

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

V 1.- ficha de indicador

	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de resultado indicador mensual TI
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 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> $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC) \times 100}{NTIR}$
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"> Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la clínica.
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

Elaboró

Autorizo

Roberto Carlos Clorio Ángeles
Tecnologías de Información

Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo
Director de Tecnologías de Información

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

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: R. Carlos Clorio Angeles Puesto: Administrador de Multimedia Fecha elaboración: Enero 2020	Revisó: Ing. Alejandro Acevedo H. Puesto: Director de Tecnologías de Información Fecha de revisión: Enero 2020

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.

INDICADORES

Periodo del: **al:**
Nivel:
Area:
Clasificación:
Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(21/23)*100	91.3 %

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 Roberto Carlos Clorio Ángeles Tecnologías de Información	Autorizo Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo Director de Tecnologías de Información
--	--

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

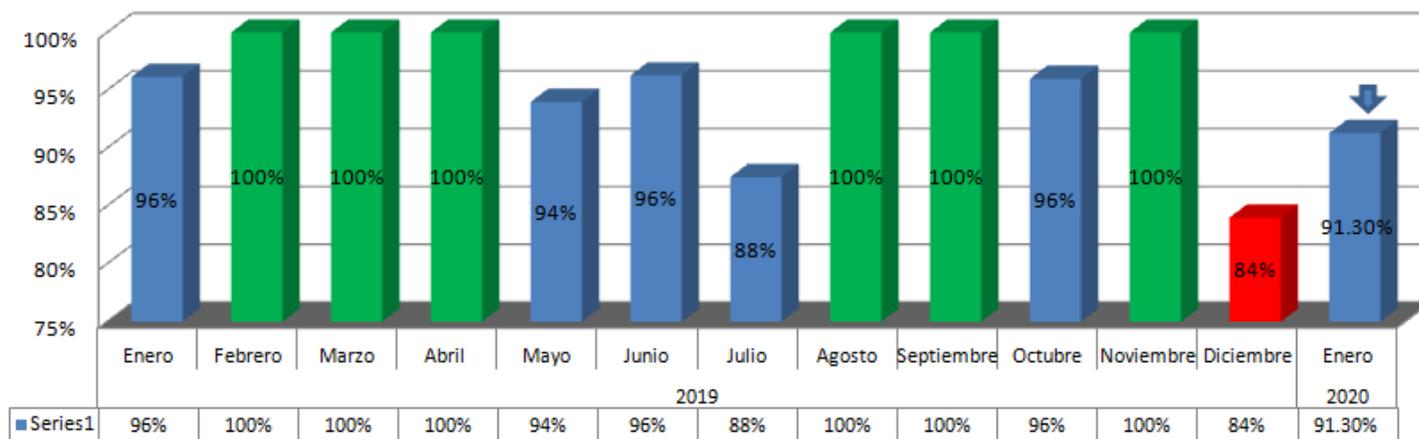
4.- Resultado de Algoritmo:

Diciembre 2019: $(23-2)/23 \times 100 = 91.3\%$ **Efectividad de servicio**

Forma de Medirlo (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	Valores (21/23)*100	Resultado 91.3 %
---	-------------------------------	----------------------------

5.- Representación gráfica por frecuencia de revisión y comparativa.

**Gráfica comparativa de atención de incidencias mensual
(Escritorio de Servicios)**



6. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Enero la estadística que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje mínimo de efectividad del 90%, esto derivado a que; 1 incidencia está pendiente por espera de cotización de refacción de impresora y una segunda fue cerrada en febrero.

Elaboró	Autorizo
Roberto Carlos Clorio Ángeles Tecnologías de Información	Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo Director de Tecnologías de Información

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

b) Clasificación de incidencias registradas:

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS							
Cerradas fuera de tiempo	Registros de Usuarios /capacitacion	Incidencias con sistema de gestión Histoclin	Incidencias con hardware (pc's, Impresoras u otros)	Incidencias por configuracion / sistemas de comunicacion	Pendiente	Solicitudes de reubicación de equipos	Total
1	5	5	3	7	1	1	23



- Cerradas fuera de tiempo
- Registros de Usuarios /capacitacion
- Incidencias con sistema de gestión Histoclin
- Incidencias con hardware (pc's, Impresoras u otros)
- Incidencias por configuracion / sistemas de comunicacion
- Pendiente
- Solicitudes de reubicación de equipos

Elaboró

Roberto Carlos Clorio Ángeles
Tecnologías de Información

Autorizo

Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo
Director de Tecnologías de Información