

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 1 de 5 |

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> $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$ |
| 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 | LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION |

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

| | | |
|--|--|------------------------------------|
| Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 2 de 5 |

| | |
|----------------------------------|--|
| 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 |

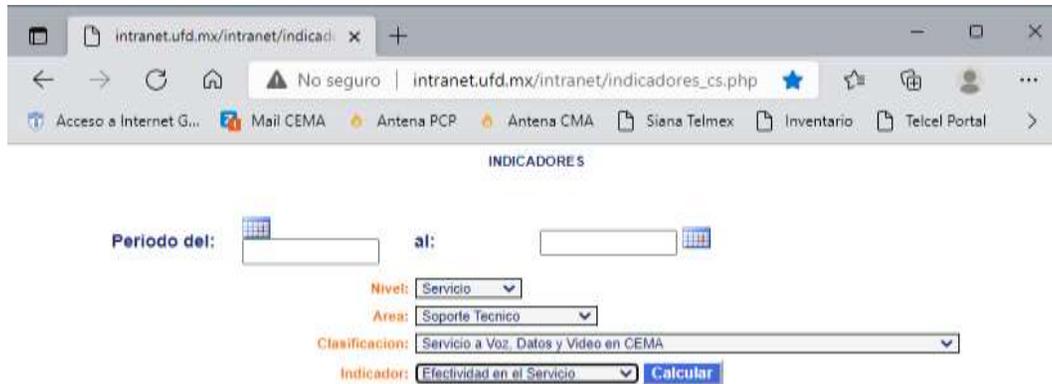
| | |
|---|---|
| Elaboró | Validó |
| ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS | LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION |

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 3 de 5 |

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.

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

4. Resultados del algoritmo

Marzo 2022: (55-0)55 x 100 = 100 % Efectividad de servicio.

| | |
|---|---|
| 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: Marzo 2022 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 4 de 5 |

INDICADORES

Periodo del: al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

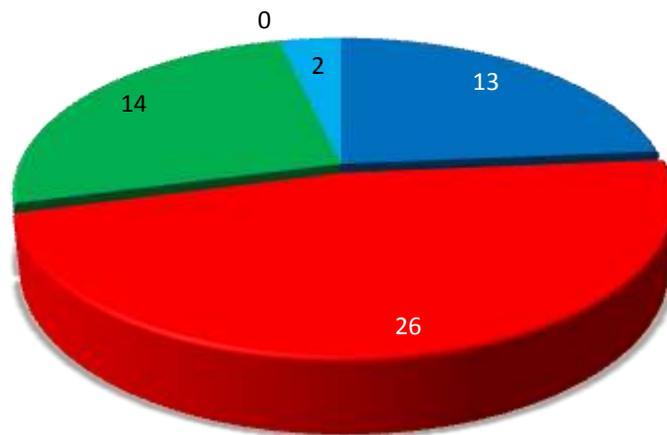
Indicador:

| | | |
|---|-------------------------------|---------------------------|
| Forma de Medirlo (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100 | Valores (55/55)*100 | Resultado 100 % |
|---|-------------------------------|---------------------------|

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS MARZO 2022

| Incidencias /solicitudes con (Histoclin). | Incidencias con PC'S, impresoras y otros dispositivos | Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin | En Proceso | Cierre fuera de mes | Total |
|---|---|--|------------|---------------------|-------|
| 13 | 26 | 14 | 0 | 2 | 55 |

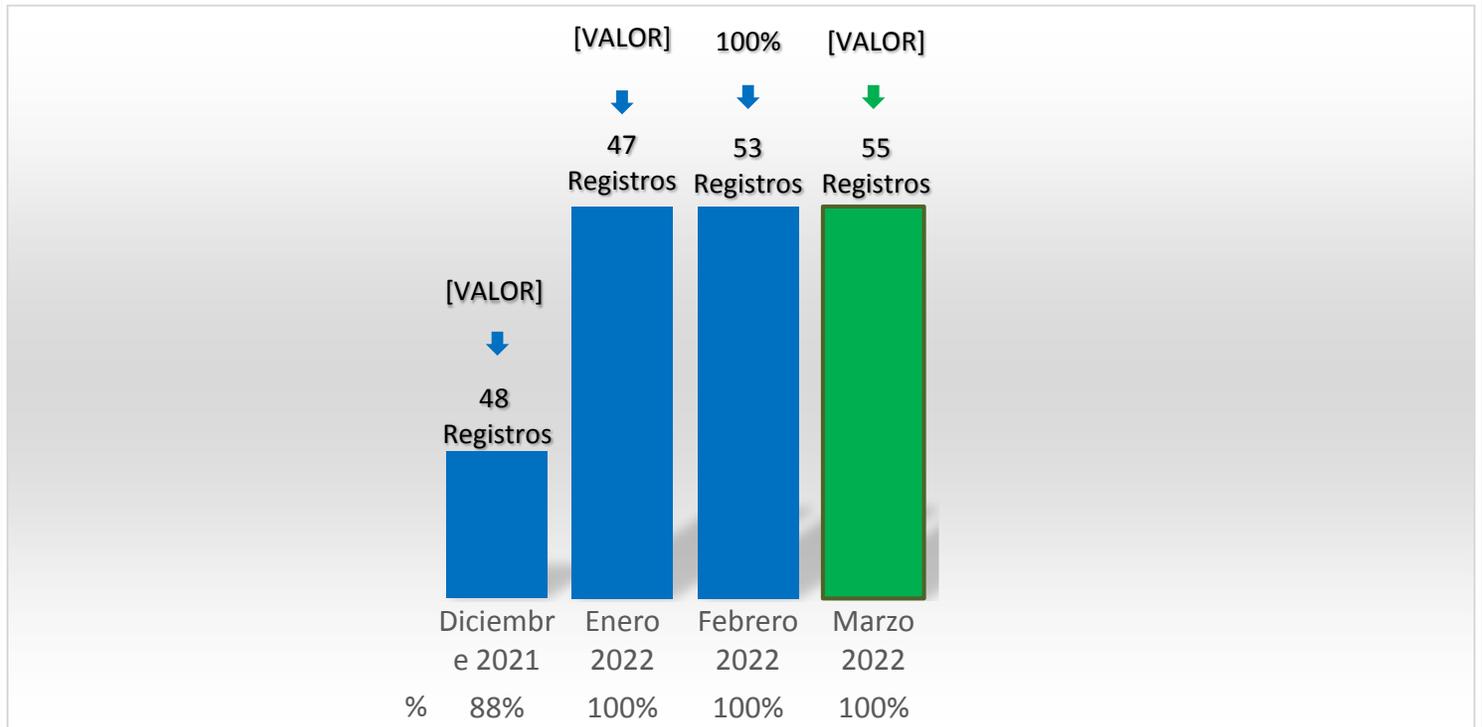


| | |
|---|---|
| Elaboró | Validó |
| ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS | LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION |

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de: Marzo 2022 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 5 de 5 |

6. Representación gráfica comparativa



7. Conclusiones

- a) Durante el periodo del mes de Marzo del 2022 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple con el 100% de efectividad en la atención de incidencia.

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