

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

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

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:

- Periodo del: [Calendar icon] [Input field]
- al: [Calendar icon] [Input field]
- Nivel: [Servicio] (dropdown)
- Area: [Soporte Técnico] (dropdown)
- Clasificación: [Servicio a Voz, Datos y Video en CEMA] (dropdown)
- Indicador: [Efectividad en el Servicio] (dropdown) [Calcular] (button)

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: Febrero 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

Febrero 2021:  $(46-45)/46 \times 100 = 97.83\%$  Efectividad de servicio.

INDICADORES

Periodo del:  al:

Nivel:

Área:

Clasificación:

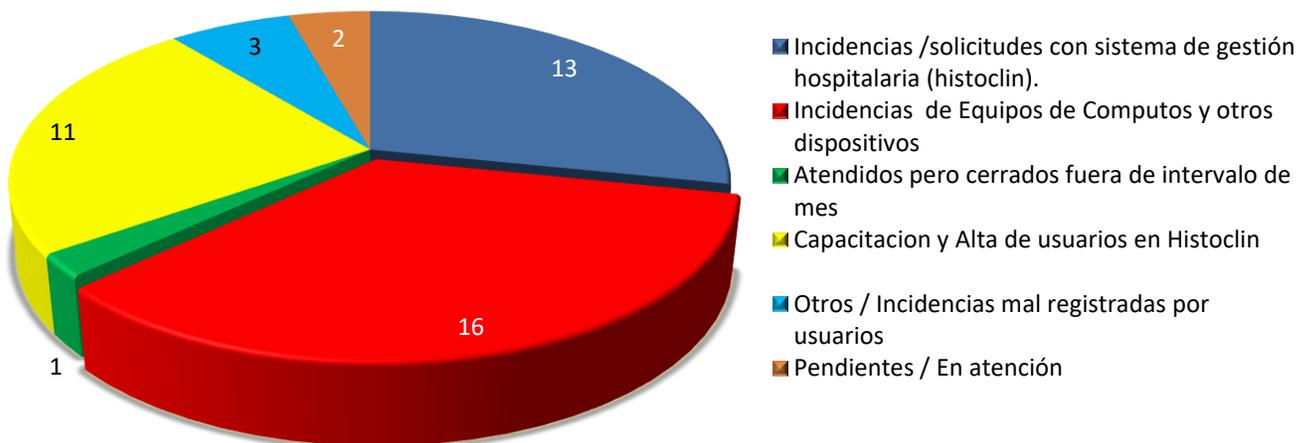
Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(45/46)*100	97.83 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 FEBRERO - 28 FEBRERO 2021

Incidencias /solicitudes Sistema de Gestión Hospitalaria (Histoclin).	Incidencias con PC's y otros dispositivos/sistemas	Atendidos pero cerrados fuera de intervalo de mes.	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Otros / Incidencias mal registradas por usuarios	Pendientes / En atención	Total
13	16	1	11	3	2	46



Elaboró

ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES  
ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS

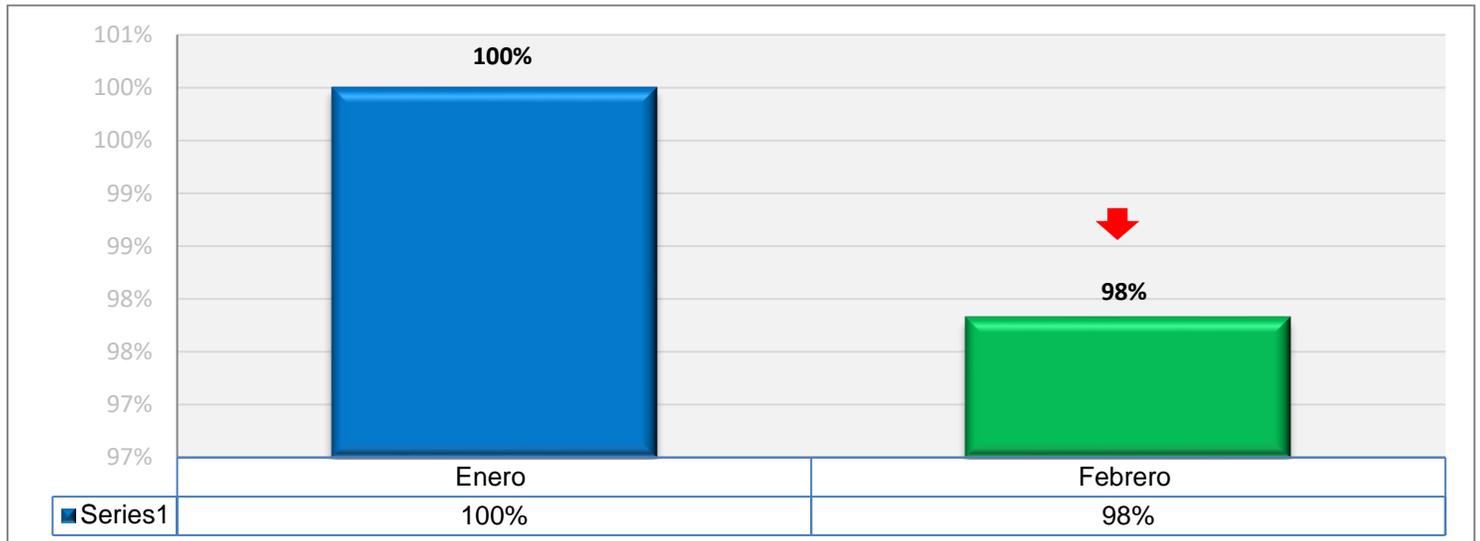
Validó

LIC. CESAR TREJO VALENCIA  
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Febrero 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 febrero del 2021 el resultado del sistema de indicadores de TI CEMA, se cumple el porcentaje de efectividad en atención de incidencias con el 97.83%, no se cumple al 100% derivado a que existió una incidencia que fue cerrada fuera del intervalo de mes por análisis necesario en paquetería ASPEL, así también se tienen 2 incidencias actualmente en proceso por espera de suministro de un tambor de impresora y 1 disco duro para sustitución, por último se clasificaron 3 incidencias registradas por error de usuario ya que dichas solicitudes de servicios no son las atiende el área de tecnología de la información si no para el área de operaciones.

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