

## REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

|                                                    |                                      |                            |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de:<br>Octubre 2023 | Clave:<br>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"> <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<br/>NTIR = Número Total de Incidentes Reportados en el centro de servicio<br/>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<br>ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS | LIC. CESAR TREJO VALENCIA<br>DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION |

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

|                                                            |                                                    |                                          |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>TECNOLOGÍAS DE INFORMACION</b> | <b>Vigente a partir de:</b><br><b>Octubre 2023</b> | <b>Clave:</b><br><b>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                                            | <b>Versión: 3.0</b>                                | <b>Página 2 de 5</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.

REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del  al

Clasificación:

Servicio:

Ver Q

**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.

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

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

## REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

|                                                    |                                      |                            |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de:<br>Octubre 2023 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                                    | Versión: 3.0                         | Página 3 de 5              |

### 4. Resultados del algoritmo

$$\frac{(35-0)}{35} \times 100 = 100\%$$

## REPORTE DE SERVICIOS EN ATENCION A LA GERENCIA

Periodo del 01/10/2023 al 31/10/2023

Clasificación: Servicios en CEMA

Servicio: Seleccione un servicio

Ver Q

11 RESUELTA 24 APROBADA

### 5. Representación gráfica

| CLASIFICACION DE INCIDENCIAS OCTUBRE 2023 |                        |                         |                 |       |
|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------|-----------------|-------|
| Administración Histoclin                  | Capacitación Histoclin | Problemas con TV o Dish | Soporte Técnico | Total |
| 8                                         | 2                      | 1                       | 24              | 35    |

Elaboró

ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES  
ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS

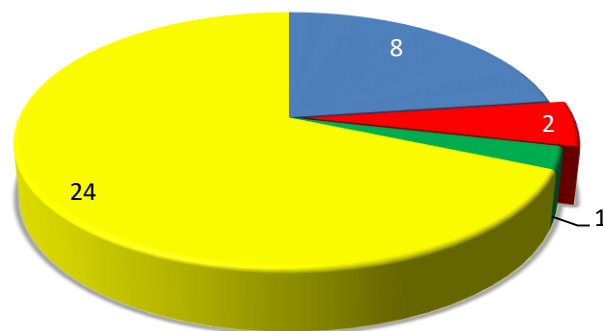
Validó

LIC. CESAR TREJO VALENCIA  
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

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

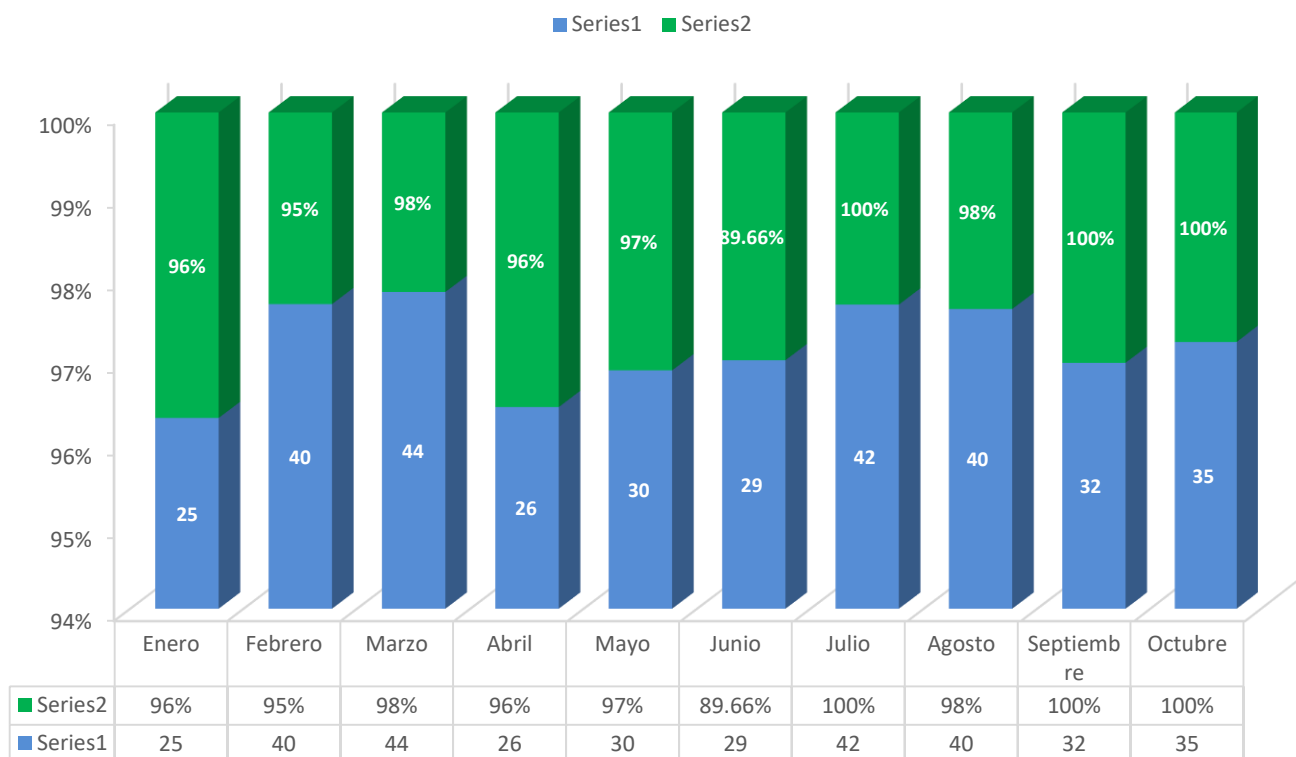
REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI

|                                                    |                                      |                            |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de:<br>Octubre 2023 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                                    | Versión: 3.0                         | Página 4 de 5              |



6. Representación gráfica comparativa

REPRESENTACION GRAFICA COMPARATIVA



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:<br>TECNOLOGIAS DE INFORMACION | Vigente a partir de:<br>Octubre 2023 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                                    | Versión: 3.0                         | Página 5 de 5              |

**7. Conclusiones**

- a) Durante el periodo del mes de Octubre del 2023 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA es del 100% de efectividad en la atención de incidencias.

Elaboró

ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES  
ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS

Validó

LIC. CESAR TREJO VALENCIA  
DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION