

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> MCI 11
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 registradas 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"> Mantener en operación todos los sistemas de cómputo de la organización. Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Personal que reporta incidencia (todas las áreas), personal que atiende la incidencia (TI) Todas las áreas que cuentan con un equipo de computo No están involucrados pacientes ni familiares

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

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
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

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.



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	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

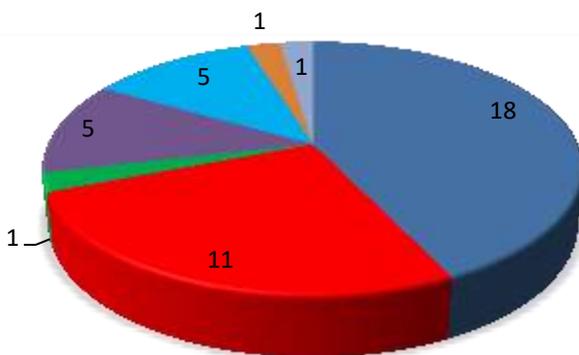
4. Resultados del algoritmo

Junio 2020: (42-1)/42 x 100 = 97.62% Efectividad de servicio



5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 JUNIO - 30 DE JUNIO 2020							
Incidentes /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.	Incidentes con hardware (PC´s, Impresoras u otros)	Incidentes por configuración / sistemas de comunicación	Solicitud de Activación de Licencias Sistemas (Aspel, Microsoft)	Incidentes en proceso	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Incidentes cerradas fuera de tiempo	Total
18	11	1	5	5	1	1	42



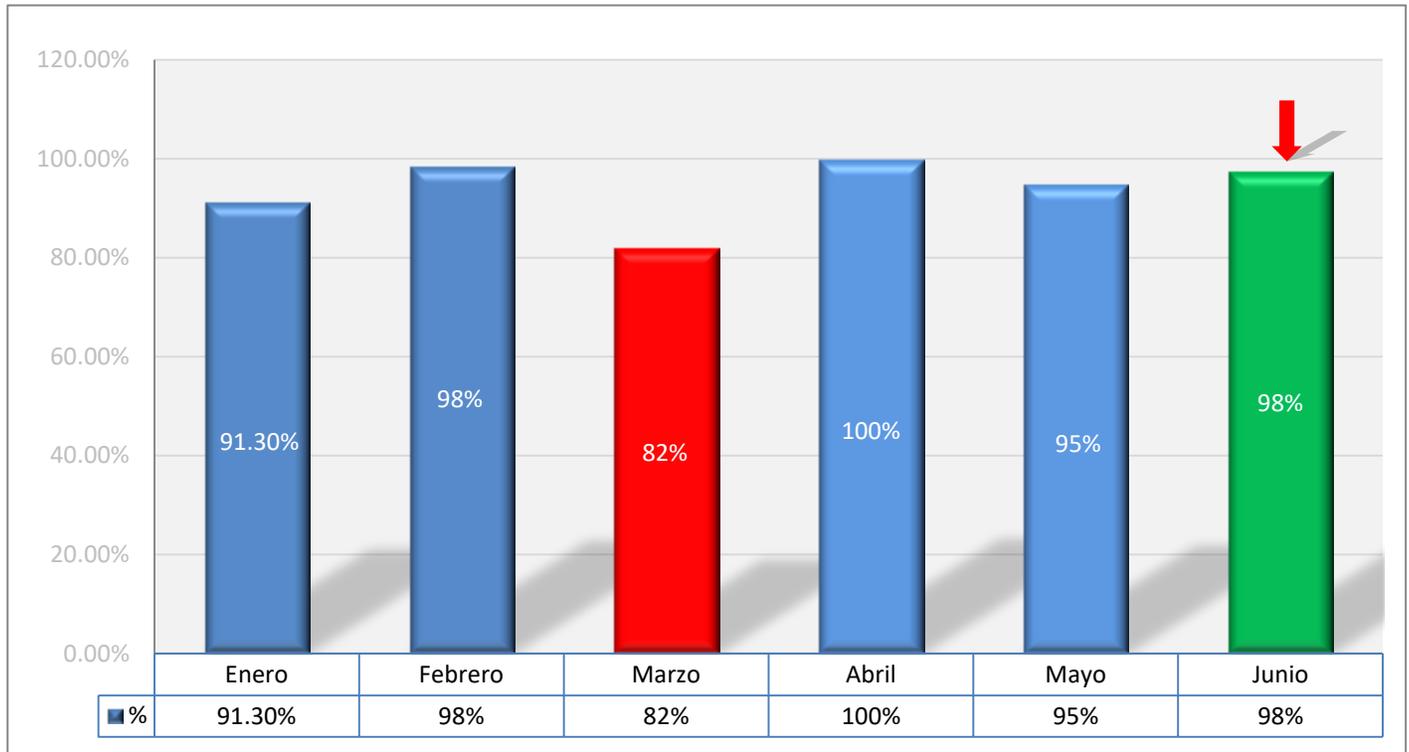
- Incidentes /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.
- Incidentes con hardware (pc´s, Impresoras u otros)
- Incidentes por configuración / sistemas de comunicación
- Activación de Licencias Sistemas (aspel, microsoft)
- En proceso
- Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin
- Cerrada Fuera de tiempo

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Junio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Junio la estadística que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje de efectividad mensual establecido con el 97.62%, teniendo 3 incidencias en proceso por análisis en código fuente de sistema histoclin (reporte de comisión), 2 incidencias en espera de solución por parte de proveedor y 1 cerrada fuera de tiempo (registrada el día 30 de Junio pero finalizada en el mes de Julio).

Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION