

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: Agosto 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCIÓN 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. $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$
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	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: Agosto 2020	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.



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	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: Agosto 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

Agosto 2020: $(42-0)/42 \times 100 = 100\%$ Efectividad de servicio

INDICADORES

Periodo del: al:

Nivel:

Area:

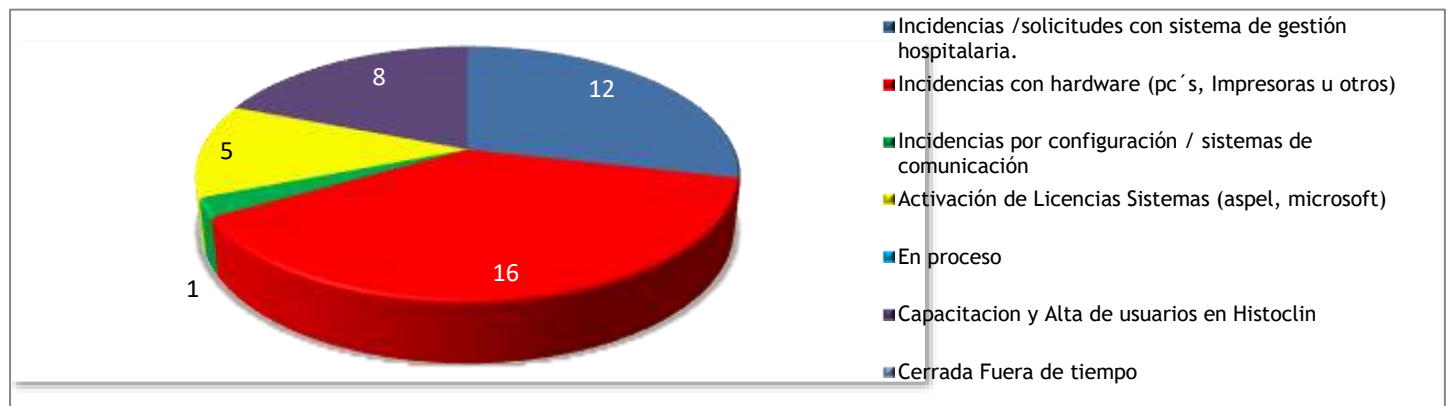
Clasificación:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(42/42)*100	100 %

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 AGOSTO - 31 DE AGOSTO 2020							
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.	Incidencias con hardware (pc's, Impresoras u otros)	Incidencias por configuración / sistemas de comunicación	Activación de Licencias Sistemas (aspel, Microsoft)	En proceso	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Cerrada Fuera de tiempo	Total
12	16	1	5	0	8	0	42

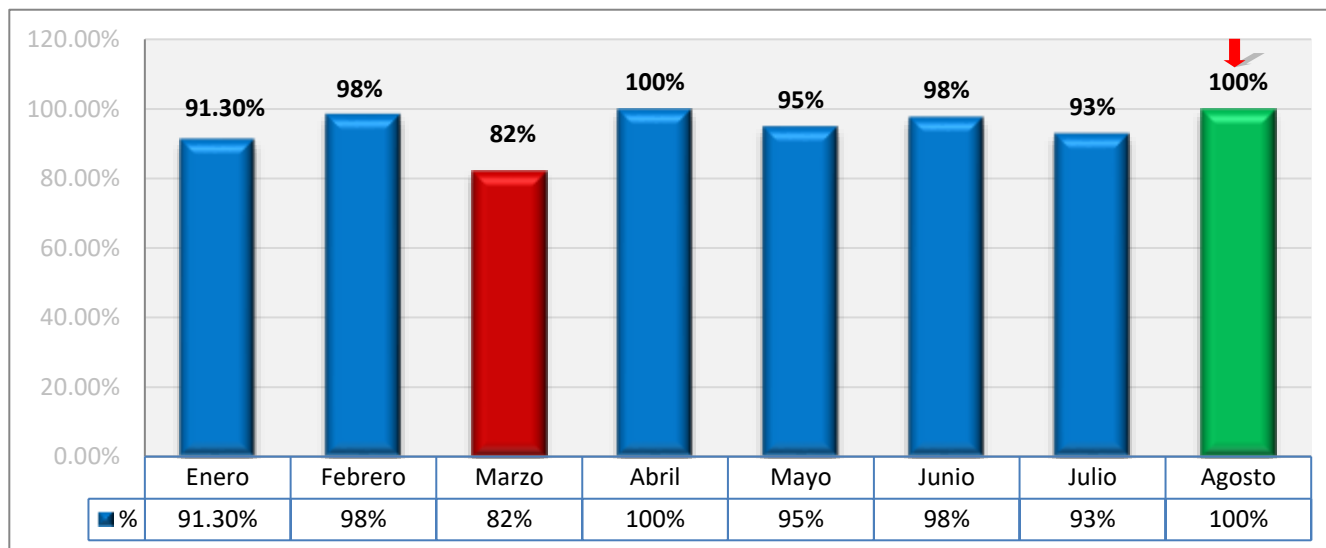


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: Agosto 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Agosto el resultado que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje de efectividad mensual establecido con el 100%, no se presentan incidencias en proceso ni incidencias cerradas fuera de tiempo.

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION