

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> MCI 11
2. Problema detectado	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.
4. Algoritmo	<p>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.</p> $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 TECNOLOGIAS DE INFORMACION



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

8. Proceso (método) de obtención	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Mensual
10. Responsable	<ul style="list-style-type: none">• ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA• ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI

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: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

2. Recolección de datos

Se obtiene el número de incidencias por medio del link: intranet.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.

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

4. Resultados del algoritmo

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: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

INDICADORES

Periodo del: al:

Nivel:

Area:

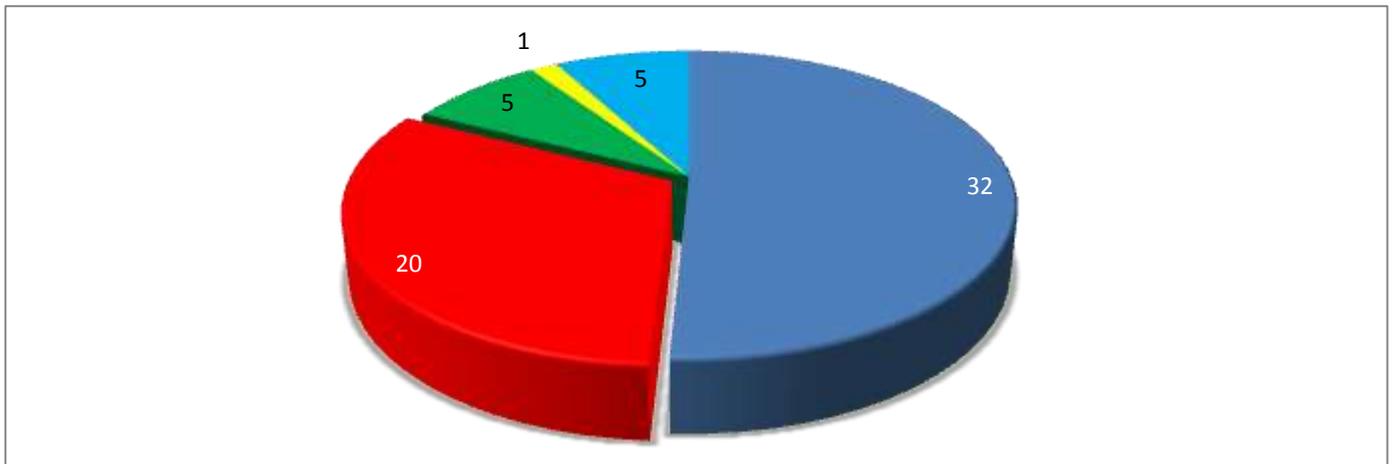
Clasificacion:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(62/63)*100	98.41 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS AGOSTO 2022					
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (Histoclin).	Incidencias de Equipos de Cómputo, impresoras y otros dispositivos	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Cierre de incidencia fuera de mes	Atendidas pero sin registro por usuario/área	Total
32	20	5	1	5	63



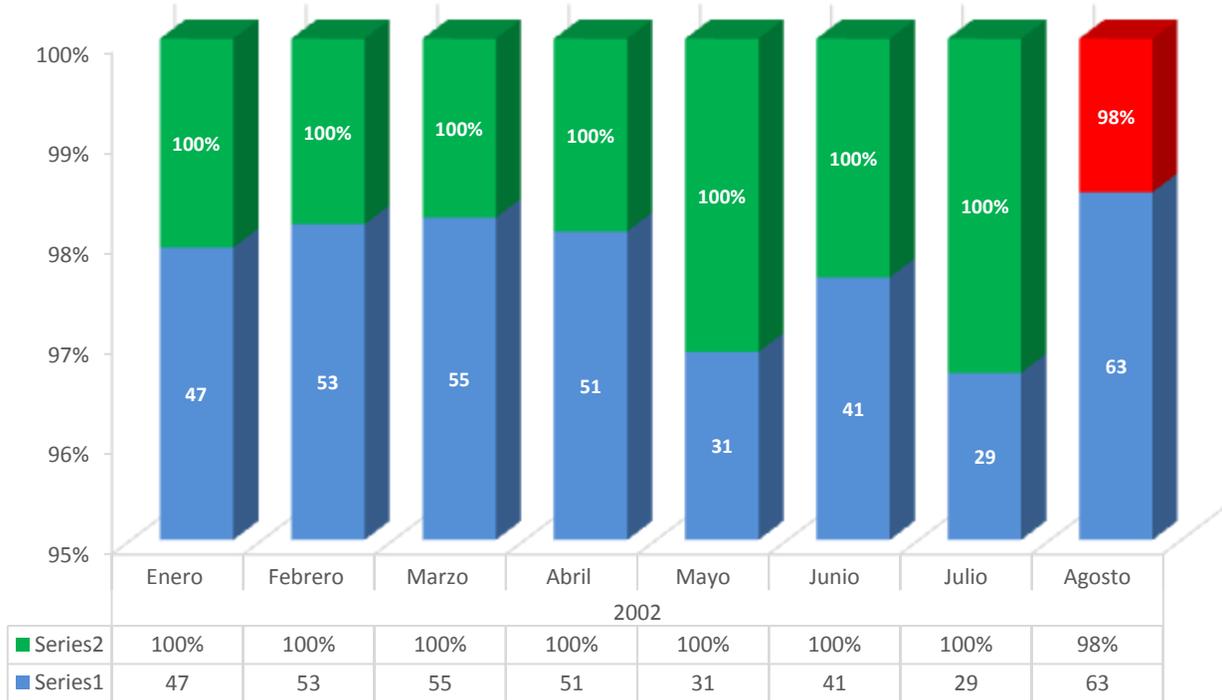
6. Representación gráfica comparativa

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: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

REPRESENTACION GRAFICA COMPARATIVA



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Agosto del 2022 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple con el 98.41% de efectividad en la atención de incidencias, teniendo 1 registro por cierre en fuera de mes por el tiempo de entrega de equipo de impresión por parte de proveedor de servicio que rebaso el mes de agosto, así también se agrega un nuevo campo en la clasificación de incidencias donde se enumeran las incidencias que fueron atendidas pero no registradas por las áreas conforme al procedimiento establecido (siendo la mayoría por el área de enfermería quien solicita servicios sin registro en la plataforma).

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