

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Febrero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	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**

<b>Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Febrero 2023	<b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-II-13
	<b>Versión:</b> 3.0	<b>Página</b> 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: [intranet.ufd.mx/intranet/indicadores\\_cs.php](http://intranet.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.

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

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 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 3 de 4

**4. Resultados del algoritmo**

**INDICADORES**

Periodo del:  al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

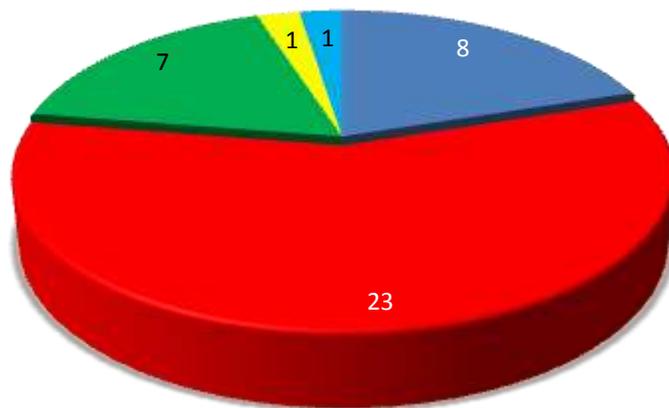
Indicador:

<b>Forma de Medirlo</b> (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	<b>Valores</b> (38/40)*100	<b>Resultado</b> <b>95 %</b>
---	-------------------------------	---------------------------------

**5. Representación gráfica**

**CLASIFICACION DE INCIDENCIAS FEBRERO 2023**

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	Atendidas Fuera de Intervalo de Mes	Total
8	23	7	1	1	40

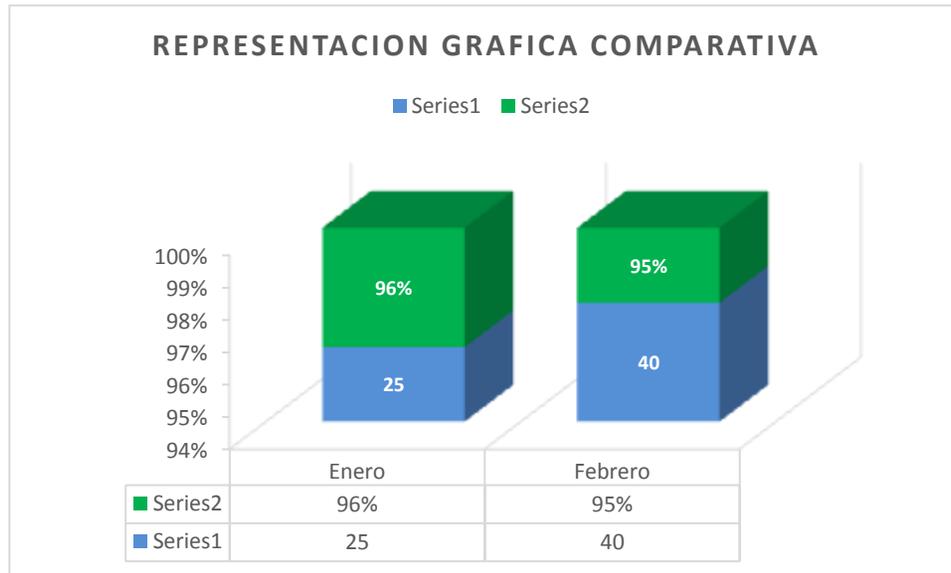


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Febrero 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 4 de 4

**6. Representación gráfica comparativa**



**7. Conclusiones**

- a) Durante el periodo del mes de Febrero del 2023 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple con el 95% de efectividad en la atención de incidencias, no se alcanza el 100% ya que 1 incidencia sigue pendiente de solución por espera de refacción y 1 incidencia cerrada fuera del intervalo del mes de febrero (cierre en 1 de marzo).

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