1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL	
1.Estándar	• MCI 11
2. Problema detectado	• 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	• Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.
4.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. $\%ENS = \frac{(NTIR-CINC) \times 100}{NTIR}$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	• 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	• 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	• 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

8. Proceso (método) de obtención	• 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	• Mensual
10. Responsable	• ¿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.

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

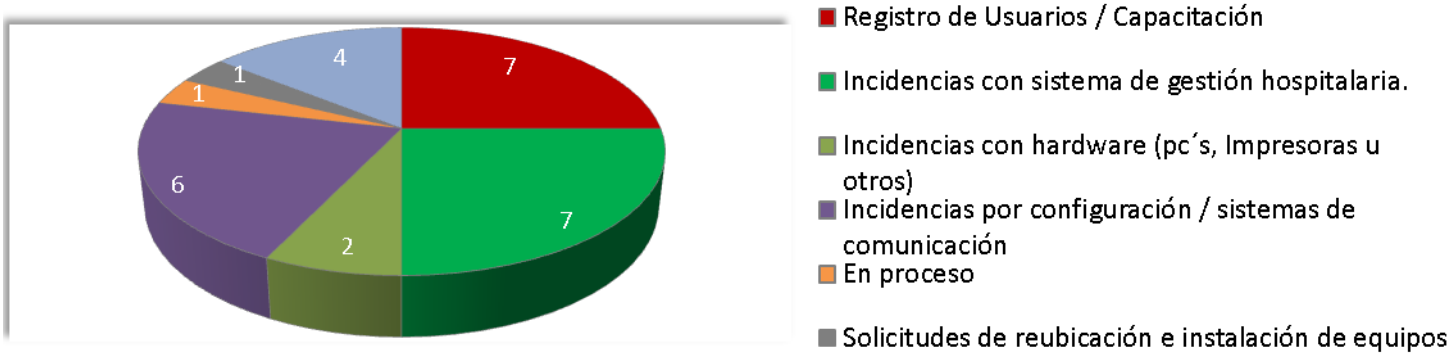
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

4. Resultados del algoritmo

Marzo 2020: (28-5)/28 x 100 = **82.14% Efectividad de servicio**

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

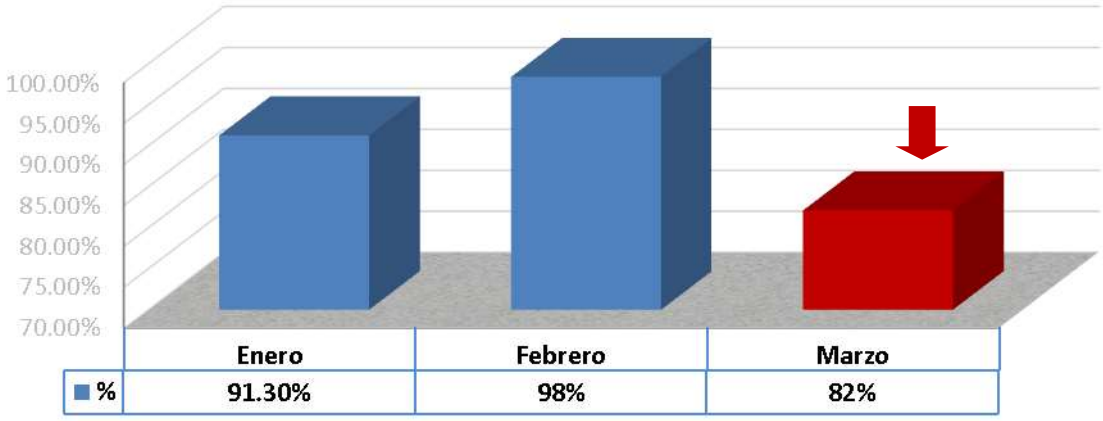
CLASIFICACION DE ATENCION DE INCIDENCIAS 01 MARZO – 31 MARZO 2020							
Registro y Capacitación en Sistema de Gestión H	Incidencias con Sistema de Gestión Hospitalaria.	Incidencias: hardware. (Pc´s, Impresoras)	Incidencias: Configuración y Sistemas de comunicación	Incidencias en Proceso de atención	Solicitud con Reubicación e Instalación de Equipos	Atendidas / Registradas Fuera de Tiempo.	Total
7	7	2	6	1	1	4	**28**



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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

a) Durante el periodo del mes de Marzo la estadística que genera el sistema de indicadores, no se cumple el mínimo de efectividad del 90%, derivado a 4 incidencias que fueron atendidas y registradas fuera del periodo del mes de marzo, así como una incidencia que sigue en proceso de atención.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.