

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: MAYO 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 TECNOLOGÍAS DE INFORMACION

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: MAYO 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.

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

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

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

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

4. Resultados del algoritmo

Mayo 2020: $(39-2)/39 \times 100 = 94.87\%$ **Efectividad de servicio**

INDICADORES

Periodo del: al:

Nivel:

Area:

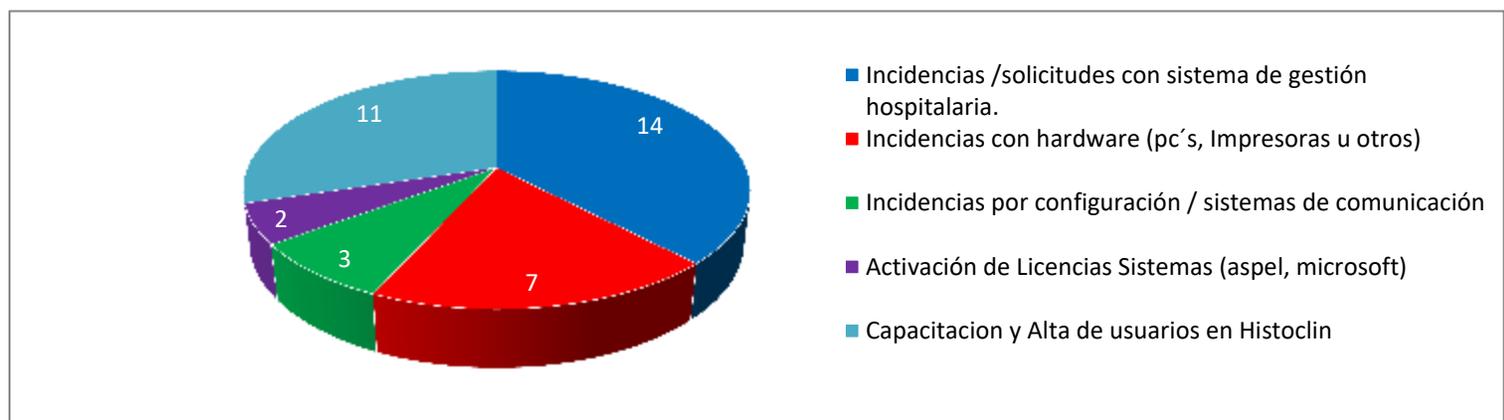
Clasificación:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(37/39)*100	94.87 %

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 MAYO - 31 MAYO 2020					
Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.	Incidencias con hardware (pc´s, Impresoras u otros)	Incidencias por configuración / sistemas de comunicación	Activación de Licencias Sistemas (aspel, microsoft)	Capacitacion y Alta de usuarios en Histoclin	Total
14	7	3	2	11	37

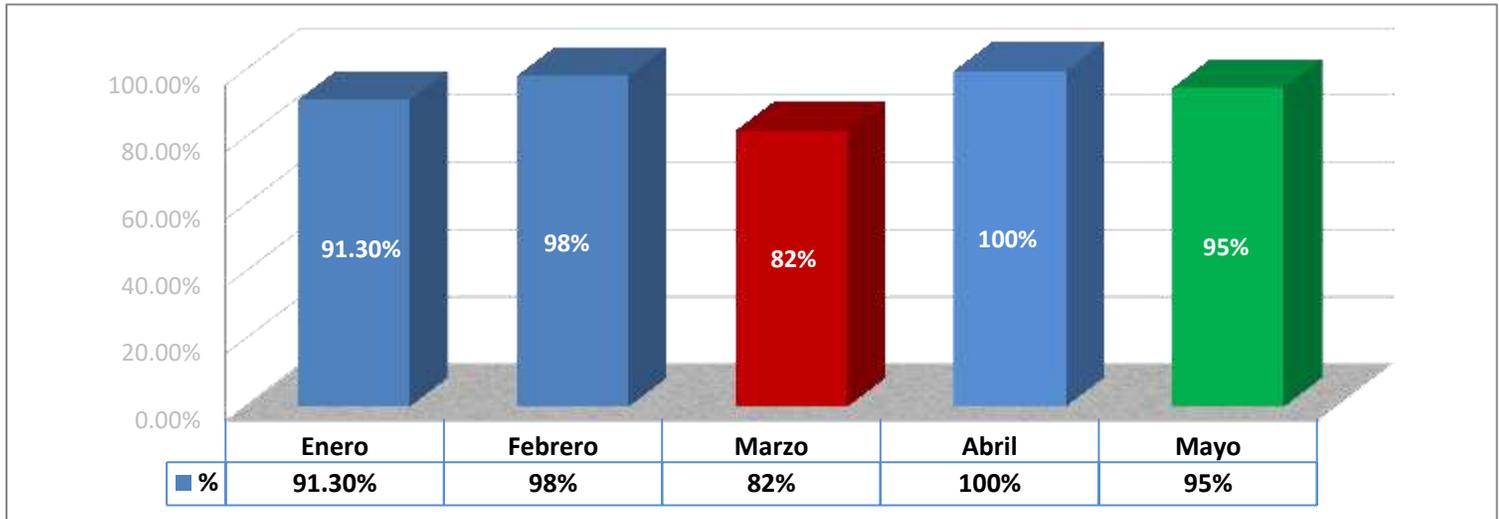


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS REGISTRADAS POR CENTRO DE SERVICIO

Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACION	Vigente a partir de: MAYO 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 mayo la estadística que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje de efectividad mensual establecido con el 94.87%, teniendo 1 incidencias pendiente por modificación en sistema histoclin y otra con la reparación de una PC por espera de refacción.

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