10	PROGRAMACIÓN DE FACILIDADES TELEFÓNICAS ADICIONALES	10
11	PROGRAMACIÓN DE FACILIDADES TELEFÓNICAS BÁSICAS	16
12	OTROS (SE AGRUPAN EN XX TIPO DE SERVICIOS)	=393-SUMA(B2:B11)
13	TOTAL GENERAL	SUMA(número1, [número2], ...)
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		

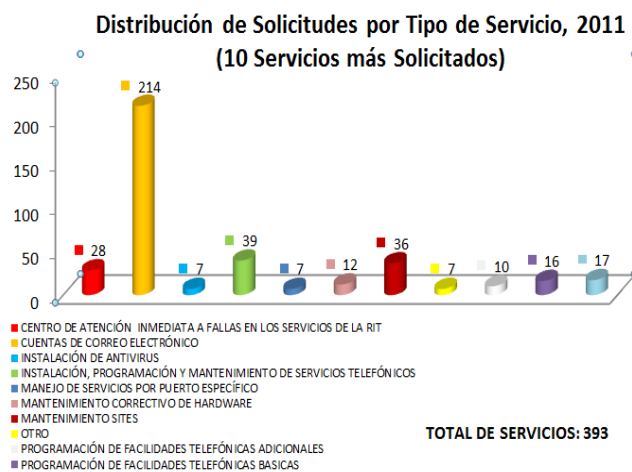
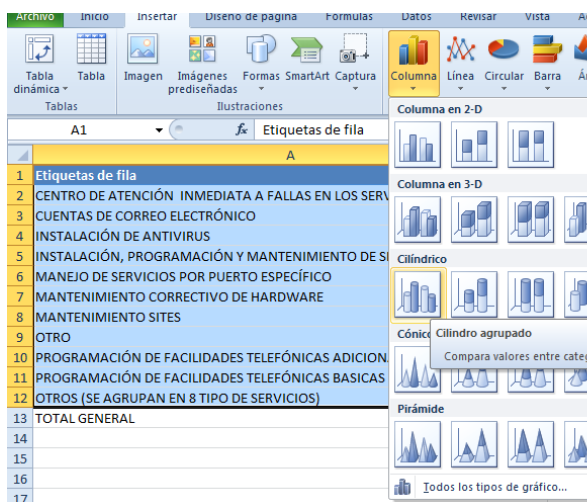
En la fila de “TOTAL GENERAL”, insertar “=SUMA (seleccionando las filas de datos, en el caso que se presenta se consideró el rango B2:B11)”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

	A	B	C
1	Etiquetas de fila	Cuenta de Nº de SS	
2	CENTRO DE ATENCIÓN INMEDIATA A FALLAS EN LOS SERVICIOS DE LA RIT	28	
3	CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO	214	
4	INSTALACIÓN DE ANTIVIRUS	7	
5	INSTALACIÓN, PROGRAMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS	39	
6	MANEJO DE SERVICIOS POR PUERTO ESPECÍFICO	7	
7	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE HARDWARE	12	
8	MANTENIMIENTO SITES	36	
9	OTRO	7	
10	PROGRAMACIÓN DE FACILIDADES TELEFÓNICAS ADICIONALES	10	
11	PROGRAMACIÓN DE FACILIDADES TELEFÓNICAS BASICAS	16	
12	OTROS (SE AGRUPAN EN XX TIPO DE SERVICIOS)	17	
13	TOTAL GENERAL	=SUMA(B2:B12)	
14		SUMA(número1, [número2], ...)	
15			
16			

Insertar un gráfico de “Cilindro agrupado”; Realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de Solicitudes por Tipo de Servicio, AÑO (10 Servicios más Solicitados)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios”, indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha:




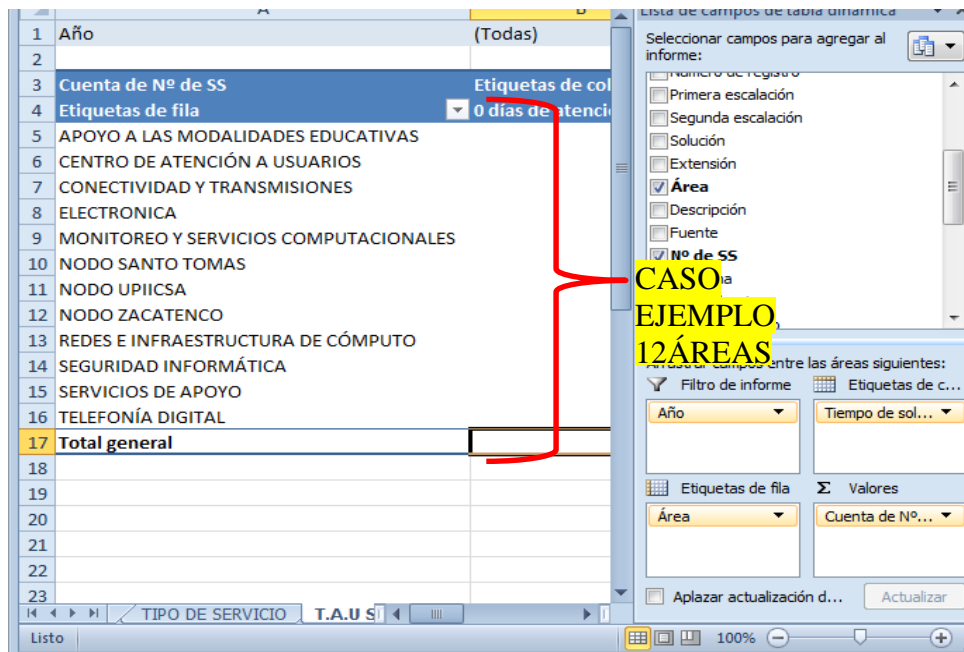
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Procedimiento para la elaboración de la gráfica TIEMPO DE ATENCIÓN POR UNIDAD

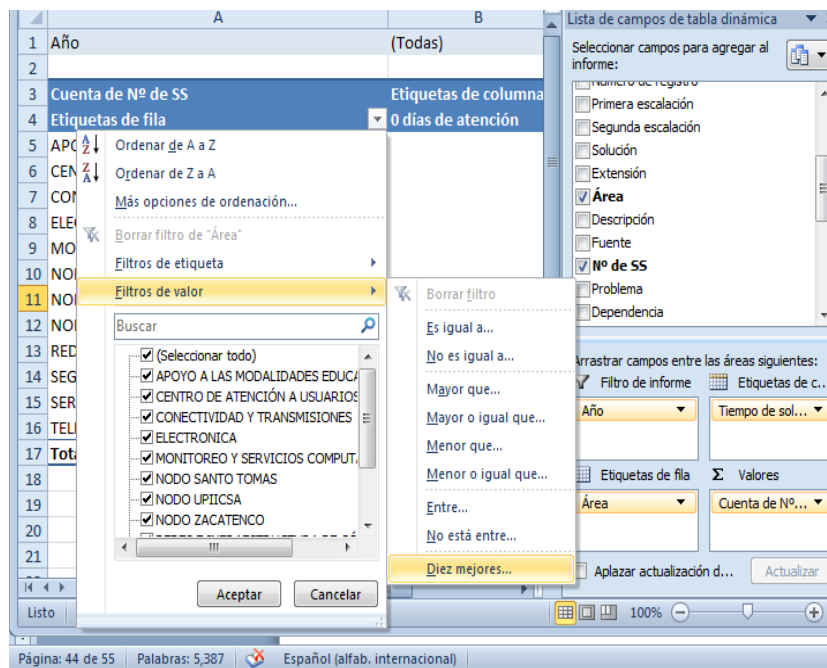
Seleccionar la hoja denominada “T.A. U SOPORTE” (Tipo de Servicio Soporte). En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar un filtro, seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que desea analizar, tomar el dato del número total de Áreas.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	




Realizar un filtro a la columna “Área”, dar clic en la flecha hacia abajo> Filtros de valor> Diez mejores.



Se visualizará la ventana siguiente, dar clic en Aceptar:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Filtro 10 mejores (Área)

Mostrar: superiores 10 elementos por Cuenta de N° de SS

Aceptar Cancelar

Copiar y Pegar la tabla que se forma, en la hoja “TIEMPO DE ATENCIÓN POR UNIDAD”.


	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Cuenta de N° de SS	Etiquetas de columna						
2	Etiquetas de fila	0 días de atención	De 1 a 3 días	De 4 a 7 días	De 8 a 15 días	EN PROCESO	Más de 15 días p.	Total general
3	CENTRO DE ATENCIÓN	2		1	2	4		9
4	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES					15		15
5	ELECTRONICA		2	4	5	6	3	20
6	MONITOREO Y SERVICIO	59	46	73	20	13		211
7	NODO SANTO TOMAS	1	2	3		3		9
8	NODO UPIICSA			6	4	28		38
9	NODO ZACATENCO			1	2	7		10
10	SEGURIDAD INFORMÁTICA				3	10	1	14
11	SERVICIOS DE APOYO			5	4	26		35
12	TELEFONÍA DIGITAL			5	1	20	2	28
13	Total general	62	50	98	41	132	6	389

A la derecha de la columna “De 1 A 3 días de atención”, insertar una columna a la cual se le denominará “Mas de tres días de atención”.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Cuenta de N° de SS	Etiquetas de columna					
2	Etiquetas de fila	0 días de atenc	De 1 a 3 días para	Mas de 3 días de atenc	De 4 a 7 días	De 8 a 15 días	Más de 15 días EN PRO
3	CENTRO DE ATENCIÓN	2			1	2	
4	CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES						
5	ELECTRONICA		2		4	5	3
6	MONITOREO Y SERVICIO	59	46		73	20	
7	NODO SANTO TOMAS	1	2		3		
8	NODO UPIICSA				6	4	
9	NODO ZACATENCO				1	2	
10	SEGURIDAD INFORMÁTICA					3	1
11	SERVICIOS DE APOYO				5	4	
12	TELEFONÍA DIGITAL				5	1	2
13	Total general	62	50		98	41	6

En la primera celda de la columna insertada colocar lo siguiente: “=SUMA(sombrear las filas De 4 a 7 días, De 8 a 15 días y Más de 15 días para su atención)”. Con esto,

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

copiar hacia a toda la columna arrastrando el cursor desde la esquina inferior derecha de la celda sombreada.

C	D	E	F	G
na				
a 3 días para	Mas de 3 días de atenci	De 4 a 7 días	De 8 a 15 días	Más de 15 días
	=SUMA(E3:G3)	1	2	
	SUMA(número1, [número2], ...)			
2		4	5	3
46		73	20	
2		3		
		6	4	
		1	2	
			3	1
		5	4	
		5	1	2
50		98	41	6


Enseguida seleccionar las columnas “De 4 a 7 días”, “De 8 a 15 días” y “Más de 15 días para su atención” y ocultarlas.

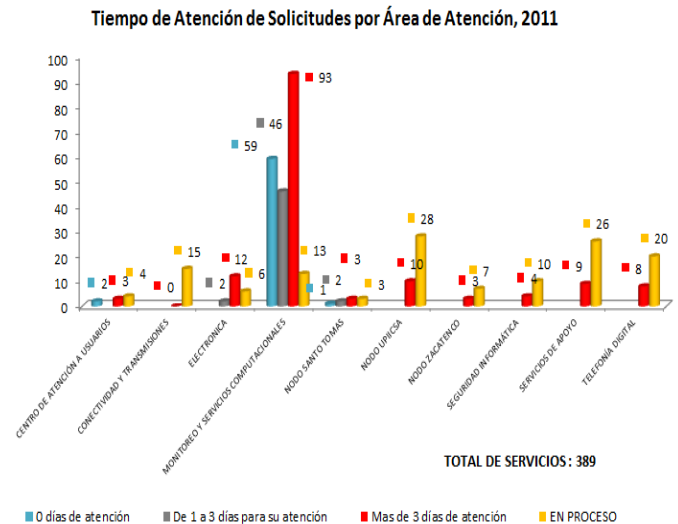
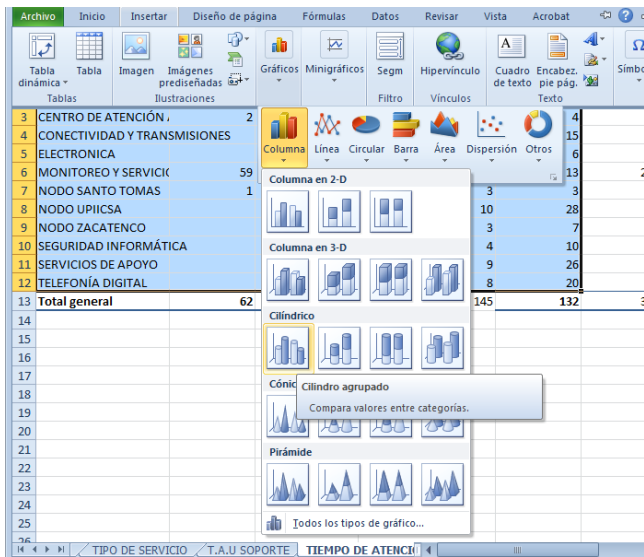
E	F	G
De 4 a 7 días para	De 8 a 15 días pa	Más de 15 días
3	1	2
0		
12	4	5
93	73	20
3	3	
10	6	4
3	1	2
4		3
9	5	4
8	5	1
145	98	41

Seleccionar la tabla e insertar un Gráfico de “Cilindro agrupado”.

Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Tiempo de Atención de Solicitudes por Área de Atención, AÑO”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregue un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	



Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.


Procedimiento para la elaboración de la gráfica **ESTADO DEL SERVICIO**

Seleccionar la hoja denominada “ESTADO DE SERVICIO”, en esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico

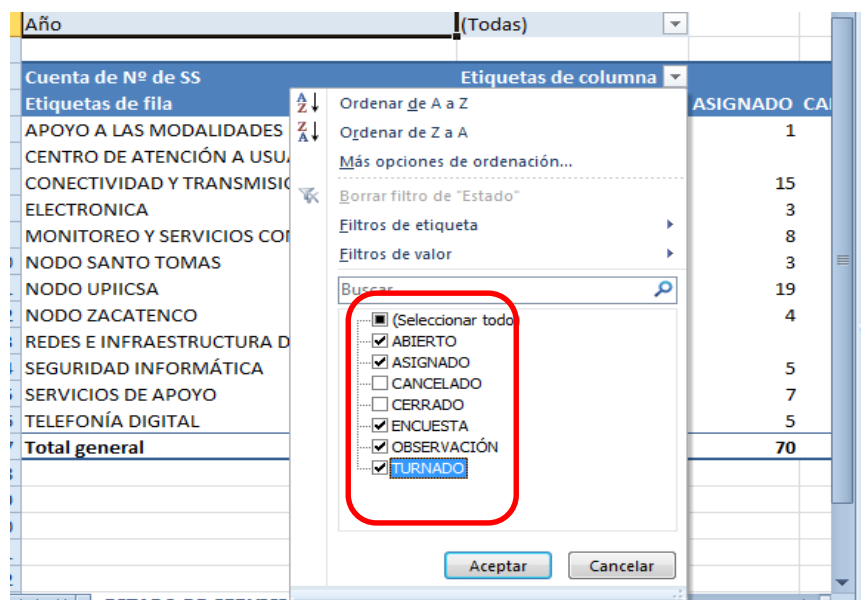
Realizar el mismo procedimiento que para las gráficas anteriores, ya que se muestra en la hoja realizar el filtro por el “Año”, campo de leyenda “Estado”, campo de eje “Área” y la función “Cuenta Número de Servicios”

1 Gráfico				
Año	(Todas)			
Cuenta de Nº de SS	Etiquetas de columna	ASIGNADO	CANCELADO	CERRADO
Etiquetas de fila	ABIERTO			
APOYO A LAS MODALIDADES EDUCATIVAS		1		
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	2		2	
CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES		15		
ELECTRONICA	1	3		1
MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	2	8		19
NODO SANTO TOMAS		3		
NODO UPIICSA		19		1
NODO ZACATENCO	1	4		
REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	1			
SEGURIDAD INFORMÁTICA		5		
SERVICIOS DE APOYO		7		
TELEFONÍA DIGITAL	1	5		
Total general	8	70	2	25

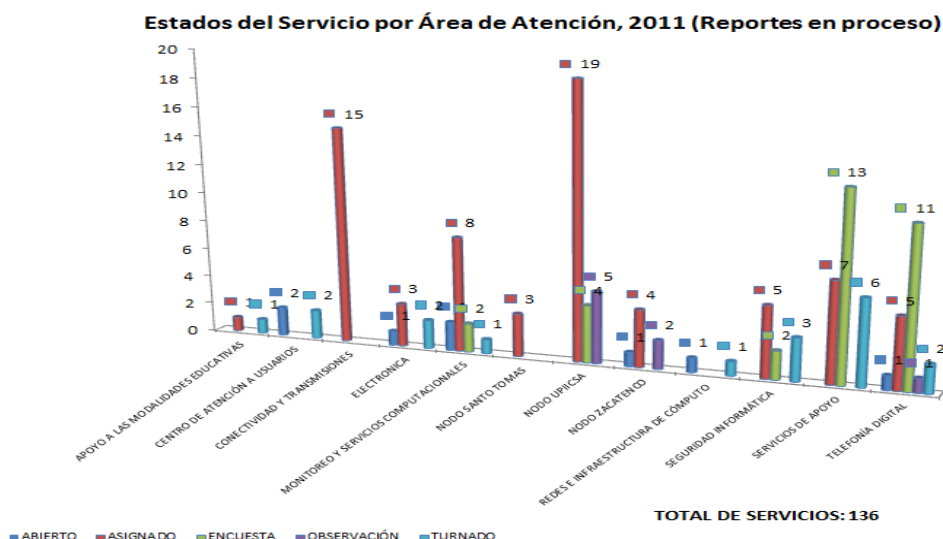
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	


Con esta tabla realizará dos gráficas, una con los reportes en proceso y otra con los reportes concluidos. Para la primera gráfica de “Reportes en proceso” es necesario realizar un filtro en “Etiquetas de columna” y seleccionar lo que se muestra en la figura:



Se mostrará la gráfica a la que debe dar formato a los datos. Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Estados del Servicio por Área de Atención, AÑO (Reportes en proceso)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura siguiente:

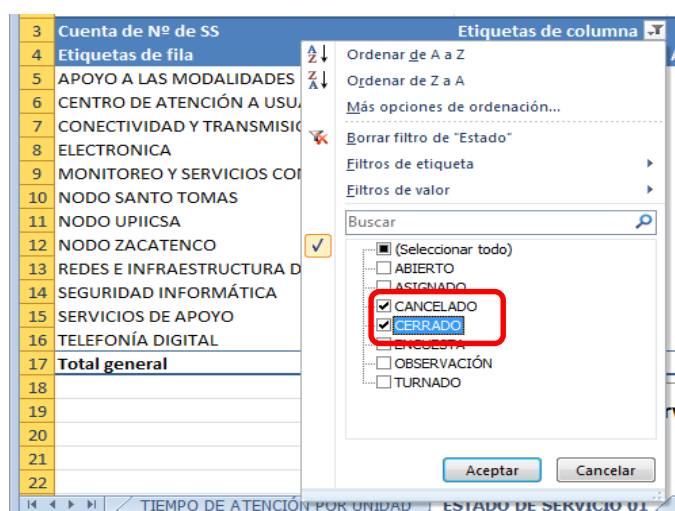


Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

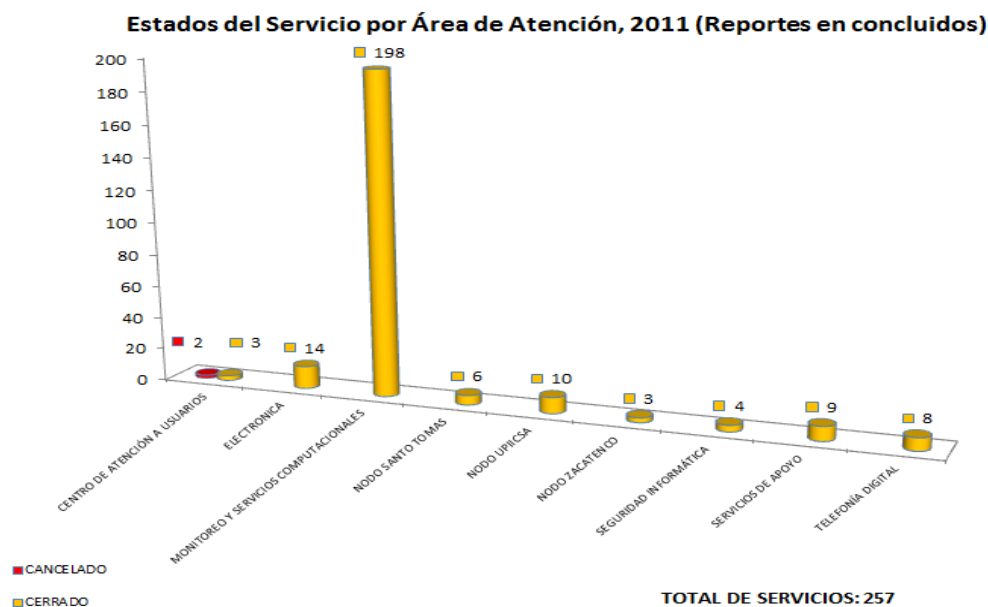
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.


Para la segunda gráfica de “Reportes concluidos”, realizar un filtro en “Etiquetas de columna” y seleccionar lo que se muestra en la figura:



Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Estados del Servicio por Área de Atención, AÑO (Reportes concluidos)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura que sigue:



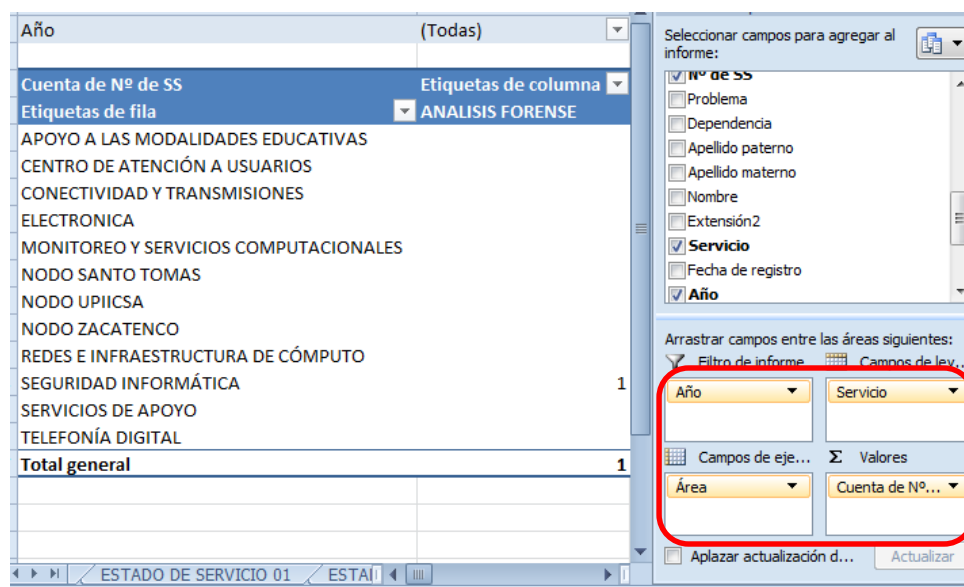
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Procedimiento para la elaboración de la gráfica SERVICIO DE ÁREA

Seleccionar la hoja denominada “**Servicio de Área**”. En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico. Seleccionar sólo las del “Año” o periodo que se requiere y de la lista de campos de la tabla, seleccionar lo siguiente: “Año, Servicio, Área y Número de servicios”.




Con esta tabla se ejemplificará CINCO graficas de acuerdo a los reportes de:

- 1) Conectividad y Transmisiones.
- 2) Monitoreo y Servicios Computacionales.
- 3) Nodo Santo Tomas.
- 4) Nodo Zacatenco.
- 5) Telefonía Digital.

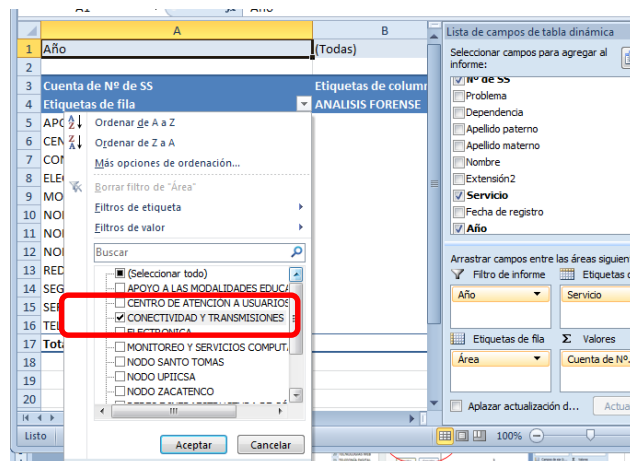
Nota: Las Áreas pueden variar de acuerdo a las necesidades.

Para la primera gráfica hacer un filtro para los servicios del “Área” de “Conectividad y Transmisiones”, como se muestra en la figura del lado izquierdo, (este proceso se realizará para cada una de las área solicitadas; así mismo los procedimientos se realizarán en las correspondientes hojas). Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Conectividad y Transmisiones)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el ejemplo aparece 2011). Agregar un cuadro de

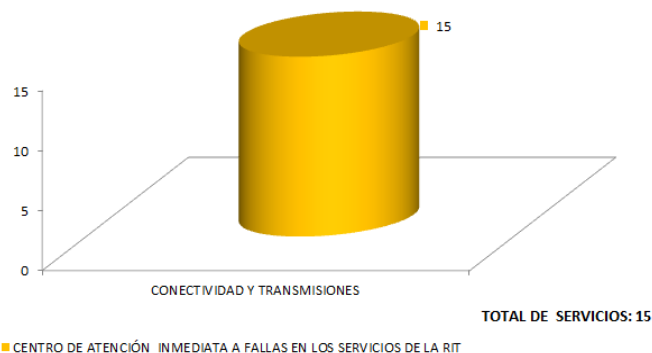
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura del lado derecho.

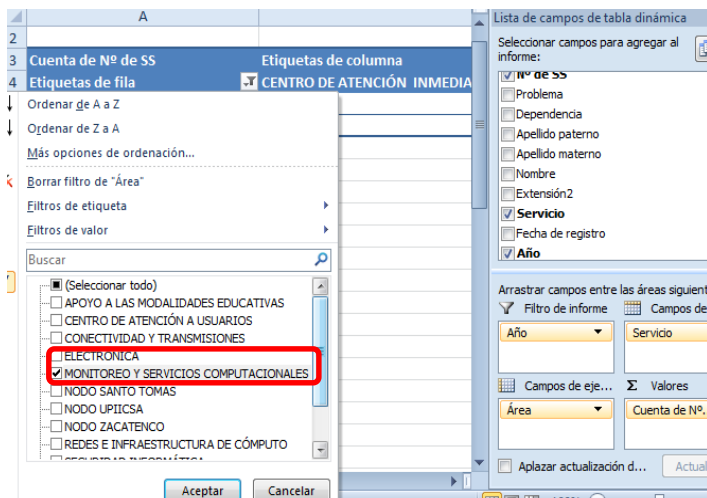


Servicio por Área de Atención, 2011 (Conectividad y Transmisiones)

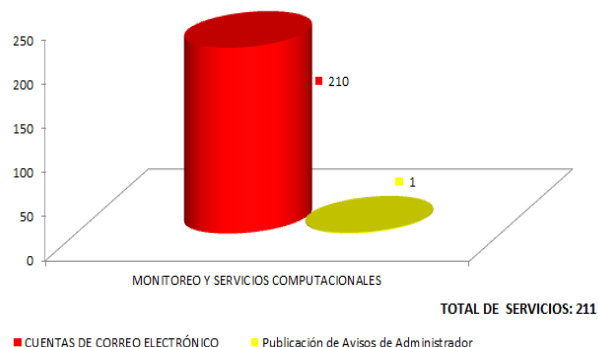


Para obtener la segunda gráfica, seleccionar el área de Monitoreo y Servicios Computacionales, como se muestra del lado izquierdo.

Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Monitoreo y Servicios Computacionales)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el ejemplo aparece 2011). Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de la derecha.




Servicio por Área de Atención, 2011 (Monitoreo y Servicios Computacionales)



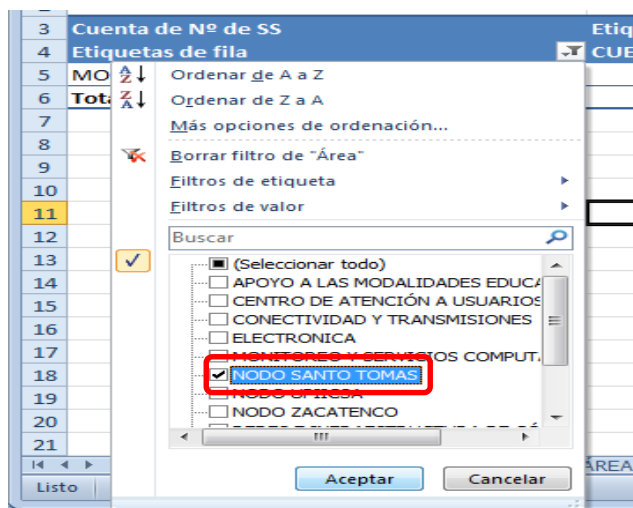
Para obtener la tercera gráfica, seleccionar el área de Nodo Santo Tomas.

Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Nodo Santo Tomas)”, donde año deberá

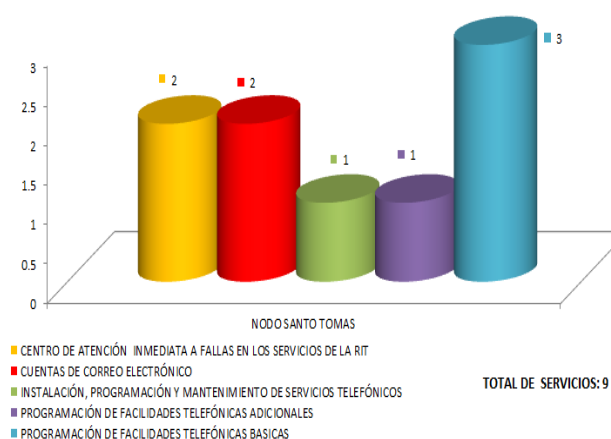
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

ser el que corresponda al tiempo de los datos. Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de su lado derecho.

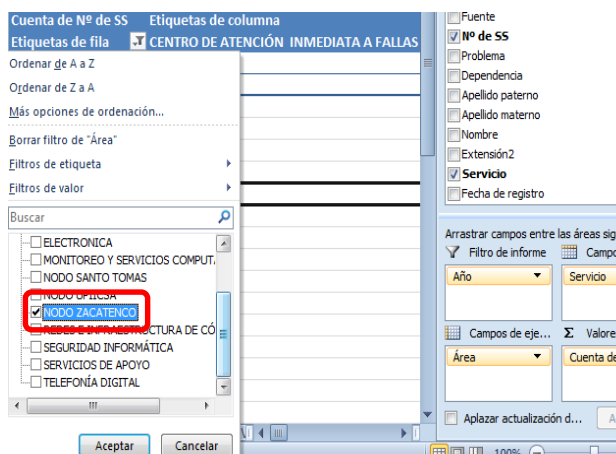


Servicio por Área de Atención, 2011 (Nodo Santo Tomas)

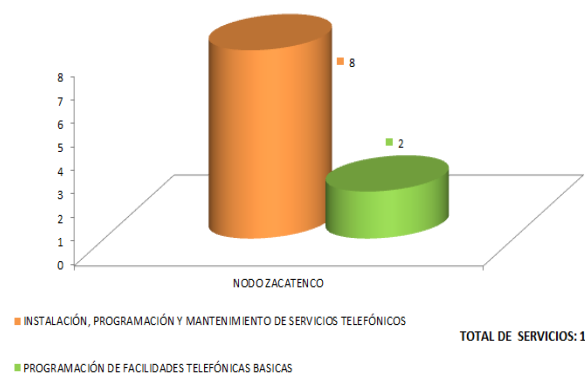


Cuarta gráfica, seleccionar el área de Nodo Zacatenco, como sigue:

Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Nodo Zacatenco)”, donde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el ejemplo aparece 2011). Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura que sigue:




Servicio por Área de Atención, 2011 (Nodo Zacatenco)



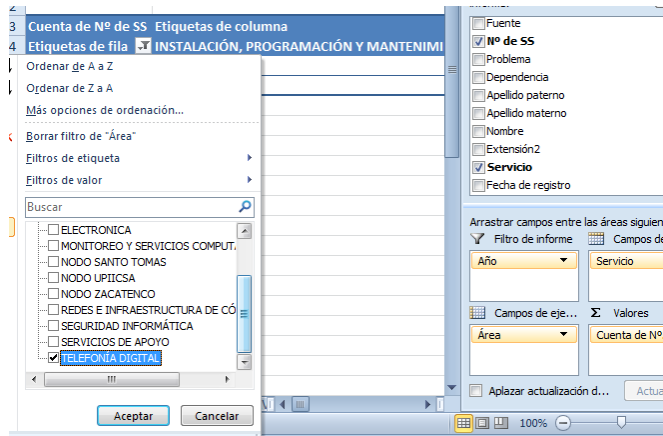
Quinta gráfica, seleccionar el área de Telefonía Digital.

Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Telefonía Digital)”, donde año deberá

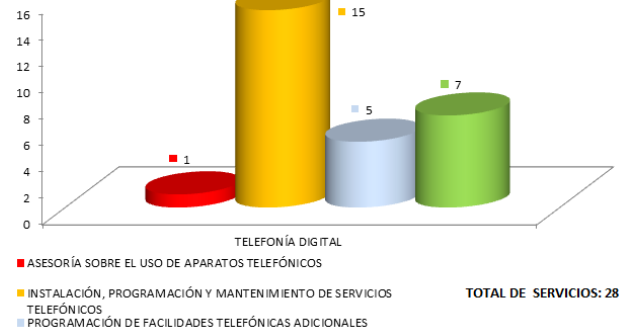
Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE “REPORTES GERENCIALES”	EMISIÓN: 18-05-16	

ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el ejemplo aparece 2011). Agregar un cuadro de texto con el texto “Total de servicios” indicar el dato. La gráfica que visualizará tendrá una presentación similar a la figura de su lado derecho.




Servicio por Área de Atención, 2011 (Telefonía Digital)



Una vez obtenidas las gráficas, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando nuevas diapositivas en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

6. Anexos, documentos y referenciales


Anexos, documentos o referenciales	Clave
Manual de Usuario.	No Aplica

7. Registros

Registros	Clave	Responsable
Pantallas de Captura del SAI	No Aplica	Agente telefónico
Formato de Reportes Gerenciales	FO-CAU-05-01	Supervisor de Seguimiento

8. Control de cambios

No. de revisión	Página (s)	Razón del cambio	Fecha y Responsable del Cambio
00	No Aplica	Inicia su uso	No Aplica
01	3	Se indica la forma en la que serán solicitados los reportes gerenciales	22-07-2011 Supervisor de Seguimiento
02	3	Se indica la forma en que se presentará el Informe Gerencial. Se indica excepción para la utilización de herramientas alternas (software).	13-03-2013 Supervisor de Seguimiento
03	Todo el documento	Optimización del documento	20-05-2014 Supervisor de Seguimiento
04	-	Se revisa el documento y no se generan cambios mantiene su vigencia.	09-01-2015 Supervisor de Seguimiento
05	Todo el documento	Se actualizó procedimiento	20-03-2015
06	Todo el documento	Se revisó y actualizó la información referente a los supervisores de operación y seguimiento	03/11/2015 Supervisor de Seguimiento
07	Todo Todo	Se revisó y corrigió ortografía Se cambió el nombre del Representante de la Dirección y se agregó la Coordinadora de Gestión en los pies de página	18-05-2016 Coordinador CAU
Elaboró		Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez		Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo		Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 07	PR-CAU-05
	PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE "REPORTES GERENCIALES"	EMISIÓN: 18-05-16	

	3	Se cambió Rol de Responsable del CAU, por Coordinador del CAU	
	5	Se cambió Encargado de Acuerdos por Coordinador de Gestión	
	6	Se actualizó versión 0.6 de Manual SAI, por versión 0.7	

Elaboró	Revisó	Autorizó
Alberto Ramses Yañez Gutiérrez	Rocío Palacios Solano	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinadora de Gestión