

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Octubre 2021	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: Octubre 2021	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

2. Recolección de datos

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: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

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.

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

4. Resultados del algoritmo

Diciembre 2021: (48-6)48 x 100 = 87.5 % Efectividad de servicio.

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: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

INDICADORES

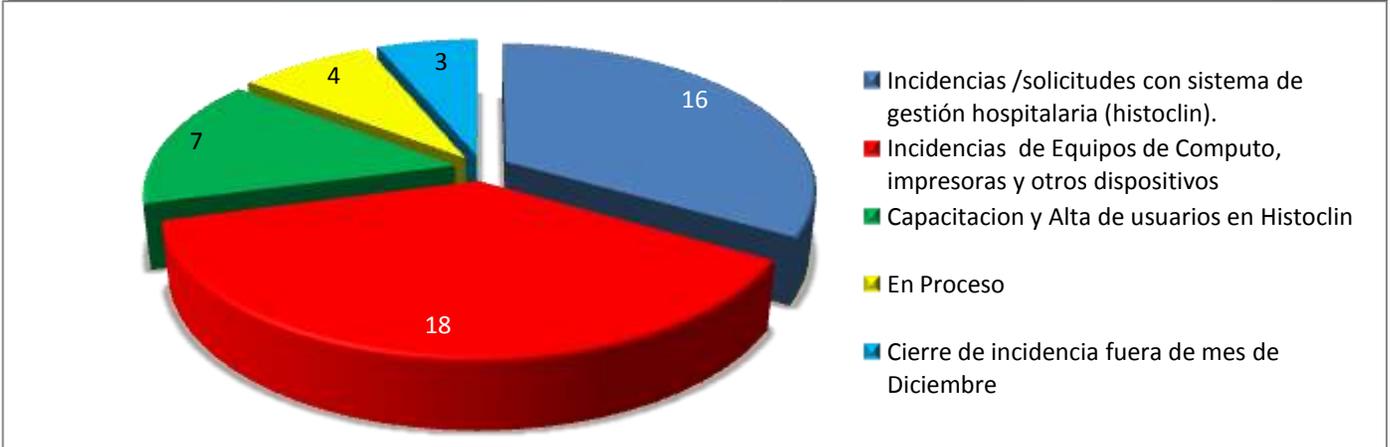
Periodo del: al:

Nivel:
 Área:
 Clasificación:
 Indicador:

Forma de Medirlo (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	Valores (42/45)*100	Resultado 93.3%
--	------------------------	--------------------

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS DICIEMBRE 2021					
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (Histoclin).	Incidencias de Equipos de Computo, impresoras y otros dispositivos	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	En Proceso	Cierre de incidencia fuera de mes de Diciembre	Total
16	18	7	4	3	48

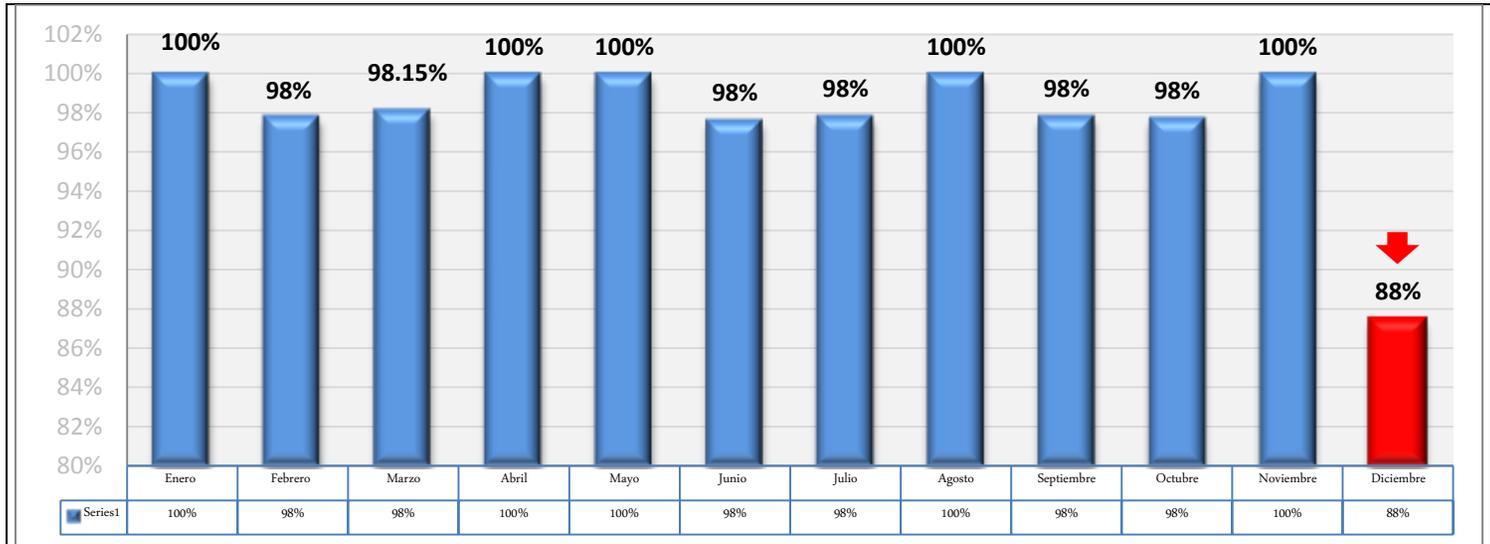


6. Representación gráfica comparativa

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: Octubre 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Diciembre 2021 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA no se cumple el porcentaje de efectividad mínimo del 90% en la atención de incidencias, derivado a que 3 siguen en proceso de análisis en conjunto con el área de desarrollo, 1 en espera de proveedor para la sustitución de una refacción y 3 que fueron atendidas pero el registro de cierre se realizó fuera del intervalo del mes de diciembre por periodo vacacional.

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