

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Marzo 2023	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	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. $\%ENS = \frac{(NTIR - CINC)}{NTIR} \times 100$
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

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: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Marzo 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

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: 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 TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Marzo 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

4. Resultados del algoritmo

INDICADORES

Periodo del:



01/03/2023

al:

31/03/2023



Nivel: **Servicio**

Area: **Soporte Tecnico**

Clasificación: **Servicio a Voz, Datos y Video en CEMA**

Indicador: **Efectividad en el Servicio**

Calcular

Forma de Medirlo

(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100

Valores

(43/44)*100

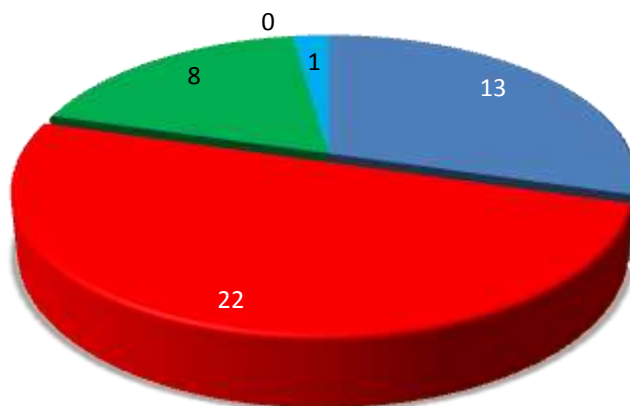
Resultado

97.73 %

5. Representación gráfica

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS MARZO 2023

Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (histoclin).	Incidencias de Equipos de Computo, impresoras y otros dispositivos	Capacitacion y Alta de usuarios en Histoclin	En proceso	Atendidas Fuera de Intervalo de Mes	Total
13	22	8	0	1	44



Elaboró

ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES
ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS

Validó

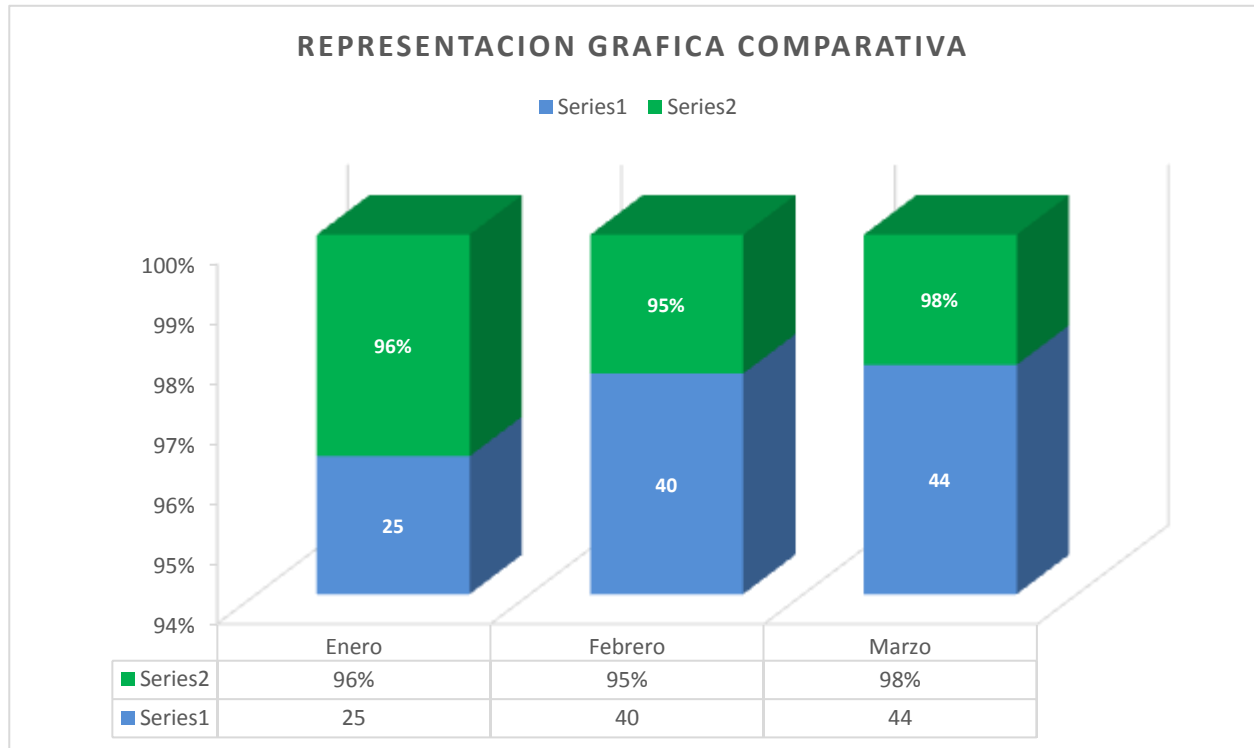
LIC. CESAR TREJO VALENCIA
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

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

REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: Marzo 2023	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 Marzo del 2023 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple con el 97.73% de efectividad en la atención de incidencias, no se alcanza el 100% ya que 1 incidencia se cierra posterior al mes en curso por espera de refacción en equipo de computo.

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