

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

<b>Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Octubre 2020	<b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-II-13
	<b>Versión:</b> 3.0	<b>Página</b> 1 de 4

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>REPORTE DE ATENCIÓN 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
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	ING. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

<b>Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Octubre 2020	<b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-II-13
	<b>Versión:</b> 3.0	<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: [https://www.ufd.mx/intranet/indicadores\\_cs.php](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.

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

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

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	Vigente a partir de: <b>Octubre 2020</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 3 de 4

**4. Resultados del algoritmo**

Octubre 2020:  $(27-2)/27 \times 100 = 92.59\%$  **Efectividad de servicio.**

INDICADORES

Periodo del:  al:

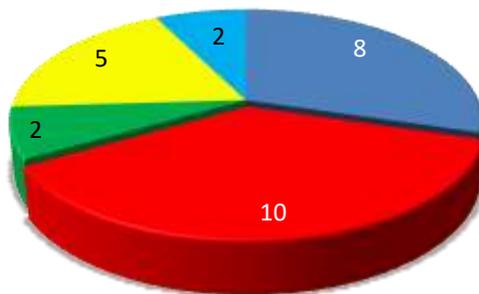
Nivel:   
 Área:   
 Clasificación:   
 Indicador:

Forma de Medirio (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	Valores (25/27)*100	Resultado <b>92.59 %</b>
--	------------------------	-----------------------------

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

**CLASIFICACION DE INCIDENCIAS 01 OCTUBRE - 31 DE OCTUBRE 2020**

Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.	Incidencias con hardware (pc´s, Impresoras u otros)	Activación de Licencias Sistemas (Aspel, Microsoft)	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	En proceso de atención	Total
8	10	2	5	2	27



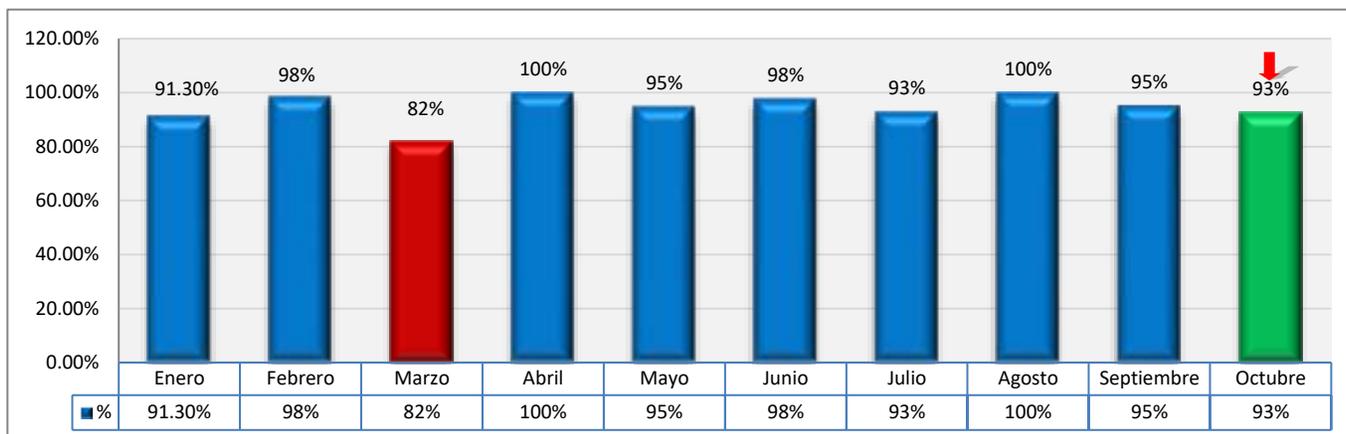
- Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria.
- Incidencias con hardware (pc´s, Impresoras u otros)
- Activación de Licencias Sistemas (aspel, microsoft)
- Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin
- En proceso de atención

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

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

<b>Departamento / Área: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>Vigente a partir de: Octubre 2020</b>	<b>Clave: CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 3.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>

**6. Representación gráfica comparativa**



**7. Conclusiones**

- a) Durante el periodo del mes de Octubre el resultado que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje de efectividad mensual establecido con un %92.59, no se cumple al 100% por 2 incidencias que están próximas a resolverse en el sistema de gestión hospitalaria.

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