

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

**V 1.- ficha de indicador**

	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de resultado indicador mensual TI</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 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>Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.</li> </ul>
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las áreas de la clínica.</li> </ul>
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>

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: <b>Tecnologías de Información</b>	Correspondiente: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

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>
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](https://www.ufd.mx/intranet/indicadores_cs.php) donde se establece el periodo a consultar y se obtienen los datos.

Periodo del:  al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(63/64)*100	98.44 %

**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

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

Elaboró	Autorizo
<u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u> Tecnologías de Información	<u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u> Director de Tecnologías de Información

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

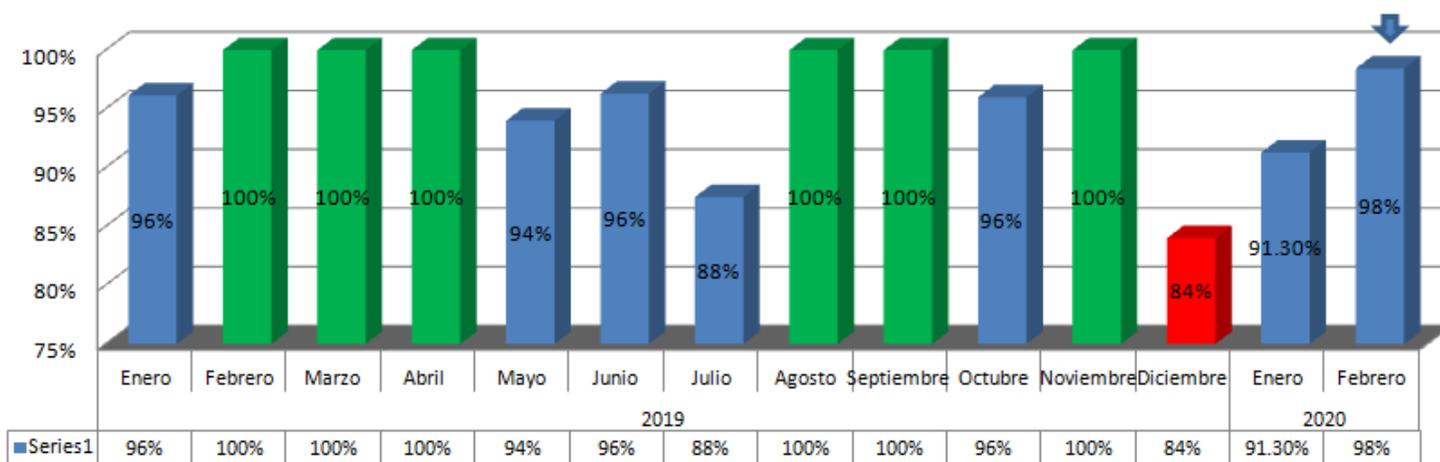
**4.- Resultado de Algoritmo:**

Febrero 2020:  $(65-1)/65 \times 100 = 98.44\%$  **Efectividad de servicio**

<b>Forma de Medirlo</b> (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	<b>Valores</b> (63/64)*100	<b>Resultado</b> 98.44 %
---	-------------------------------	-----------------------------

**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 Febrero la estadística que genera el sistema de indicadores, se rebasa el porcentaje mínimo de efectividad del 90%, donde se tiene una incidencia pendiente por tomar y 4 incidencias aceptadas pero en proceso de resolver( 3 incidencias relacionadas con el modulo de caja farmacia, 1 con una espera de entrega de impresora por garantía).

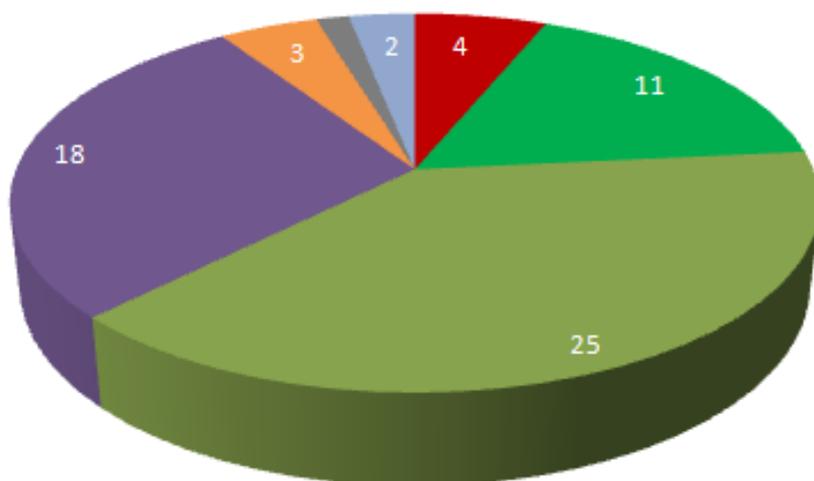
Elaboró  <b>Roberto Carlos Clorio Ángeles</b> Tecnologías de Información	Autorizo  <b>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</b> Director de Tecnologías de Información
---	---

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

b) Clasificación de incidencias registradas:

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS							
Aceptada pero en proceso de solución	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 e instalación de equipos	Total
4	11	25	18	3	1	2	64



- Aceptada pero en proceso de solución
- 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 e instalación de equipos

Elaboró	Autorizo
<u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u> Tecnologías de Información	<u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u> Director de Tecnologías de Información

### Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

Empty box for report content.

Elaboró	Autorizo
<u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u> Tecnologías de Información	<u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u> Director de Tecnologías de Información