
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE INFORMES 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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 Computo 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

- 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 6.0.

3. Responsabilidad y autoridad

Responsable	Responsabilidad	Autoridad
Supervisor	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	Solicitar el apoyo del Agente telefónico. Ejecutar las consultas de información requeridas por los funcionarios involucrados en la solución de problemas.
Coordinador del CAU	• Verificar los requisitos de los reportes de la Alta Dirección.	Coordinar los trabajos de la elaboración de los reportes gerenciales y verificar el resultado de los mismos. Capacidad para interactuar con los funcionarios encargados de operar los servicios y tomar las decisiones que sean necesarias para la solución de los problemas que se presenten.
Alta Dirección	• Solicitar informes gerenciales específicos	Solicitar informes gerenciales especiales.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión


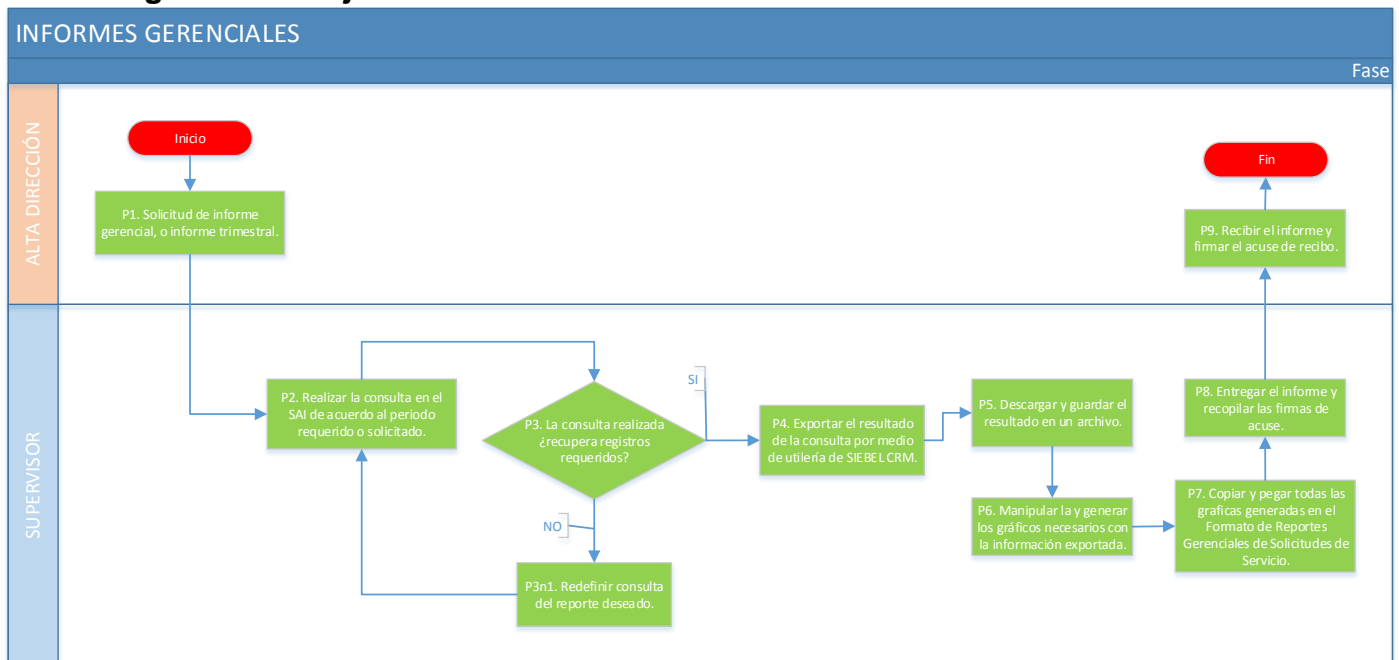
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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.

La solicitud de un reporte gerencial es realizada por parte del representante de la dirección hacia el supervisor vía correo electrónico o personal, este último al finalizar la elaboración del reporte gerencial proporciona un acuse de entrega en el que debe recabar el nombre y firma del representante de la dirección quedando esté de acuerdo con la entrega del Informe Gerencial.

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.

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 la (el) encargada (o) de acuerdos de la CGSI, solo se imprimirá el acuse de recibo en el cual se recabarán las firmas que se requieran y será anexado a el archivo del reporte. Únicamente se imprimirá el reporte completo cuando el (la) titular o la (el) encargada (o) de acuerdos de la CGSI así lo requiera.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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.

Remitirse al manual externo "Manual de usuario Sistema de Administración de Incidencias, versión 0.6", donde se visualizaban las actividades para realizar una consulta y realizar el exportado de los datos correspondientes.




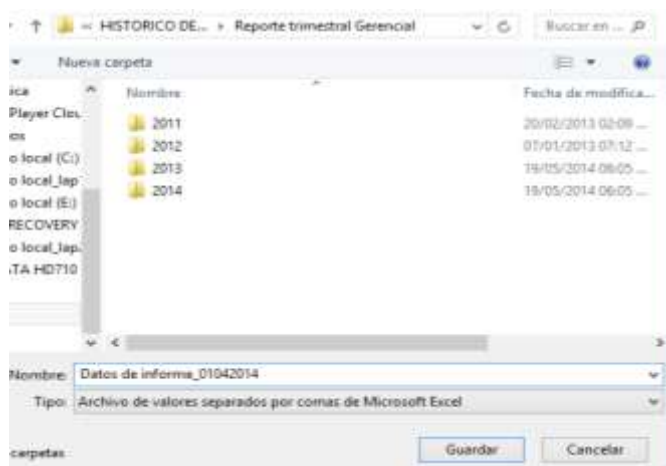
Al realizar el exportado de los datos indicar en la ventana correspondiente el tipo de extensión del documento con que es necesario que se almacene, para este fin se requiere que sea con la extensión ".csv".

Indicar la ruta donde se guardara el documento, para esto se hará uso del Espacio de Almacenamiento en Red (NAS)¹ asignado por el Área de Redes e Infraestructura de Computo \\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:

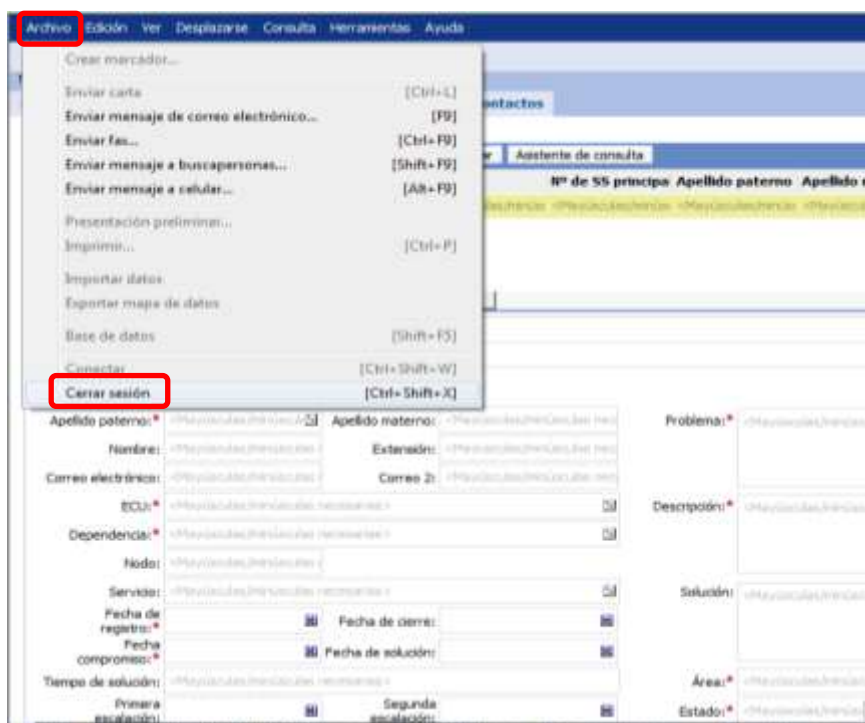
¹ La NAS debe ser previamente configurada en el equipo de cómputo desde la cual se realice el Informe Gerencial.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	



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



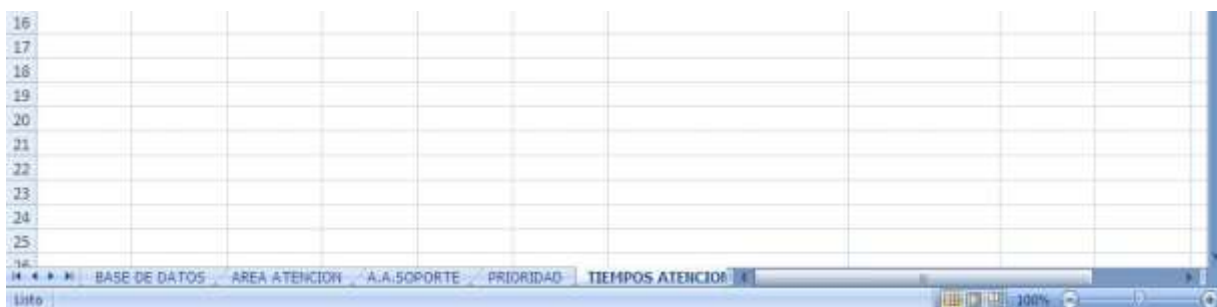
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	


- 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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 A	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	

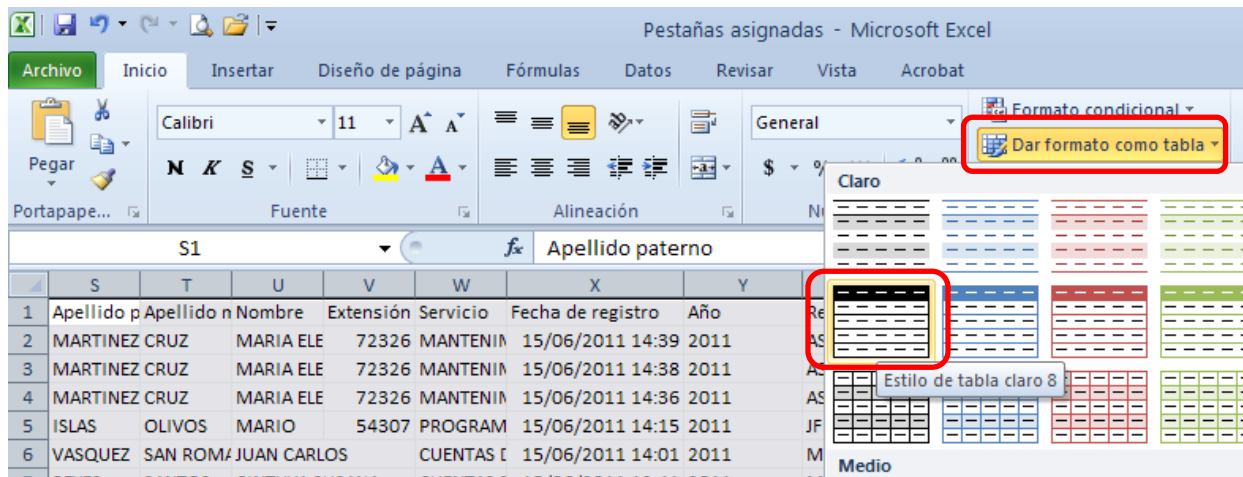
Observe que sólo aparece en esta columna el año de la fecha de registro.

Dar formato a la base de datos en formato tabla

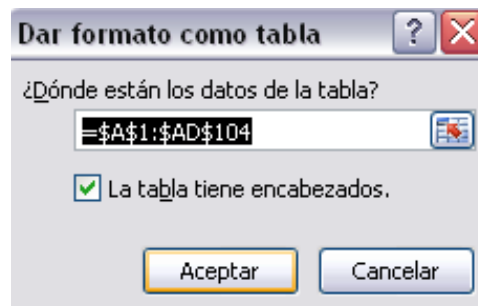
Seleccionar todo con la combinación de teclas **Ctrl+E**, o bien, mediante el menú **INICIO>DAR FORMATO COMO TABLA**
Elegir y aceptar el "Estilo de tabla claro 8".

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	




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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

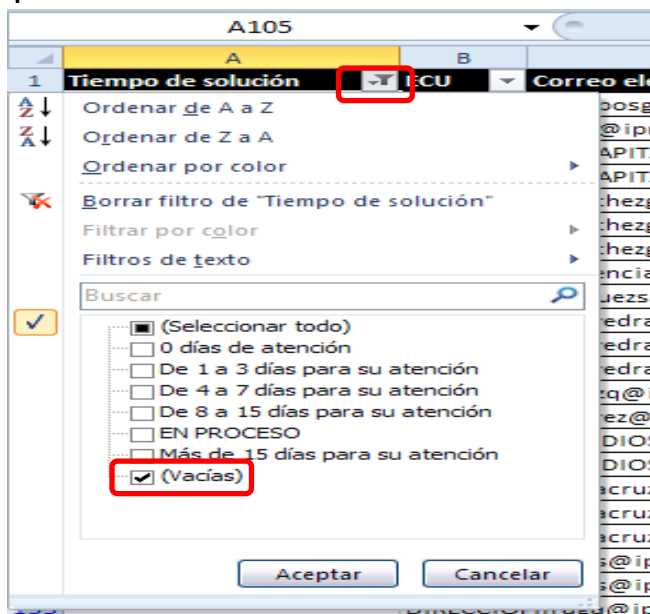
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Tiempo de solución	ECU	Correo electrónico - Institucional	Área ECU	Subárea ECU	Nodo	Ubicación	Número de registro	Primera escalación
2			CENTRO D memartin@ipn.mx	NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA	EDIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISO	23/06/2011 14:39		
3			CENTRO D memartin@ipn.mx	NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA	EDIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISO	23/06/2011 14:38		
4			CENTRO D memartin@ipn.mx	NIVEL MEDIC CSYA	UPIICSA	EDIFICIO DE GOBIERNO SEGUNDO PISO	23/06/2011 14:36		
5			DIRECCION malaso@ipn.mx	AREA CENTR. ADMINISTRATIVA	ZACATENCO				
6			UNIDAD P jvasquez0900@ipn.mx	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	ZACATENCO				23/06/2011 14:01
7	0 días de atención		ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN	NIVEL SUPER CSYA	5 TOMAS				23/06/2011 12:41
8			SECRETARI fvaquez@ipn.mx	AREA CENTR. ADMINISTRATIVA	ZACATENCO				23/06/2011 12:39
9	0 días de atención		UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	ZACATENCO				23/06/2011 12:28
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 idavillar@ipn.mx	AREA CENTR. ADMINISTRATIVA	ZACATENCO	DIRECCIÓN			23/06/2011 12:12
15	0 días de atención		UNIDAD P vroschse0700@ipn.mx	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	UPIICSA				23/06/2011 12:02
16			UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	ZACATENCO				23/06/2011 11:53
17			COORDINADOR cmilana@ipn.mx	AREA CENTR. ADMINISTRATIVA		EDIFICIO DE LA SEC. TEC. SEGUNDO PISO			23/06/2011 11:25
18			UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERÍA	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	UPIICSA				23/06/2011 11:18
19	0 días de atención		UNIDAD P rhernandez10901@ipn.mx	NIVEL SUPER EST. INTERDISC.	ZACATENCO				23/06/2011 11:13
20			CENTRO D mbeltran@ipn.mx	CENTRO DE TECNOLOGÍA	5 TOMAS	BASE TECNOLÓGICA			23/06/2011 11:11
21			UNIDAD POLITÉCNICA PARA LA EDUCACIÓN VIRTUAL	AREA CENTR. UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACIÓN EDUCATIVA					23/06/2011 11:03
22	0 días de atención		ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA	NIVEL SUPER CMB	5 TOMAS				23/06/2011 10:47
23	0 días de atención		ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICAS	NIVEL SUPER ICFM	ZACATENCO				23/06/2011 10:37
24	0 días de atención		ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA	NIVEL SUPER CMB	5 TOMAS				23/06/2011 10:28
25			UNIDAD P jcastano@ipn.mx	AREA CENTR. UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACIÓN EDUCATIVA					23/06/2011 10:25
26			SECRETARI ecampos@ipn.mx	AREA CENTR. ADMINISTRATIVA					23/06/2011 10:03
27	0 días de atención		ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA TEXTIL	NIVEL SUPER ICFM	ZACATENCO				23/06/2011 10:02
28			CENTRO DE FORMACIÓN E INNOVACIÓN EDUCATIVA	CENTRO DE APOYO EDUCATIVO	ZACATENCO				23/06/2011 09:49
29			DIRECCION farenas@ipn.mx	AREA CENTR. 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".



Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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

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	fvazquez@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	
17		COORDIN	cmlara@ipn.mx
18		UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA	
20		CENTRO D	mbeltran@ipn.mx
21		UNIDAD POLITÉCNICA 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"		so@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	<input checked="" type="checkbox"/> (Seleccionar todo)		ard@ipn.mx	NIVEL SU
10	<input checked="" type="checkbox"/> 0 días de atención		ard@ipn.mx	NIVEL SU
11	<input checked="" type="checkbox"/> De 1 a 3 días para su atención		ard@ipn.mx	NIVEL SU
12	<input checked="" type="checkbox"/> De 4 a 7 días para su atención		ard@ipn.mx	NIVEL SU
13	<input checked="" type="checkbox"/> De 8 a 15 días para su atención		ar@ipn.mx	AREA CEN
14	<input checked="" type="checkbox"/> EN PROCESO		ae0700@ipn.mx	NIVEL SU
15	<input checked="" type="checkbox"/> Más de 15 días para su atención		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			ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y I	NIVEL SU
23			ESCUELA SUPERIOR DE MEDICINA	NIVEL SU

Modificar la columna ÁREA de la hoja "BASE DE DATOS"

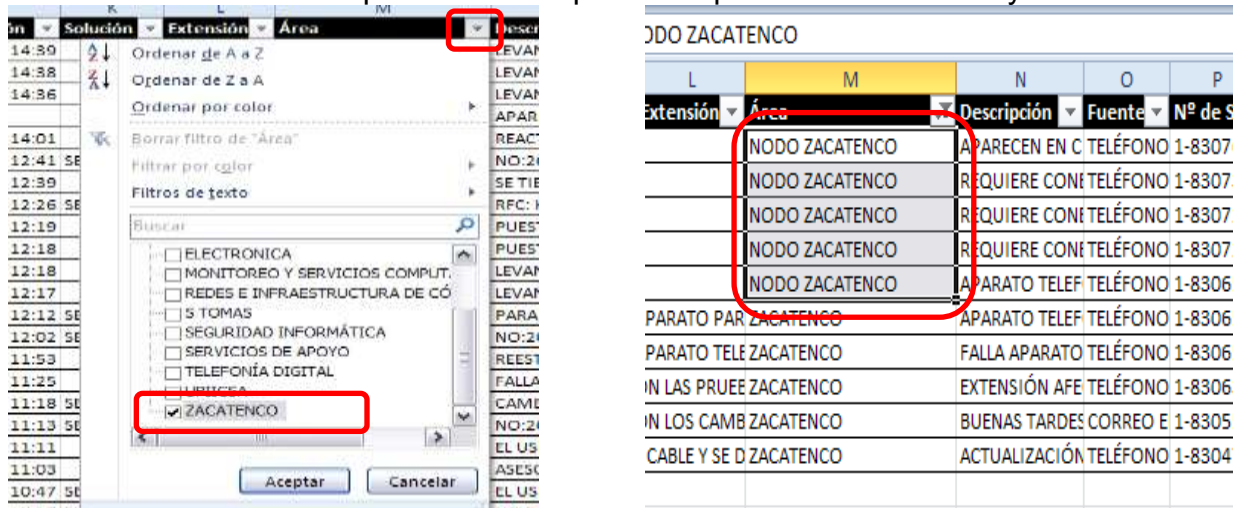
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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".



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 TELÉ 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

	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.

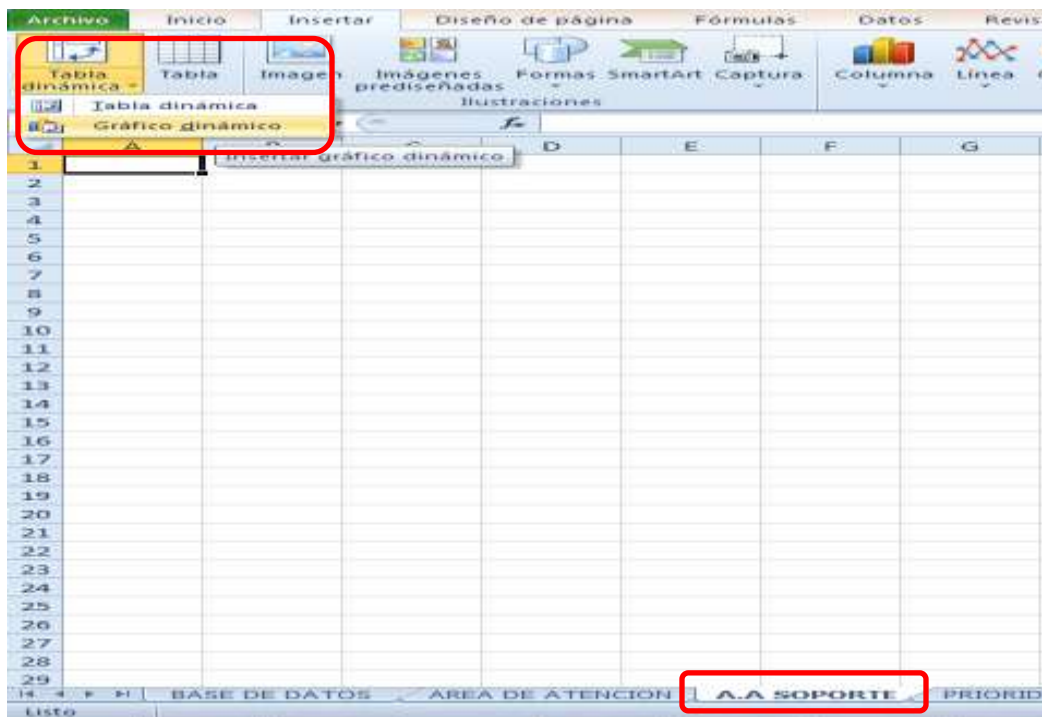
Procedimiento para gráficas

Gráfica ÁREA DE ATENCIÓN

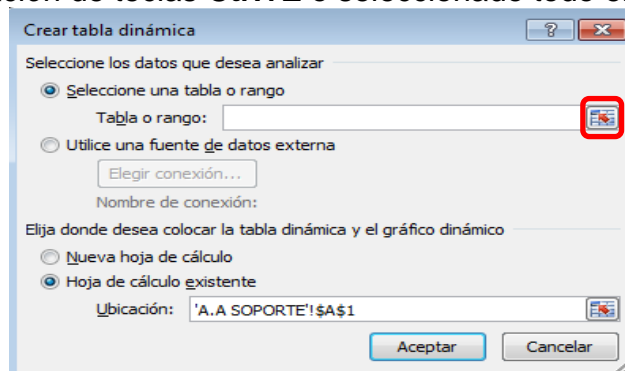
Dentro del documento “Datos de informe_ddmmaaaa” mismo que contiene hojas ya denominadas y con los datos base; Seleccionar la hoja “A.A SOPORTE” (Área De Atención Soporte) y colocarse en la primera celda; Insertar un gráfico dinámico, seleccionar del Menú Insertar -> Tabla dinámica, en la parte inferior 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	



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.

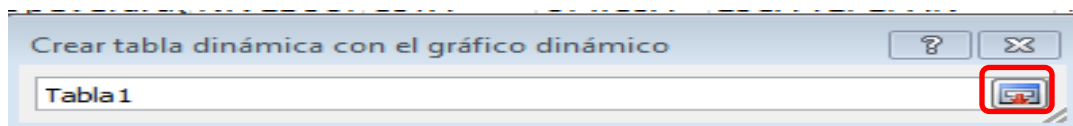


Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

1	Tempo	ECU	Correo	Area Ec	Subárea	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 SUF	EST. INTEF	ZACATENCO			#####
7	0 días de	ESCUELA SUPERIOR	E	NIVEL SUF	CSYA	S TOMAS			#####
8	EN PROCE	SECRETAR	fvazquez	AREA CEN	ADMINIST	ZACATENCO			#####
9	0 días de	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUF	EST. INTEF	ZACATENCO				#####
10	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	NIVEL SUF	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN		#####
11	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	NIVEL SUF	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN		#####
12	EN PROCE	ESCUELA	Speverard	NIVEL SUF	CSYA	UPIICSA	ESCA TEPEPAN		#####
13	EN PROCE	ESCUELA							#####
14	0 días de	SECRETAR							#####
15	0 días de	UNIDAD							#####
16	EN PROCE	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUF	EST. INTEF	ZACATENCO				#####
17	EN PROCE	COORDIN	cmllara@i	AREA CEN	ADMINISTRATIVA	EDIFICIO DE LA SEC TE			#####
18	EN PROCE	UNIDAD PROFESION	NIVEL SUF	EST. INTEF	UPIICSA				#####
19	0 días de	UNIDAD P	rhernand	NIVEL SUF	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	ESCUELA SUPERIOR	E	NIVEL SUF	CMB	S TOMAS			#####
23	0 días de	ESCUELA SUPERIOR	E	NIVEL SUF	ICFM	ZACATENCO			#####
24	0 días de	ESCUELA SUPERIOR	E	NIVEL SUF	CMB	S TOMAS			#####
25	EN PROCE	UNIDAD P	jcastano@	AREA CEN	UNIDADES DE APOYO A LA INNOVACION				#####
26	EN PROCE	SECRETAR	ecampos	AREA CEN	ADMINISTRATIVA				#####
27	0 días de	ESCUELA SUPERIOR	E	NIVEL SUF	ICFM	ZACATENCO			#####
28	EN PROCE	CENTRO DE FORMAC	CENTRO D	APOYO EC	ZACATENCO				#####
29	EN PROCE	DIRECCIO	fare	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”.



?
X

Crear tabla dinámica

Seleccione los datos que desea analizar

☒ Seleccione una tabla o rango

Tabla o rango:
Tabla1

☐ Utilice una fuente de datos externa

Elegir conexión...
Nombre de conexión:


Elija donde desea colocar la tabla dinámica y el gráfico dinámico

☐ Nueva hoja de cálculo
☒ Hoja de cálculo existente

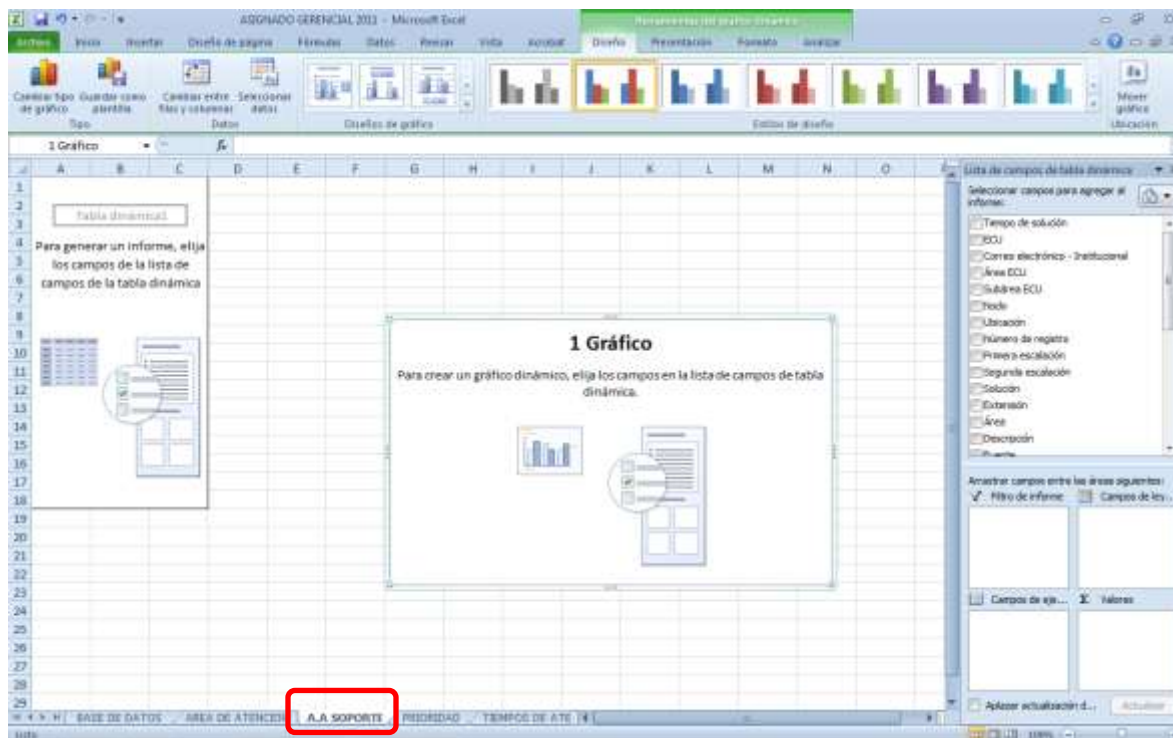
Ubicación:
'A.A SOPORTE'!\$A\$1

Aceptar
Cancelar

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

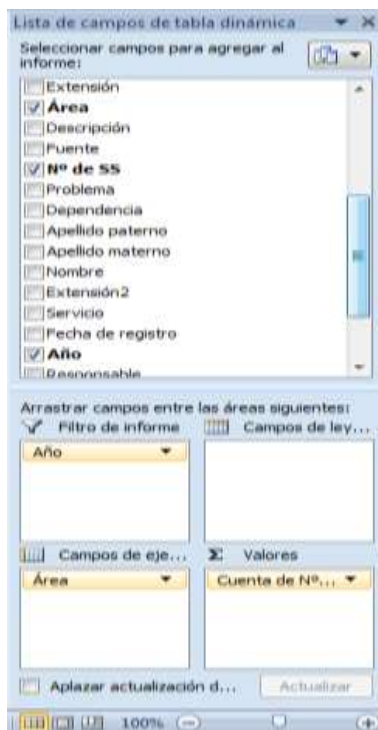
Le regresará a la hoja donde se insertó el grafico dinámico (A.A SOPORTE) y se observará las opciones que tiene para la gráfica.



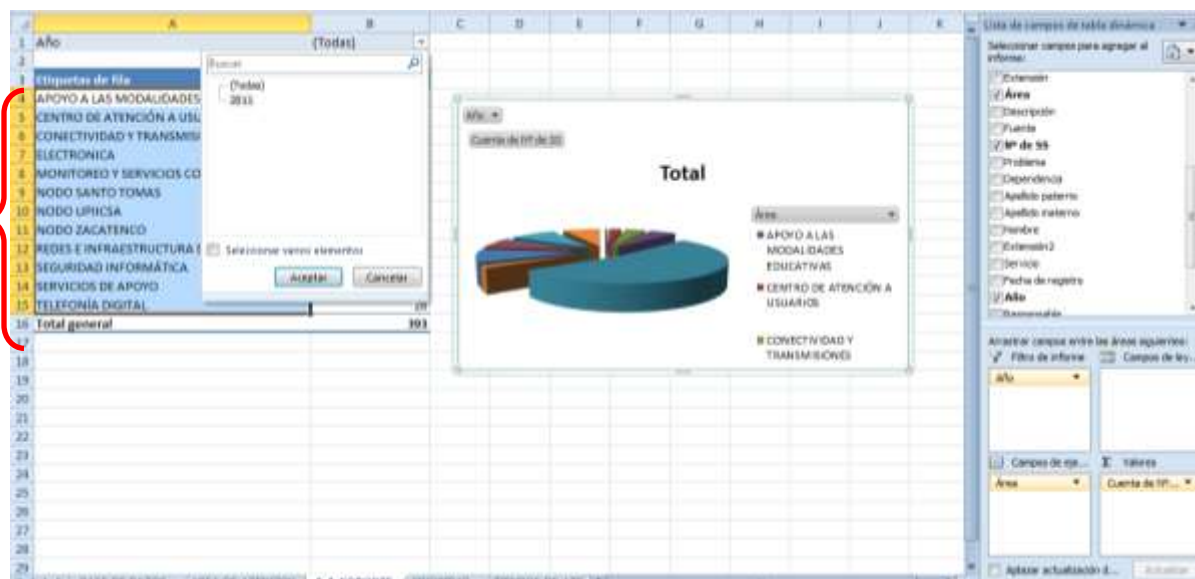
En esta gráfica utilizar las siguientes opciones, para ello arrastrar los campos hacia la casilla que le corresponda

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	




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.

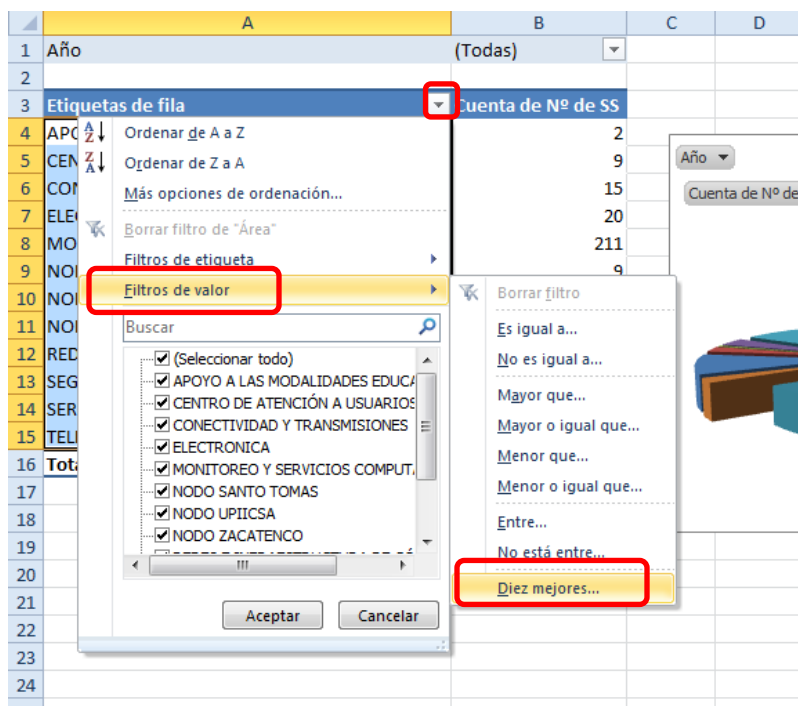


Una vez que se muestran solo los registros del año que definió, verificar cuantas Áreas atendieron servicios durante ese tiempo (verificar y tomar nota del total de áreas en el periodo considerado y el número de servicios en total atendidos en el

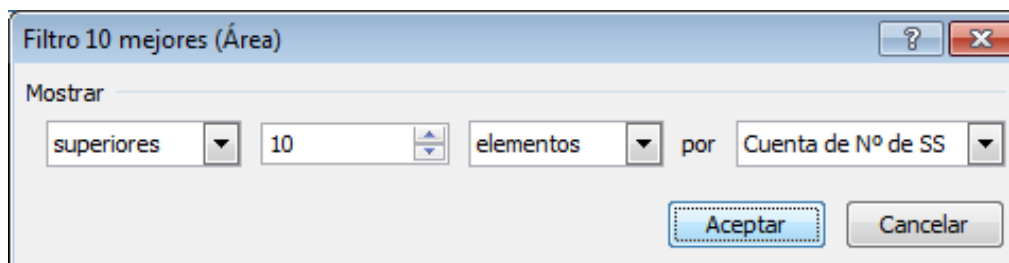
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

mismo), una vez 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

Año	(Todas)
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	
21	
22	
23	
24	
25	
26	
27	
28	
29	
30	
31	
32	
33	
34	
35	
36	
37	
38	
39	
40	
41	
42	
43	
44	
45	
46	
47	
48	
49	
50	
51	
52	
53	
54	
55	
56	
57	
58	
59	
60	
61	
62	
63	
64	
65	
66	
67	
68	
69	
70	
71	
72	
73	
74	
75	
76	
77	
78	
79	
80	
81	
82	
83	
84	
85	
86	
87	
88	
89	
90	
91	
92	
93	
94	
95	
96	
97	
98	
99	
100	
101	
102	
103	
104	
105	
106	
107	
108	
109	
110	
111	
112	
113	
114	
115	
116	
117	
118	
119	
120	
121	
122	
123	
124	
125	
126	
127	
128	
129	
130	
131	
132	
133	
134	
135	
136	
137	
138	
139	
140	
141	
142	
143	
144	
145	
146	
147	
148	
149	
150	
151	
152	
153	
154	
155	
156	
157	
158	
159	
160	
161	
162	
163	
164	
165	
166	
167	
168	
169	
170	
171	
172	
173	
174	
175	
176	
177	
178	
179	
180	
181	
182	
183	
184	
185	
186	
187	
188	
189	
190	
191	
192	
193	
194	
195	
196	
197	
198	
199	
200	
201	
202	
203	
204	
205	
206	
207	
208	
209	
210	
211	
212	
213	
214	
215	
216	
217	
218	
219	
220	
221	
222	
223	
224	
225	
226	
227	
228	
229	
230	
231	
232	
233	
234	
235	
236	
237	
238	
239	
240	
241	
242	
243	
244	
245	
246	
247	
248	
249	
250	
251	
252	
253	
254	
255	
256	
257	
258	
259	
260	
261	
262	
263	
264	
265	
266	
267	
268	
269	
270	
271	
272	
273	
274	
275	
276	
277	
278	
279	
280	
281	
282	
283	
284	
285	
286	
287	
288	
289	
290	
291	
292	
293	
294	
295	
296	
297	
298	
299	
300	
301	
302	
303	
304	
305	
306	
307	
308	
309	
310	
311	
312	
313	
314	
315	
316	
317	
318	
319	
320	
321	
322	
323	
324	
325	
326	
327	
328	
329	
330	
331	
332	
333	
334	
335	
336	
337	
338	
339	
340	
341	
342	
343	
344	
345	
346	
347	
348	
349	
350	
351	
352	
353	
354	
355	
356	
357	
358	
359	
360	
361	
362	
363	
364	
365	
366	
367	
368	
369	
370	
371	
372	
373	
374	
375	
376	
377	
378	
379	
380	
381	
382	
383	
384	
385	
386	
387	
388	
389	
390	
391	
392	
393	
394	
395	
396	
397	
398	
399	
400	
401	
402	
403	
404	
405	
406	
407	
408	
409	
410	
411	
412	
413	
414	
415	
416	
417	
418	
419	
420	
421	
422	
423	
424	
425	
426	
427	
428	
429	
430	
431	
432	
433	
434	
435	
436	
437	
438	
439	
440	
441	
442	
443	
444	
445	
446	
447	
448	
449	
450	
451	
452	
453	
454	
455	
456	
457	
458	
459	
460	
461	
462	
463	
464	
465	
466	
467	
468	
469	
470	
471	
472	
473	
474	
475	
476	
477	
478	
479	
480	
481	
482	
483	
484	
485	
486	
487	
488	
489	
490	
491	
492	
493	
494	
495	
496	
497	
498	
499	
500	
501	
502	
503	
504	
505	
506	
507	
508	
509	
510	
511	
512	
513	
514	
515	
516	
517	
518	
519	
520	
521	
522	
523	
524	
525	
526	
527	
528	
529	
530	
531	
532	
533	
534	
535	
536	
537	
538	
539	
540	
541	
542	
543	
544	
545	
546	
547	
548	
549	
550	
551	
552	
553	
554	
555	
556	
557	
558	
559	
560	
561	
562	
563	
564	
565	
566	
567	
568	
569	
570	
571	
572	
573	
574	
575	
576	
577	
578	
579	
580	
581	
582	
583	
584	
585	
586	
587	
588	
589	
590	
591	
592	
593	
594	
595	
596	
597	
598	
599	
600	
601	
602	
603	
604	
605	
606	
607	
608	
609	
610	
611	
612	
613	
614	
615	
616	
617	
618	
619	
620	
621	
622	
623	
624	
625	
626	
627	
628	
629	
630	
631	
632	
633	
634	
635	
636	
637	
638	
639	
640	
641	
642	
643	
644	
645	
646	
647	
648	
649	
650	
651	
652	
653	
654	
655	
656	
657	
658	
659	
660	
661	
662	
663	
664	
665	
666	
667	
668	
669	
670	
671	
672	
673	
674	
675	
676	
677	
678	

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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.

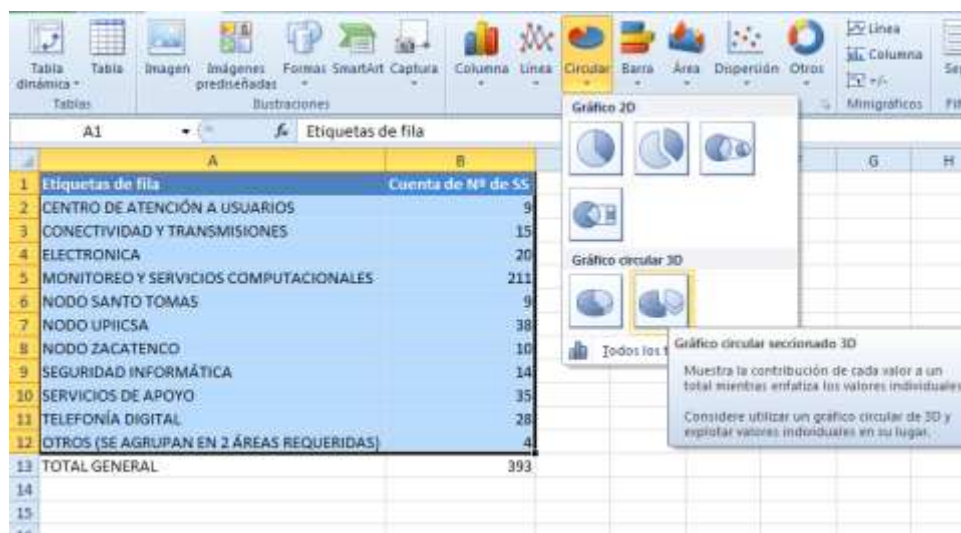
El valor de total general, será la suma de los datos de la columna, mismo que debe coincidir con el dato del "TOTAL GENERAL" de la tabla de la hoja "A.A. SOPORTE" antes de ser filtrado por los "Diez mejores", Una vez llegado aquí, se tiene la tabla para graficar en el siguiente punto.

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		

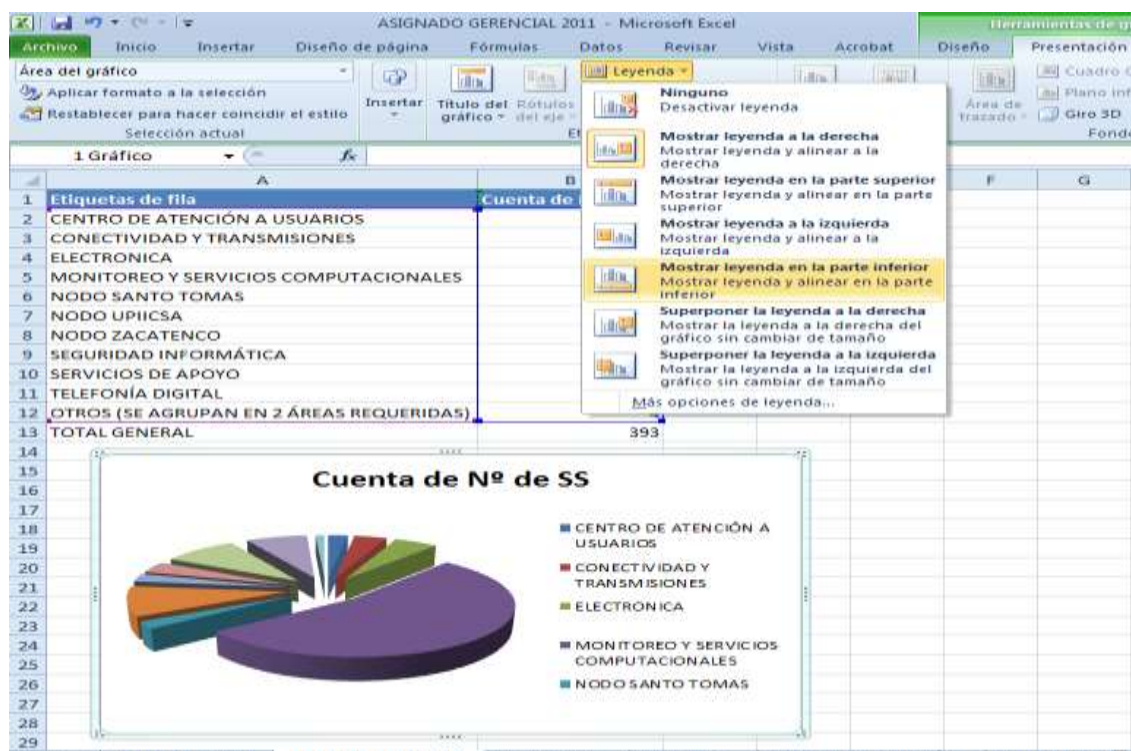
Para graficar, seleccionar toda la tabla, excepto el dato de "TOTAL GENERAL"; Insertar Gráfico **Circular Seleccionado 3D**, y aparecerá la gráfica de Área de Atención, a continuación proceder a dar presentación y formato.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	




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



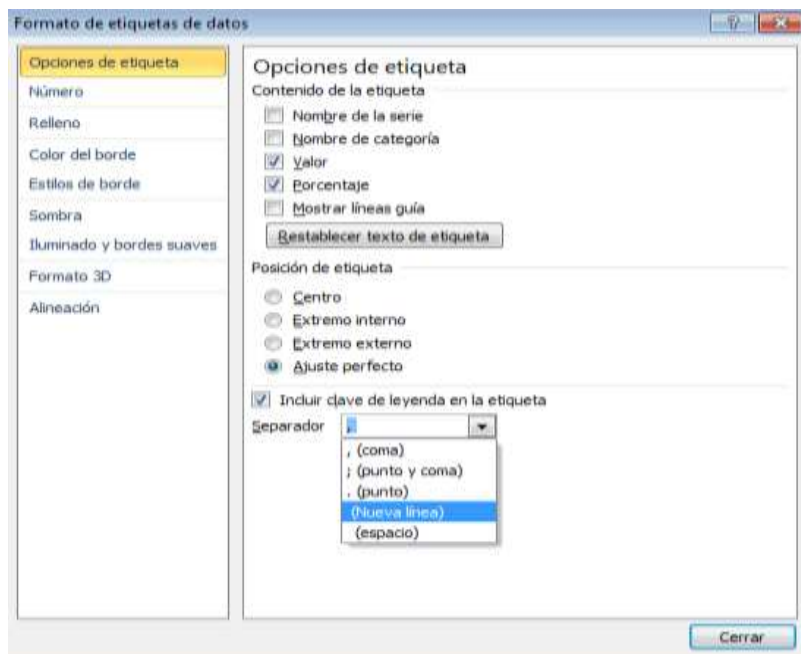
Colocar las etiquetas de datos en la gráfica, seleccionar Presentación> Etiquetas> Etiquetas de datos>Más opciones de etiquetas de datos.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión


	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	



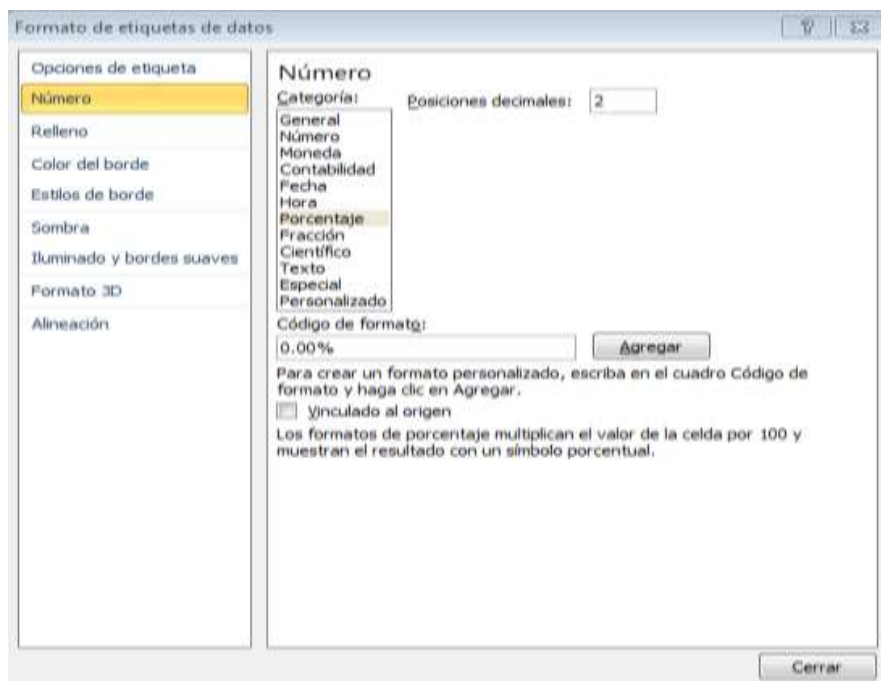
En opciones de etiqueta, en Contenido de la etiqueta: Activar las casillas, “Valor y Porcentaje”. En Posición de etiqueta: seleccionar “Ajuste perfecto”. Activar la casilla “Incluir clave de leyenda en la etiqueta”. En la parte de separador, seleccionar “Nueva línea”, como se muestra en la figura:



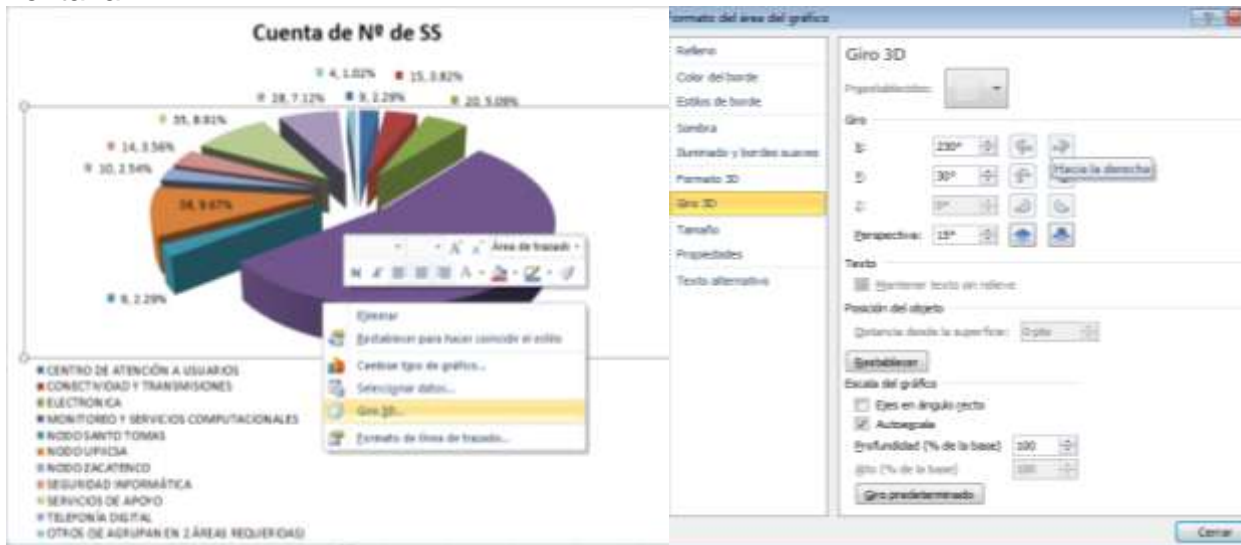
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	


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.

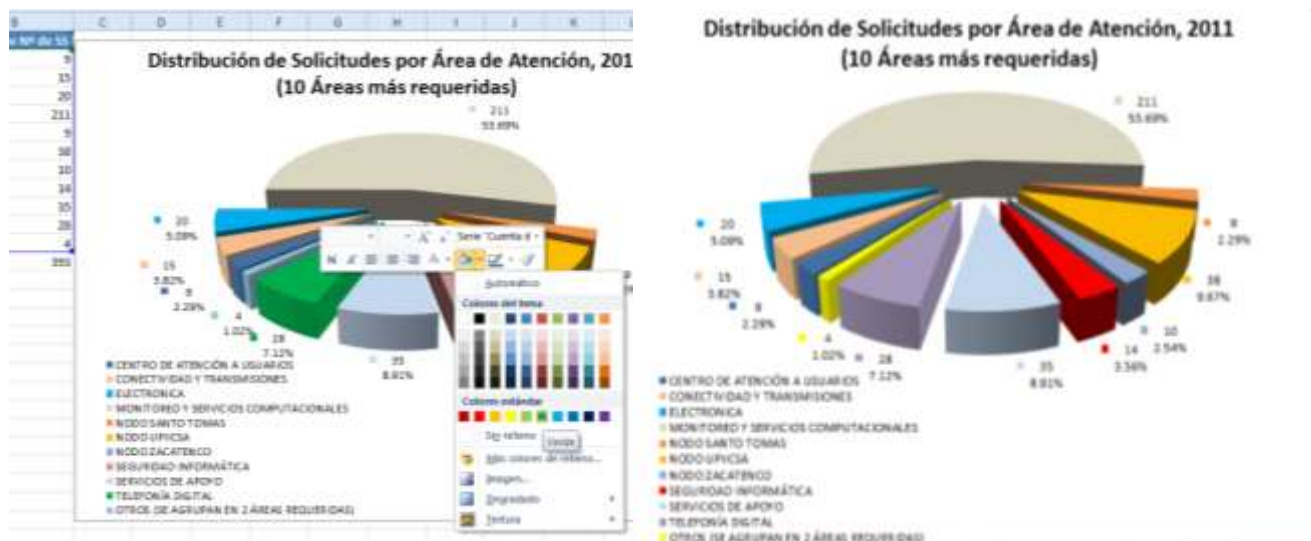


Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

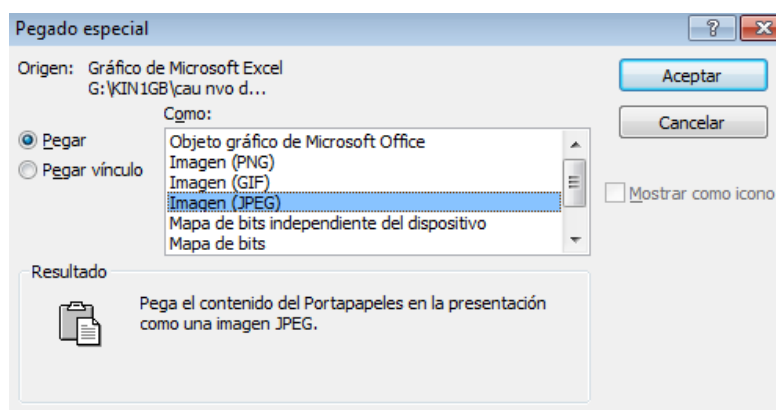
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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.



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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

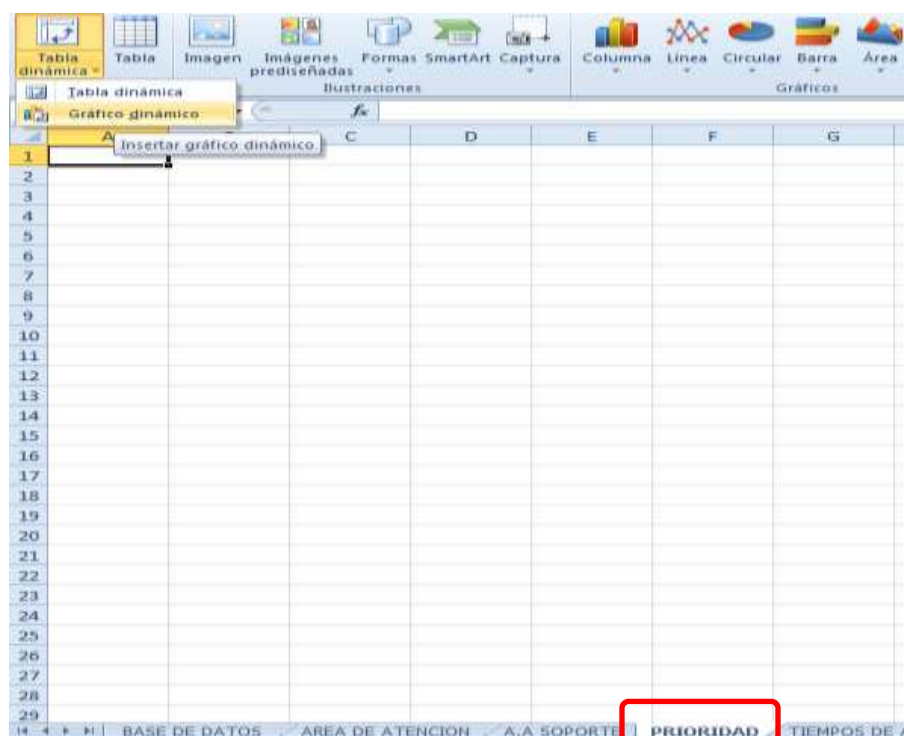
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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**

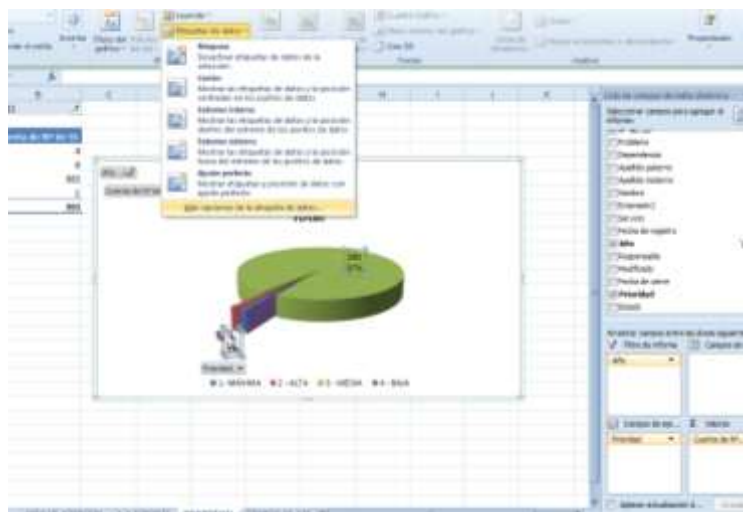
Seleccionar la hoja "PRIORIDAD" del archivo del Excel "BASE DE DATOS".
 En esta hoja, colocarse en la primera celda.
 Insertar un gráfico dinámico como se muestra en la imagen:



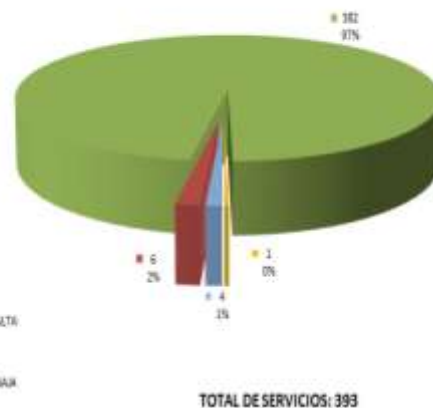
Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica "ÁREA DE ATENCIÓN", ya que aparece en la hoja "PRIORIDAD" seleccionar de la lista de campos de la tabla sólo el dato del año que desea analizar, el campo "Prioridad", la función "Cuenta Número de servicios", una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título "Distribución de solicitudes por prioridad, AÑO", dónde 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	



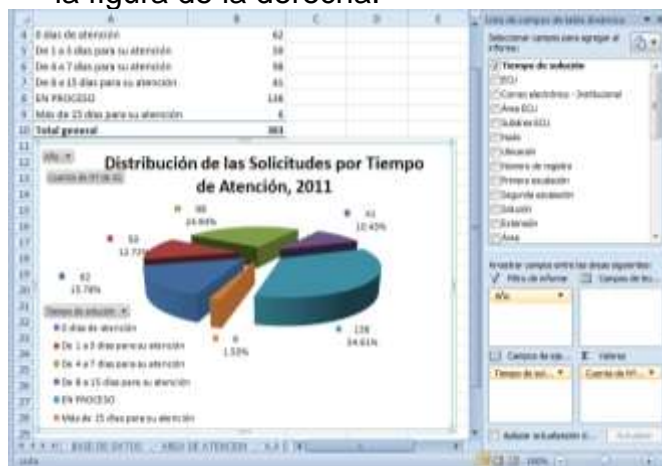
Distribución de solicitudes por Prioridad, 2011



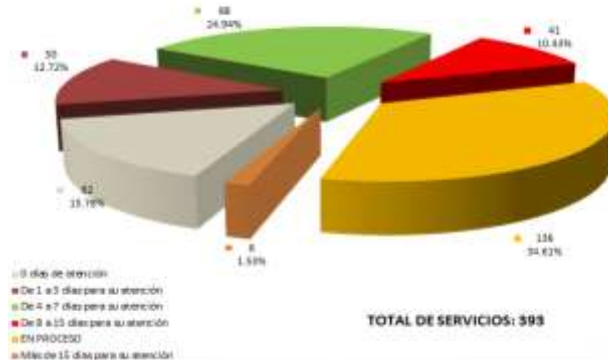
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

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”, dónde 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



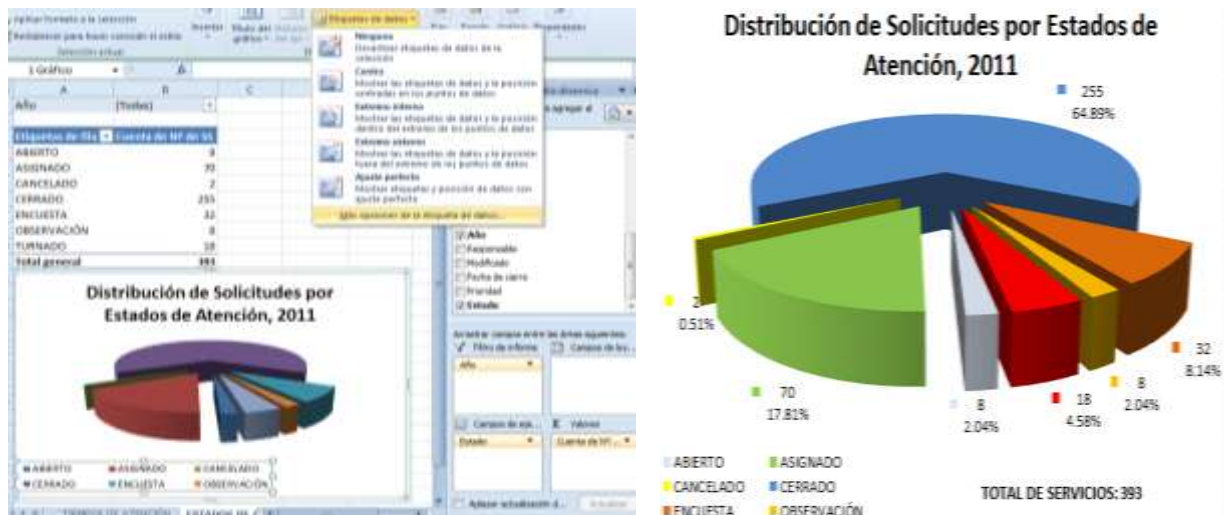
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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”, dónde 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.




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 Requerientes 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

Año	(Todas)	
Etiquetas de fila		
CENTRO DE APOYO A ESTUDIANTES "ALEJANDRO GUILLOT SCHIAFFINO"		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 MASSIE 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 MORALES"		5
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 3 "ESTANISLAO RAMIREZ SUZ"		1
CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 4 "LAZARO CARDENAS CASTILLO"		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 TECNOLÓGICA		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 55	2
UNIDAD SANTO TOMAS	Ordenar de Z a A		1
UNIDAD ZACATENCO	Más opciones de ordenación...		1
TECNOLOGIA	Borrar filtro de "ECU"		1
UNIDAD OAXACA	Filtros de etiqueta		1
UNIDAD TAMPICO	Filtros de valor		1
UNIDAD 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 MASSIE 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		
TECNOLOGICOS 15 "DIDORO ANTUNEZ ECHEGARAY"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 2 "MIGUEL BERNARD MORALES"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 3 "ESTANISLAO RAMIREZ SUZ"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE EDUCACION CONTINUA		
TECNOLOGICOS 4 "LAZARO CARDENAS CASTILLO"	<input checked="" type="checkbox"/> CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS		
TECNOLOGICOS 5 "BENITO JUAREZ GARCIA"			
TECNOLOGICOS 6 "MIGUEL OTHON DE MENDIZABAL"			
TECNOLOGICOS 7 "CUAUHTEMOC"			
TECNOLOGICOS 8 "NARCISO BASSOLS GARCIA"			
ON EDUCATIVA			
AS DE BASE TECNOLÓGICA			
IA APLICADA Y TECNOLOGIA AVANZADA UNIDAD LEGARIA			
UTACION			
IMICAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES			
UNIDAD SANTO TOMAS			
UNIDAD ZACATENCO			

Aparecerá la siguiente ventana, dar clic en Aceptar.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

Filtro 10 mejores (Área)

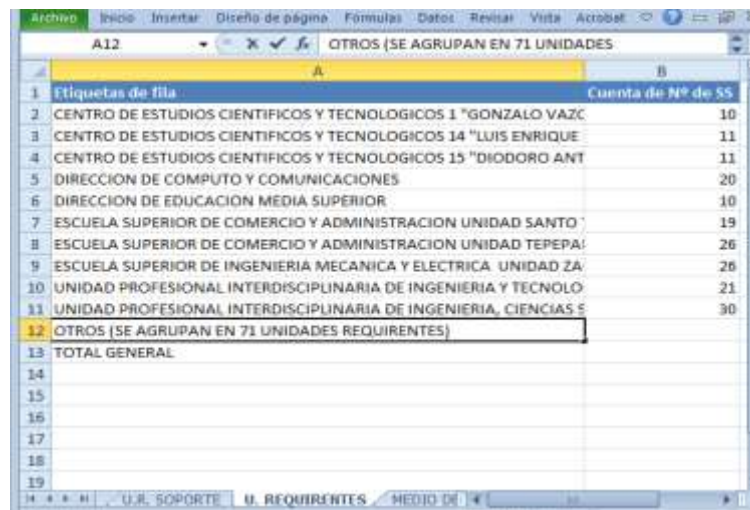
Mostrar

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.




	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 TEPEPA	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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	


	A	B
1	Etiquetas de fila	Cuenta de N° de SS
2	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 1 "GONZALO VAZQUEZ"	10
3	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 14 "LUIS ENRIQUE GARCIA"	11
4	CENTRO DE ESTUDIOS CIENTIFICOS Y TECNOLOGICOS 15 "DIDORO ANTONIO"	11
5	DIRECCION DE COMPUTO Y COMUNICACIONES	20
6	DIRECCION DE EDUCACION MEDIA SUPERIOR	10
7	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD SANTO DOMINGO	19
8	ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACION UNIDAD TEPEPAHUALTEPEC	26
9	ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA UNIDAD ZARAGOZA	26
10	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA Y TECNOLOGIA	21
11	UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE INGENIERIA, CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACION	30
12	OTROS (SE AGRUPAN EN 71 UNIDADES REQUERENTES)	=393-SUMA(B2:B11)
13	TOTAL GENERAL	SUMA(número1, [número2], [número3], ...)

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”, dónde 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

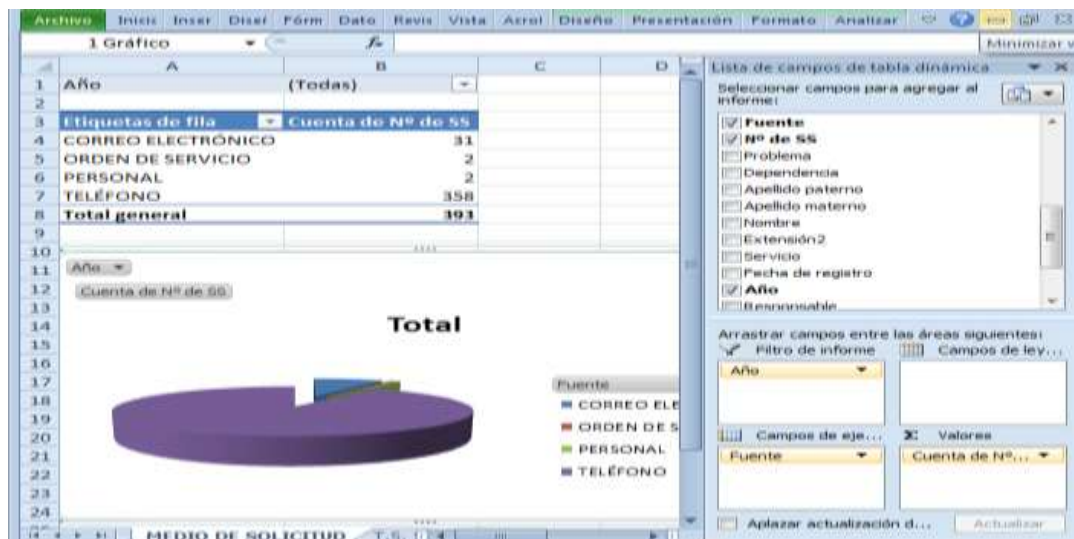
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	




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

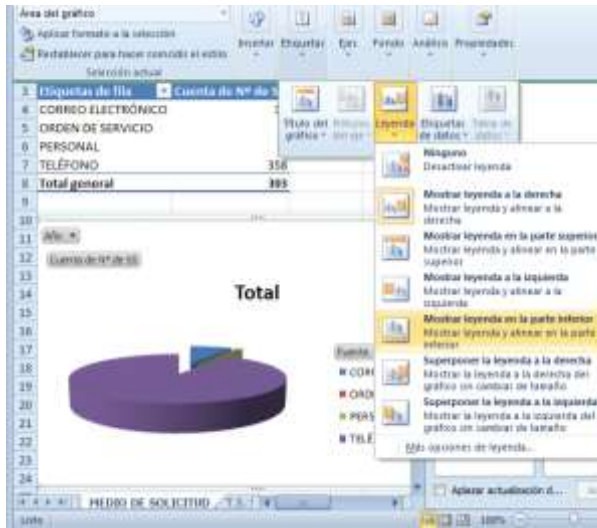
Seleccionar la hoja denominada “MEDIO SOLICITUD”. En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; r Realizar el mismo procedimiento que para la gráfica Área de Atención, realizar un filtro seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que desea analizar,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



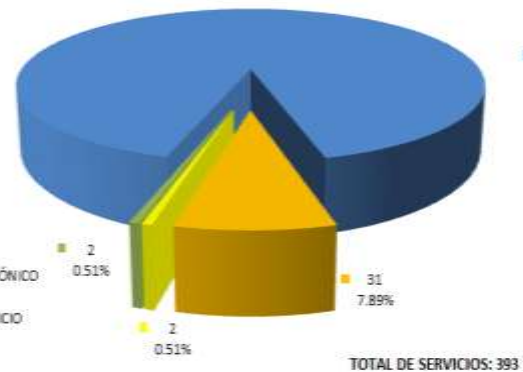
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

Realizar los ajustes necesarios para el formato, registrar el título “Distribución de Solicitudes por Medio de la Fuente de Solicitud, AÑO”, dónde 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 se tendrá una presentación similar a la figura siguiente:




Distribución de Solicitudes por Medio de la Fuente de Solicitud, 2011



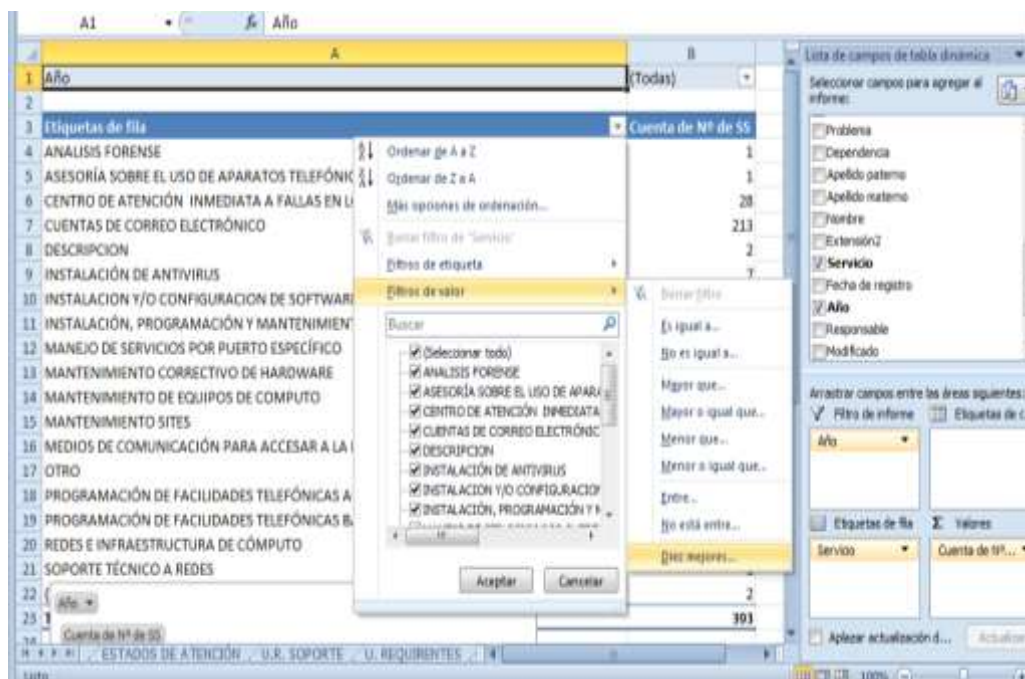
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

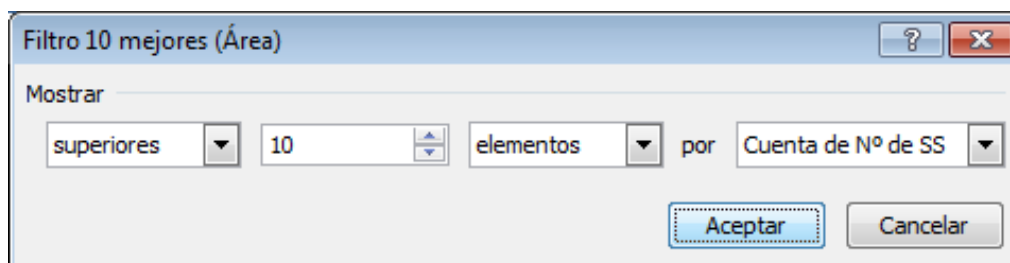
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03- 2013	

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		

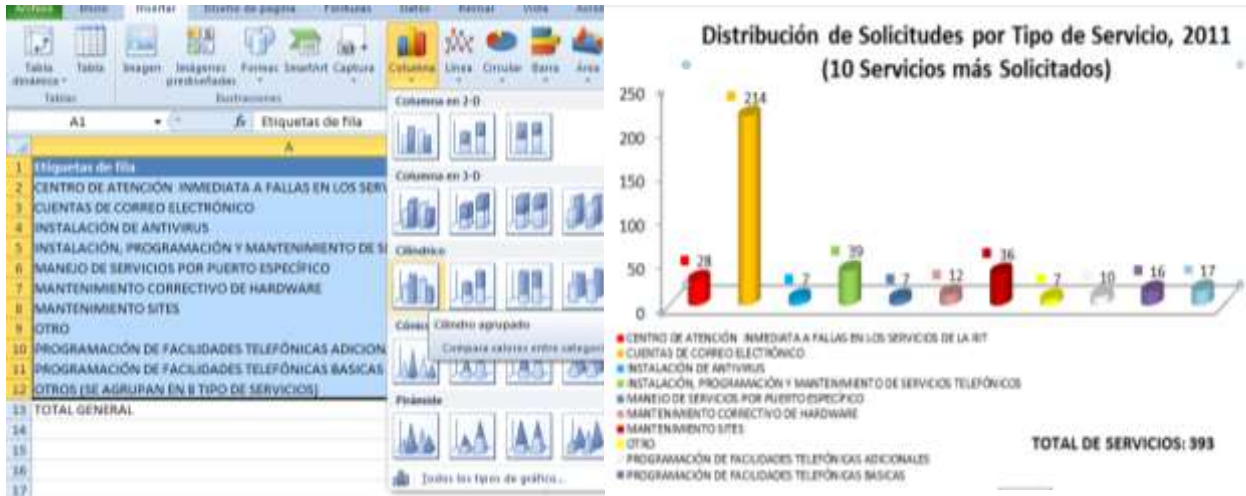
En la fila de “TOTAL GENERAL”, insertar “=SUMA (seleccionando las filas de datos, en el caso que se presenta se consideró el rango B2:B11)”.

	A	B	C
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)	17	
13	TOTAL GENERAL	=SUMA(B2:B12)	
14		SUMA(número1, [número2], ...)	
15			
16			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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)”, dónde 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 se tendrá una presentación similar a la figura de la derecha:




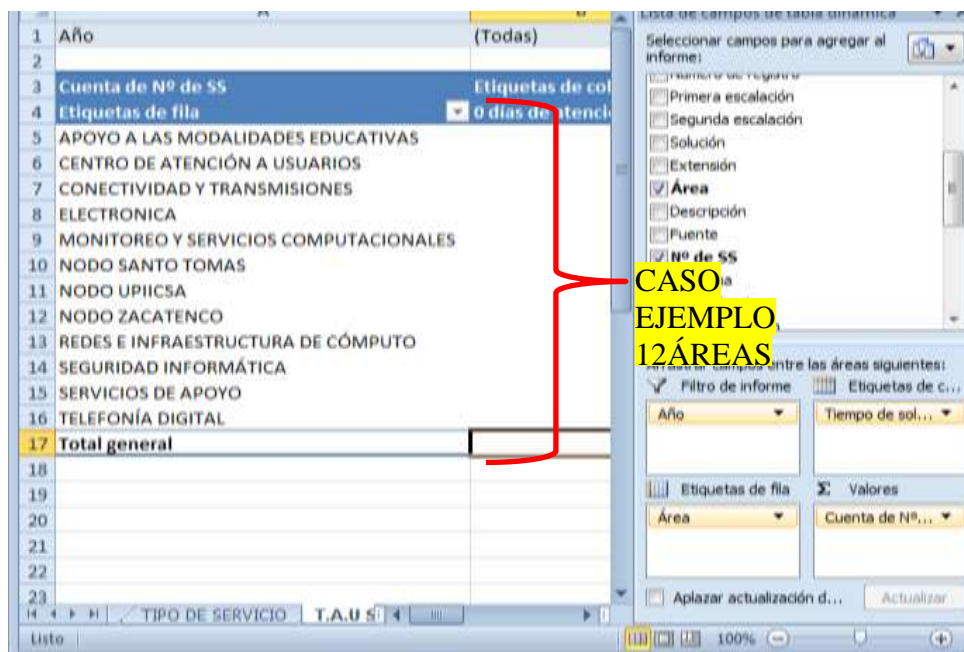
Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.

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

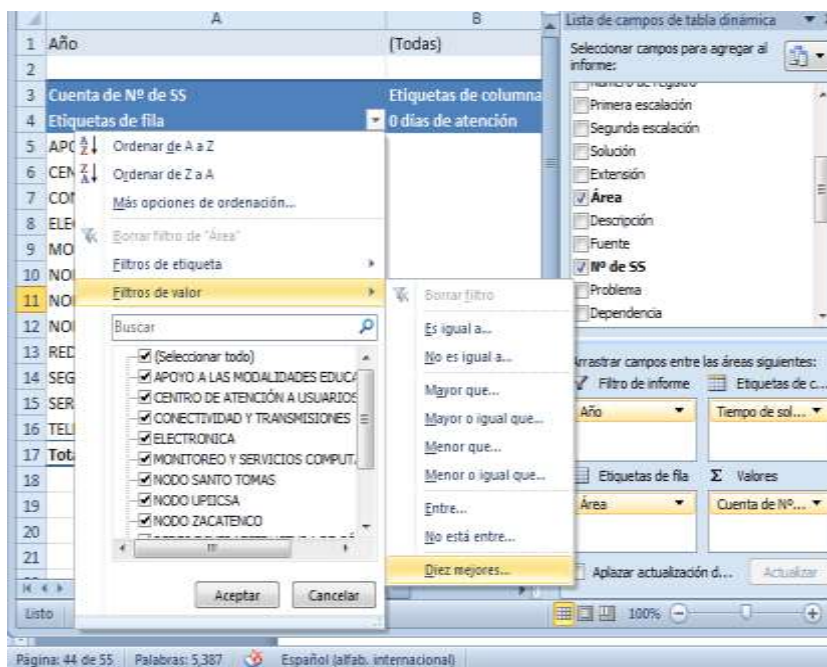
Seleccionar la hoja denominada “T.A. U SOPORTE” (Tipo de Servicio Soporte). En esta hoja, colocarse en la primera celda e insertar un gráfico dinámico; Realizar un filtro, seleccionar de la lista de campos de la tabla el dato del “Año” que desea analizar, tomar nota del número total de Áreas.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	




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



Se visualizara la ventana siguiente, dar clic en Aceptar:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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	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”.

D2		Mas de 3 días de atención					
	A	B	C	D	E	F	G
1	Cuenta de Nº 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 PR
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
14							
15							

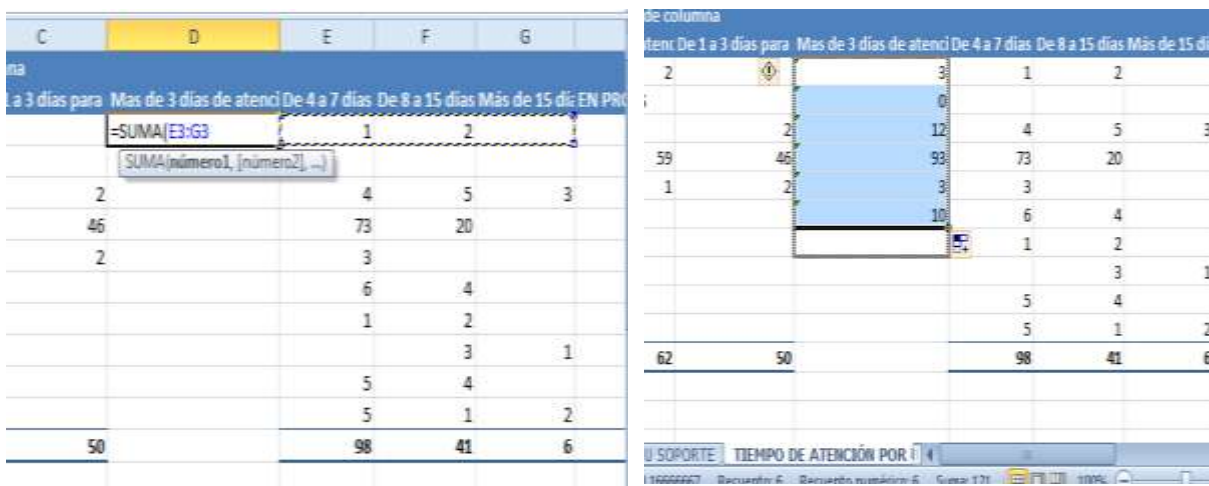
COLUMNA
INSERTADA

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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

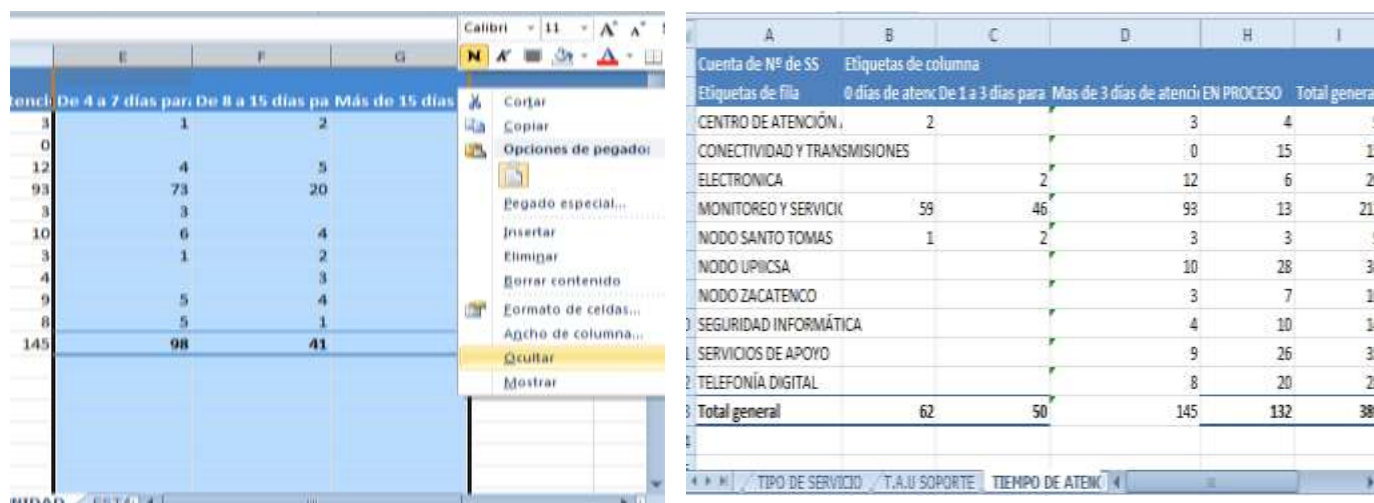
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

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



	De 1 a 3 días para	Más de 3 días de atención	De 4 a 7 días	De 8 a 15 días	Más de 15 días
2	1	2			
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.




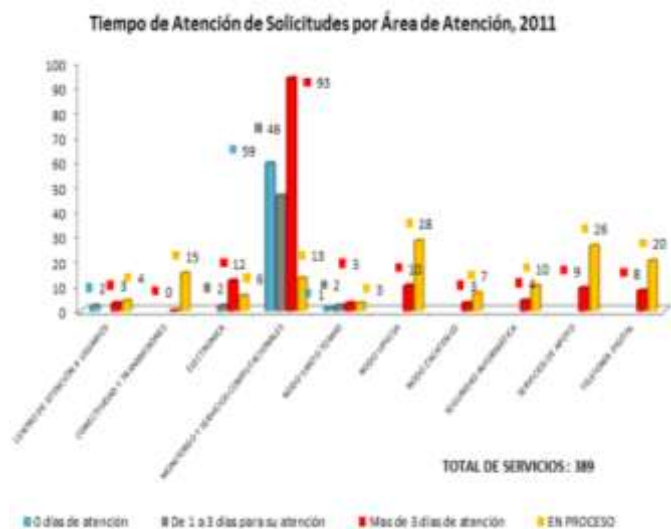
	De 4 a 7 días para	De 8 a 15 días para	Más de 15 días
3	1	2	
0			
12	4	5	
93	73	20	
3	3		
10	6	4	
3	1	2	
4		3	
9	5	4	
8	5	1	
145	98	41	

Seleccionar la tabla e insertar la 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”, dónde 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

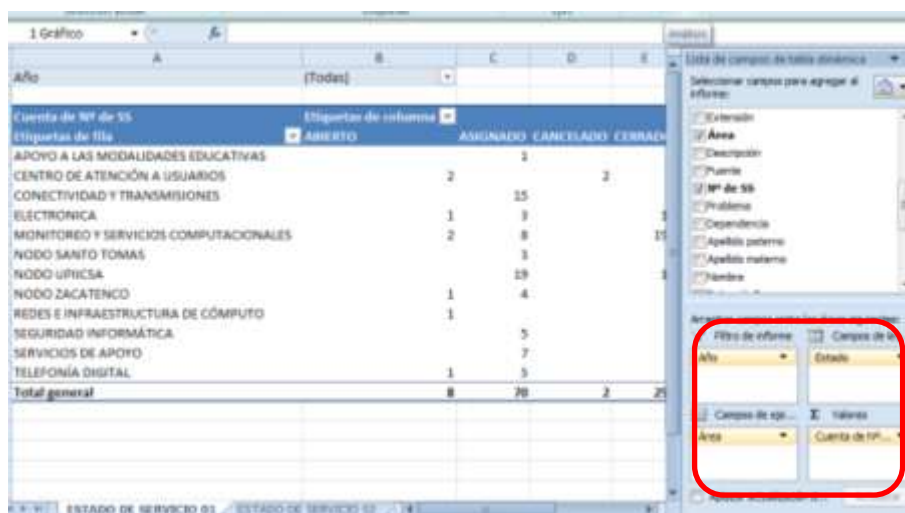


Una vez obtenida la gráfica, copiar y realizar un pegado especial como imagen JPEG, generando una nueva diapositiva en el “**Formato de Reportes Gerenciales**”.


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

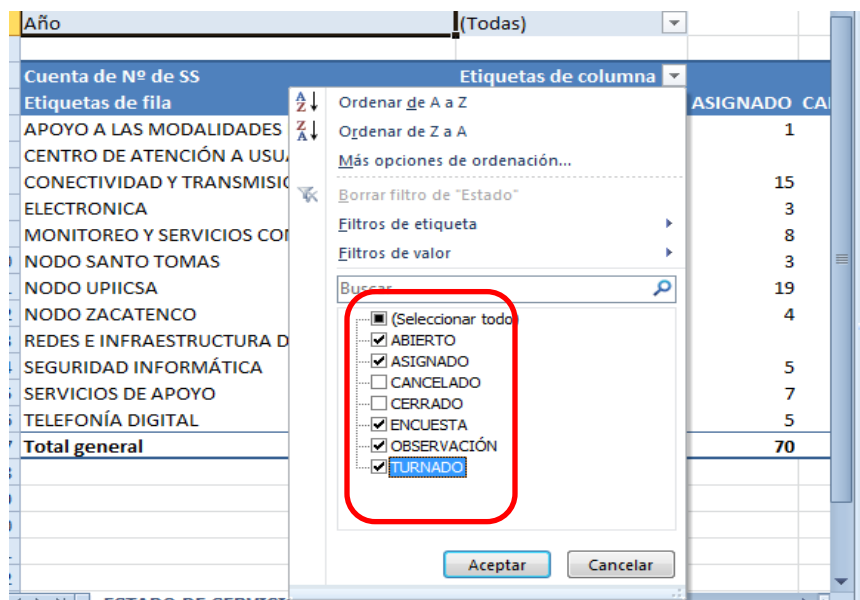
Realizar el mismo procedimiento que para las gráficas anteriores, ya que se muestra en la hoja “” realizar el filtro por el “Año”, campo de leyenda “Estado”, campo de eje “Área” y la función “Cuenta Numero de Servicios”



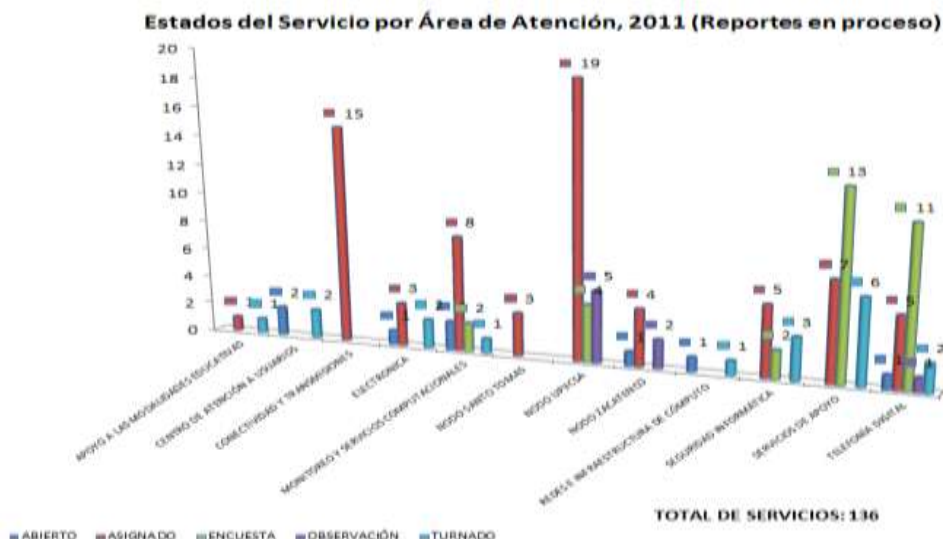
Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	


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



Se mostrara la gráfica a la 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)", dónde 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:

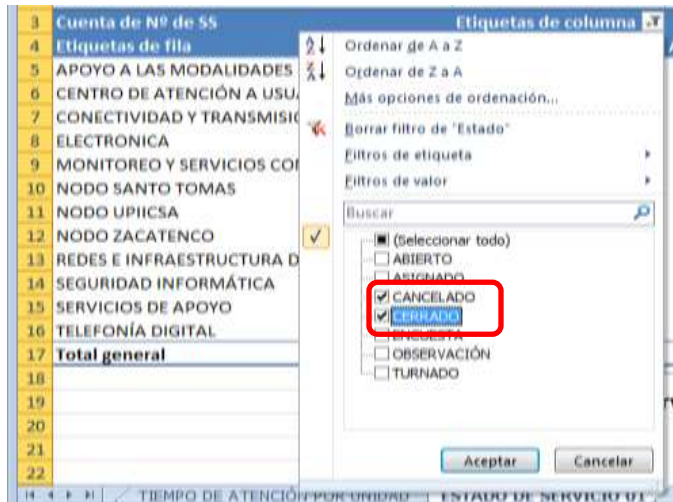


Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	


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

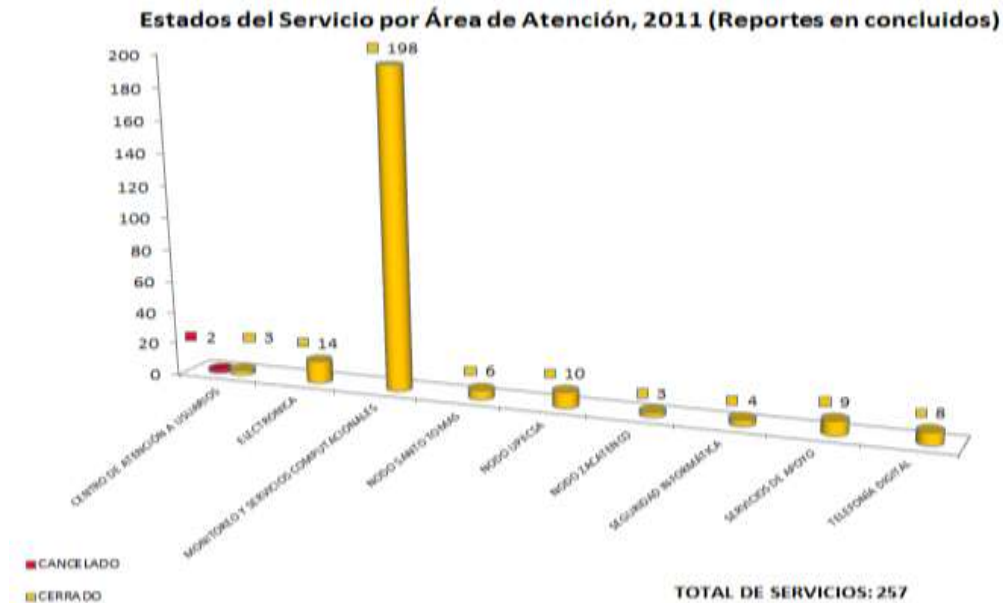
Para la segunda grafica de “Reportes concluidos”, realizar un filtro en “Etiquetas de columna” y seleccionar lo que se muestra en la figura:



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)”, dónde 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

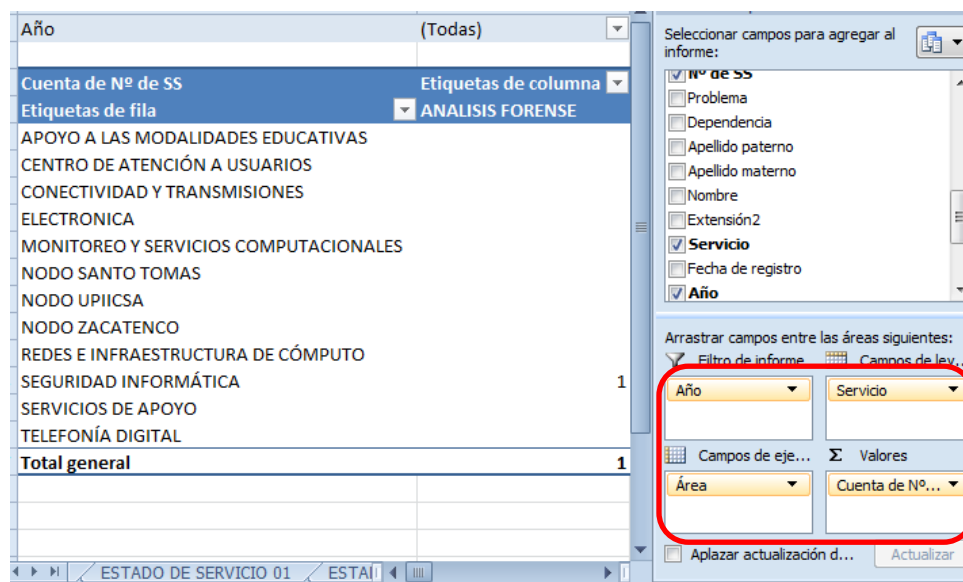
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	



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 Numero de servicios”.



ESTADO DE SERVICIO 01

Año	(Todas)
Cuenta de Nº de SS	Etiquetas de columna
Etiquetas de fila	ANÁLISIS FORENSE
APOYO A LAS MODALIDADES EDUCATIVAS	
CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	
CONECTIVIDAD Y TRANSMISIONES	
ELECTRONICA	
MONITOREO Y SERVICIOS COMPUTACIONALES	
NODO SANTO TOMAS	
NODO UPIICSA	
NODO ZACATENCO	
REDES E INFRAESTRUCTURA DE CÓMPUTO	
SEGURIDAD INFORMÁTICA	
SERVICIOS DE APOYO	
TELEFONÍA DIGITAL	
Total general	1

Seleccionar campos para agregar al informe:

- ☒ Nº de SS
- ☐ Problema
- ☐ Dependencia
- ☐ Apellido paterno
- ☐ Apellido materno
- ☐ Nombre
- ☐ Extensión2
- ☒ **Servicio**
- ☐ Fecha de registro
- ☒ **Año**

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:


Filtro de informe: Campos de lev...

Campos de eje... Σ Valores

Área Cuenta de Nº...

Aplazar actualización d... Actualizar

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

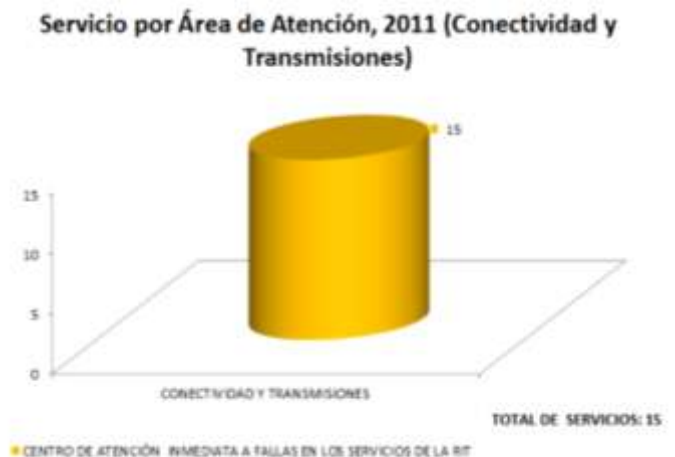
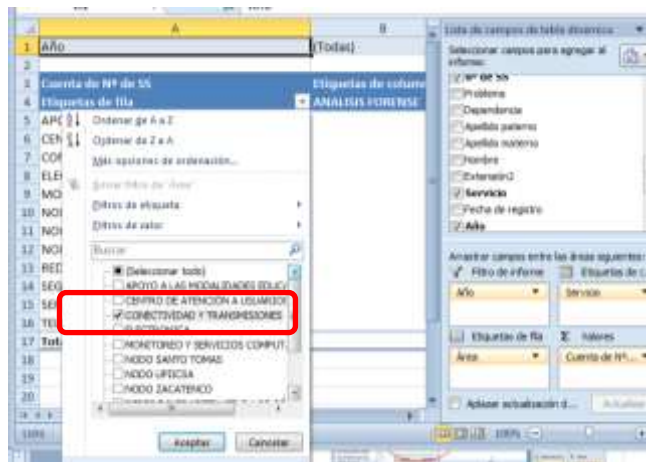
	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

Con esta tabla se ejemplificara 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 realizara para cada una de las área solicitadas; así mismo los procedimientos se realizaran 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)”, dónde 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 del lado derecho.

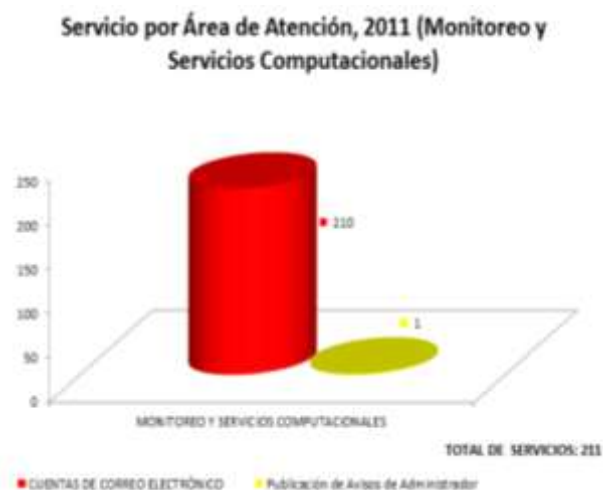
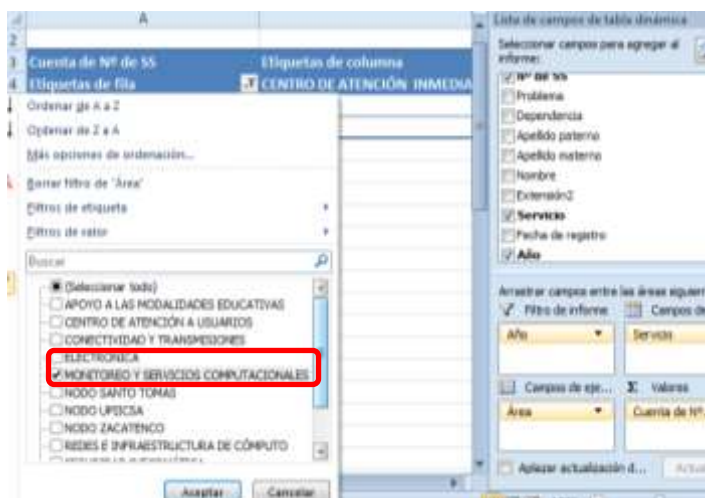


Para obtener la segunda gráfica, seleccionar el área de Monitoreo y Servicios Computacionales, como se muestra del lado izquierdo.

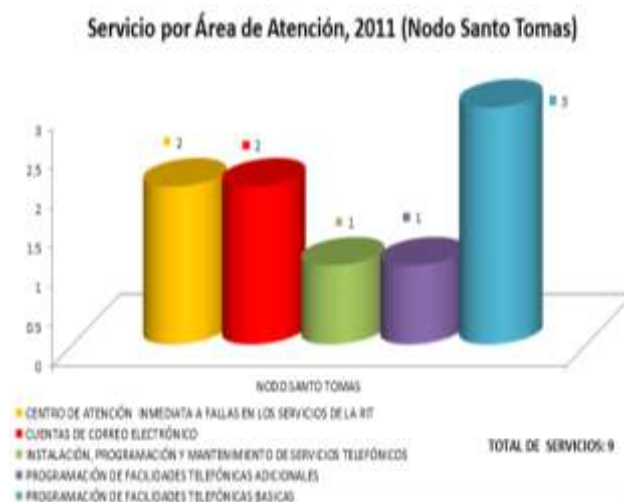
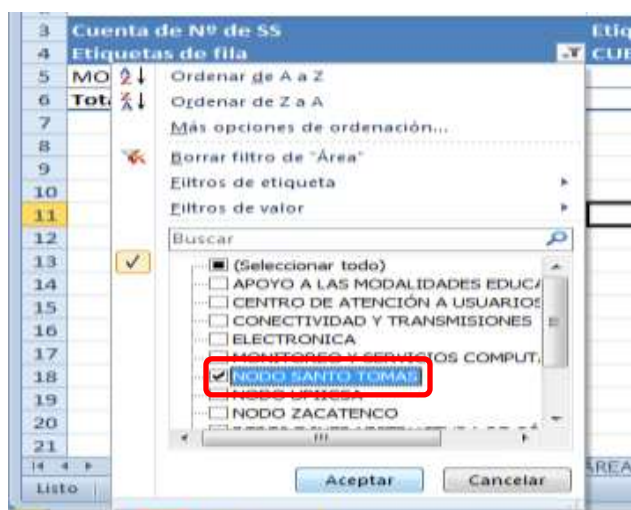
Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Monitoreo y Servicios Computacionales)”, dónde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el ejemplo aparece 2011). Agregar un cuadro de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

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	




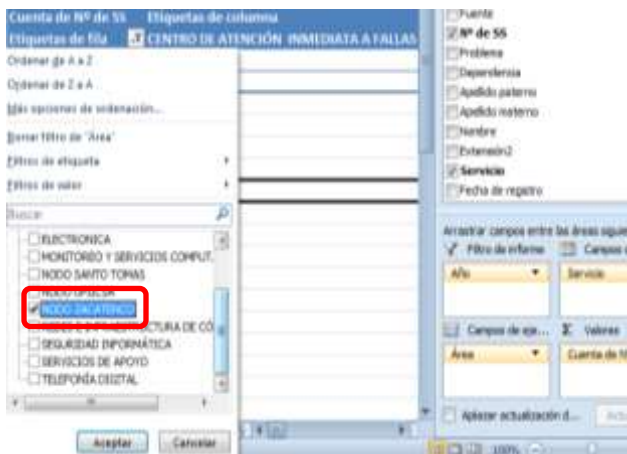
Para obtener la tercera gráfica, seleccionar el área de Nodo Santo Tomas. Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Nodo Santo Tomas)”, dónde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos. Agregar 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.



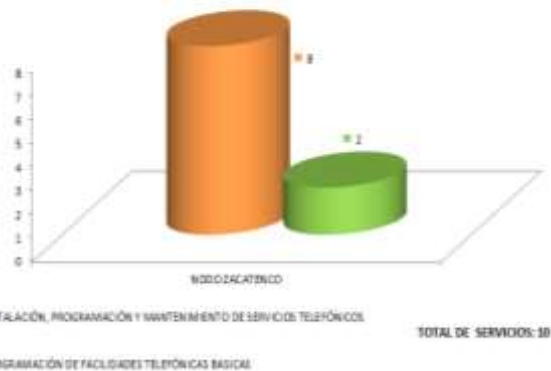
Cuarta gráfica, seleccionar el área de Nodo Zacatenco, como sigue: Una vez que se muestre la gráfica realizar los ajustes necesarios en formato, registrar el título “Servicio por Área de Atención, AÑO (Nodo Zacatenco)”, dónde año deberá ser el que corresponda al tiempo de los datos considerados (en el 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:

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE “INFORMES GERENCIALES”	EMISIÓN: 26-03-2013	

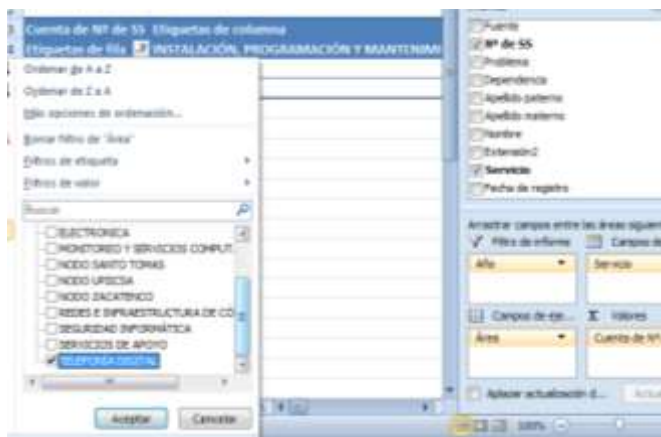


Servicio por Área de Atención, 2011 (Nodo Zacatenco)



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)”, dónde 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 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
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión

	Instituto Politécnico Nacional Coordinación General de Servicios Informáticos Centro de Atención a Usuarios	REVISIÓN: 02	MA-CAU-05
	PROCEDIMIENTO GENERACIÓN DE "INFORMES GERENCIALES"	EMISIÓN: 26-03-2013	

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

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	Supervisor "B" 22-07-2011
02	3	Se indica la forma en que se presentará el Informe Gerencial. Se indica excepción para la utilización de herramientas alternas (software).	Supervisor "B" 13-03-2013
	Todo el documento	Optimización del documento	Supervisor "B" 20-05-2014

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Carlos Bautista Martínez	Itzi Sarai Mateo Lechuga	Raquel Torres Frausto
Grupo de Trabajo	Representante de la Dirección	Coordinador de Gestión