

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1. Estándar	MCI 11
2. Problema detectado	- Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general. - Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria. - Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de personal en el sistema de gestión hospitalaria.
3. Nombre del indicador	Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.
4. Algoritmo	ENS = Efectividad del Servicio NTIR = Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio CINC = Cantidad de Incidentes no atendidos en el centro de servicio. $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC) \times 100}{NTIR}$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Atención de incidencias reportadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos, con el fin de proporcionar un diagnóstico- solución de la incidencia.
6. Objetivo	- Mantener en operación todos los sistemas de cómputo de la organización. - Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.
7. Alcance	- Personal que reporta incidencia (todas las áreas), personal que atiende la incidencia (TI) - Todas las áreas que cuentan con un equipo de computo - No están involucrados pacientes ni familiares

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

8. Proceso (método) de obtención	• Usuario registra incidencia en escritorio de servicio • Personal TI atiende incidencia y resuelve el problema. • Personal TI registra resultados/observaciones en sistema de escritorio de servicio. • Personal de TI obtiene registro de incidencias atendidas por periodo mediante un link que contiene el número de incidencias registradas por escritorio de servicios.
9. Frecuencia de revisión	• Mensual
10. Responsable	• ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA • ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI

2. Recolección de datos

Se obtiene el número de incidencias por medio del link: https://www.ufd.mx/intranet/indicadores_cs.php donde se establece el periodo a consultar y se obtienen los datos.



The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.ufd.mx/intranet/indicadores_cs.php. The page title is "INDICADORES". It features a form with the following fields and options:

- Periodo del:** A date range selector.
- al:** A date range selector.
- Nivel:** A dropdown menu with "Servicio" selected.
- Area:** A dropdown menu with "Soporte Técnico" selected.
- Clasificación:** A dropdown menu with "Servicio a Voz, Datos y Video en CEMA" selected.
- Indicador:** A dropdown menu with "Efectividad en el Servicio" selected.
- Calcular:** A blue button to execute the query.

3. Algoritmo

ENS = Efectividad del Servicio

NTIR = Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio

CINC = Cantidad de Incidentes no atendidos en el centro de servicio.

$$\%ENS = \frac{(NTIR - CINC) \times 100}{NTIR}$$

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

Abril 2021: (45-0)/45 x 100 = 100 % Efectividad de servicio.

INDICADORES

Periodo del: al:

Nivel:
 Area:
 Clasificación:
 Indicador:

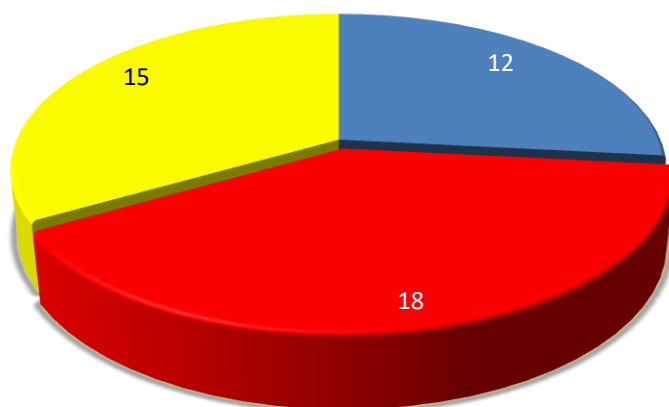
Forma de Medirlo
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100

Valores
(45/45)*100

Resultado
100 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 ABRIL - 30 DE ABRIL 2021			
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (histoclin).	Incidencias de Equipos de Cómputo y otros dispositivos	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Total
12	18	15	45



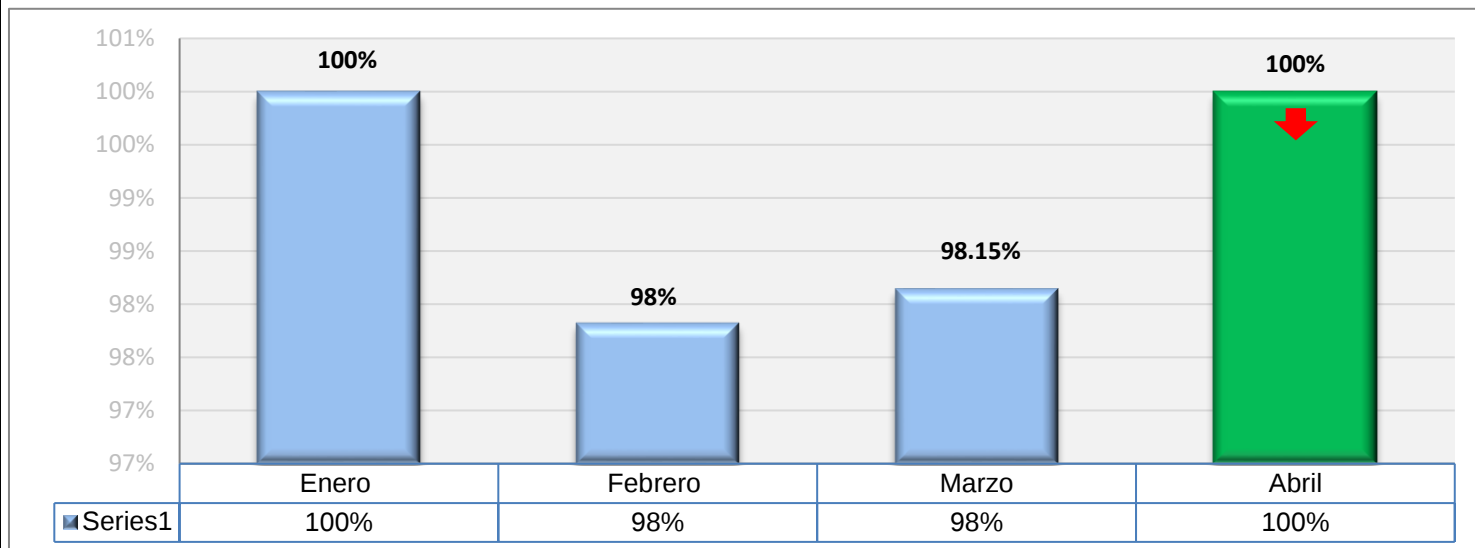
- Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (histoclin).
- Incidencias de Equipos de Computos y otros dispositivos
- Capacitacion y Alta de usuarios en Histoclin

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Abril 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo de abril del 2021 el resultado del sistema de indicadores de TI CEMA, se cumple el porcentaje de efectividad en atención de incidencias con el 100%, donde existen 2 incidencias que fueron aceptadas pero aún están en proceso (reparación de impresora por parte de proveedor y una cotización de una refacción de un equipo PC).

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION