

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Noviembre 2024</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 1 de 4

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>REPORTE DE ATENCION DE INCIDENCIAS MENSUAL</b>	
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>MCI 11</li> </ul>
2. Problema detectado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general.</li> <li>Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria.</li> <li>Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de personal en el sistema de gestión hospitalaria.</li> </ul>
3. Nombre del indicador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de atención de incidencias registradas por centro de servicio.</li> </ul>
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"> <li>Atención de incidencias reportadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos, con el fin de proporcionar un diagnóstico- solución de la incidencia.</li> </ul>
6. Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener en operación todos los sistemas de cómputo de la organización.</li> <li>Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.</li> </ul>
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal que reporta incidencia (todas las áreas), personal que atiende la incidencia (TI)</li> <li>Todas las áreas que cuentan con un equipo de computo</li> <li>No están involucrados pacientes ni familiares</li> </ul>

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

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

<b>Departamento / Área: TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	<b>Vigente a partir de: Noviembre 2024</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

8. Proceso (método) de obtención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario registra incidencia en escritorio de servicio</li> <li>• Personal TI atiende incidencia y resuelve el problema.</li> <li>• Personal TI registra resultados/observaciones en sistema de escritorio de servicio.</li> <li>• Personal de TI obtiene registro de incidencias atendidas por periodo mediante un link que contiene el número de incidencias registradas por escritorio de servicios.</li> </ul>
9. Frecuencia de revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> </ul>
10. Responsable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA</li> <li>• ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI</li> </ul>

**2. Recolección de datos**

Se obtiene el número de incidencias por medio del link:

<http://10.10.0.198/intranet/centroServicios/seguimientoPeticon.php?param=ODU40F8xX3JvYmVydG8uY2xvcmlv> 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 TECNOLOGIAS DE INFORMACION

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Noviembre 2024</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 3 de 4

**4. Resultados del algoritmo**

$$\frac{(21-0) \times 100}{21} = 100\%$$

**REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA**

Periodo del  al

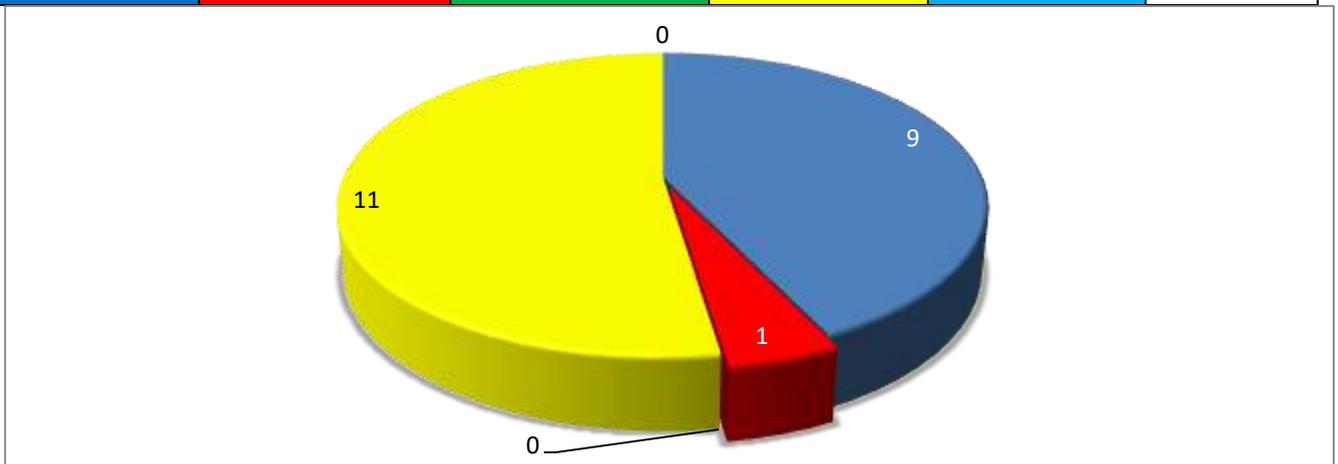
Clasificacion:

Servicio:

13 RESUELTA   8 APROBADA

**5. Representación gráfica**

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS POR ESCRITORIO DE SERVICIOS NOVIEMBRE 2024					
Administración Histoclin	Capacitación o Alta de Usuario en Histoclin	Problemas con TV o Dish	Soporte Tecnico	Pendiente // Proceso	Total
9	1	0	11	0	21

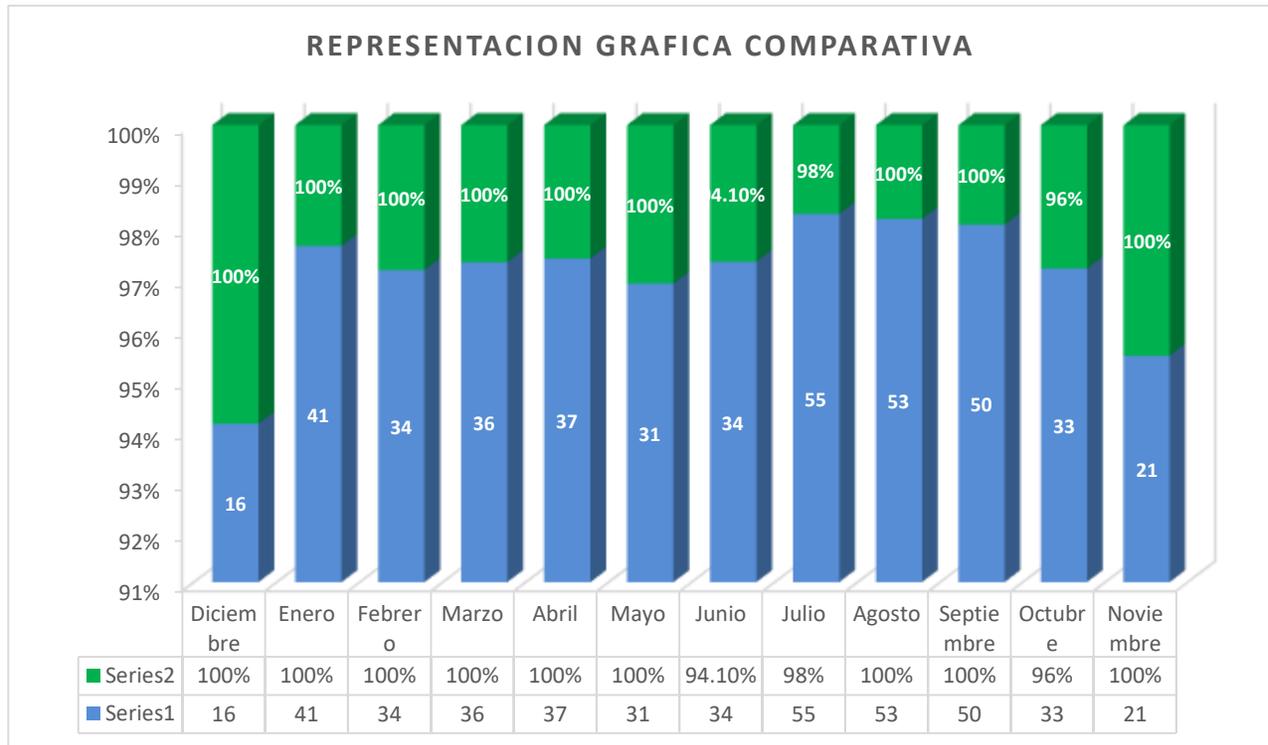


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Noviembre 2024</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 4 de 4

**6. Representación gráfica comparativa**



**7. Conclusiones**

- a) Durante el periodo del mes de Noviembre del 2024 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 100% de efectividad cumplido en la atención de incidencias.

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