

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

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

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL</b>	
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>MCI 11</li> </ul>
2. Problema detectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general.</li> <li>Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria.</li> <li>Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de personal en el sistema de gestión hospitalaria.</li> </ul>
3. Nombre del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.</li> </ul>
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"> <li>Atención de incidencias reportadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos, con el fin de proporcionar un diagnóstico- solución de la incidencia.</li> </ul>
6. Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener en operación todos los sistemas de cómputo de la organización.</li> <li>Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.</li> </ul>
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal que reporta incidencia (todas las áreas), personal que atiende la incidencia (TI)</li> <li>Todas las áreas que cuentan con un equipo de computo</li> <li>No están involucrados pacientes ni familiares</li> </ul>

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: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: Enero 2021	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

8. Proceso (método) de obtención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario registra incidencia en escritorio de servicio</li> <li>• Personal TI atiende incidencia y resuelve el problema.</li> <li>• Personal TI registra resultados/observaciones en sistema de escritorio de servicio.</li> <li>• Personal de TI obtiene registro de incidencias atendidas por periodo mediante un link que contiene el número de incidencias registradas por escritorio de servicios.</li> </ul>
9. Frecuencia de revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> </ul>
10. Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA</li> <li>• ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI</li> </ul>

2. Recolección de datos

Se obtiene el número de incidencias por medio del link: [https://www.ufd.mx/intranet/indicadores\\_cs.php](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](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 with a calendar icon.
- al:** A date range selector with a calendar icon.
- 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 TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

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

4. Resultados del algoritmo

Enero 2021:  $(36-0)/36 \times 100 = 100\%$  Efectividad de servicio.

INDICADORES

Periodo del:  al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

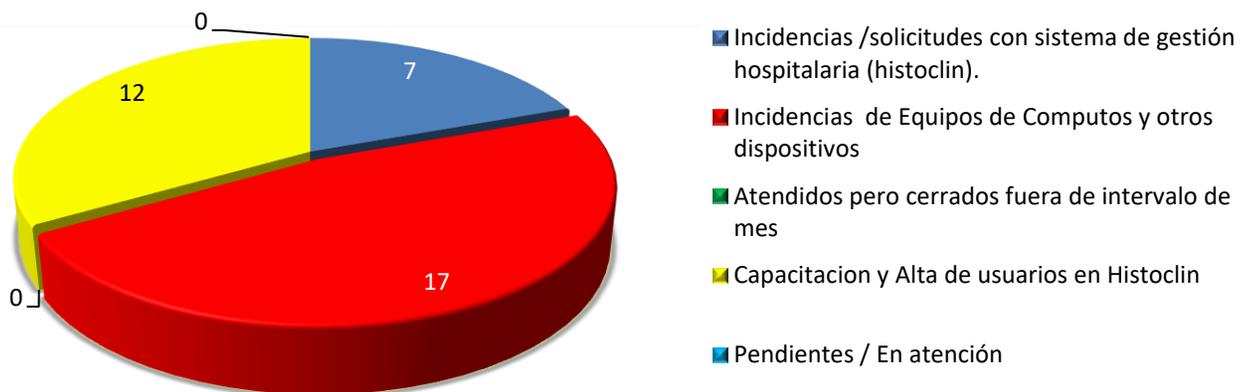
Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
$(\text{Incidencias Resueltas}/\text{Incidencias Nuevas}) * 100$	$(36/36) * 100$	100 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 Enero - 31 Enero 2021

Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (Histoclin).	Incidencias de Equipos de Cómputo y otros dispositivos	Pendientes por Atender	Capacitación y Alta de usuarios en el sistema de gestión hospitalaria (Histoclin).	Solicitudes Atendidas pero cerrados fuera de intervalo de mes	Total
7	17	0	12	0	36

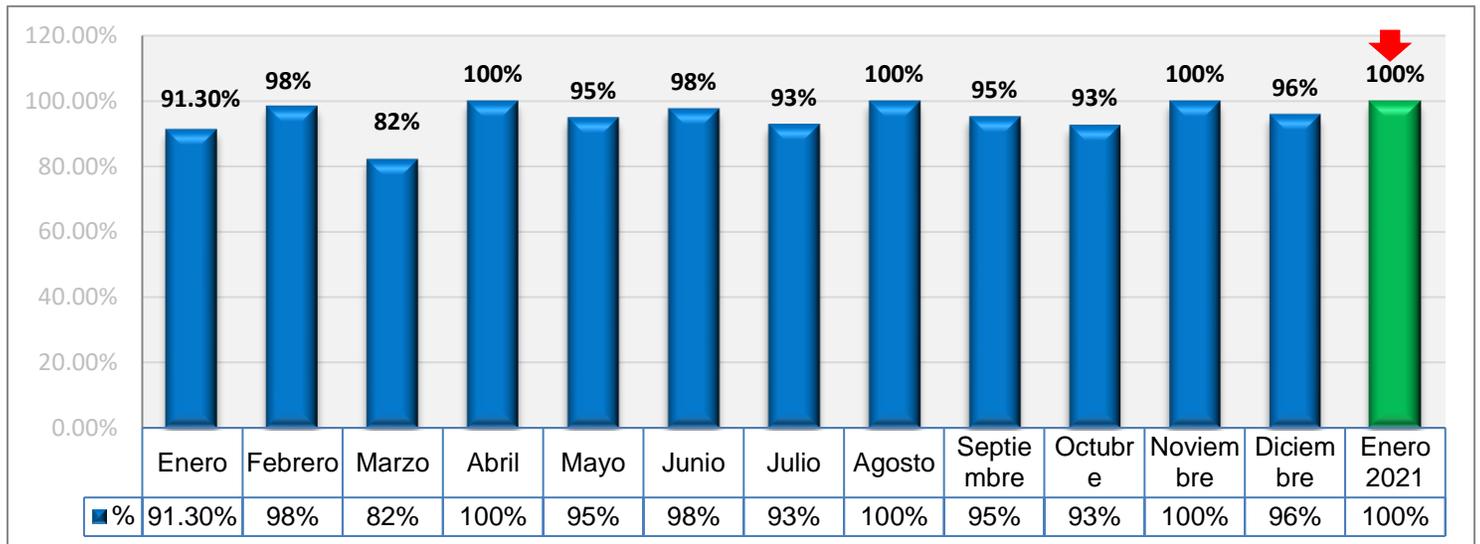


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Enero 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 enero del 2021 el resultado del sistema de indicadores de TI CEMA, se cumple el porcentaje de efectividad en atención de incidencias con el 100%.

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