

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Septiembre 2022</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

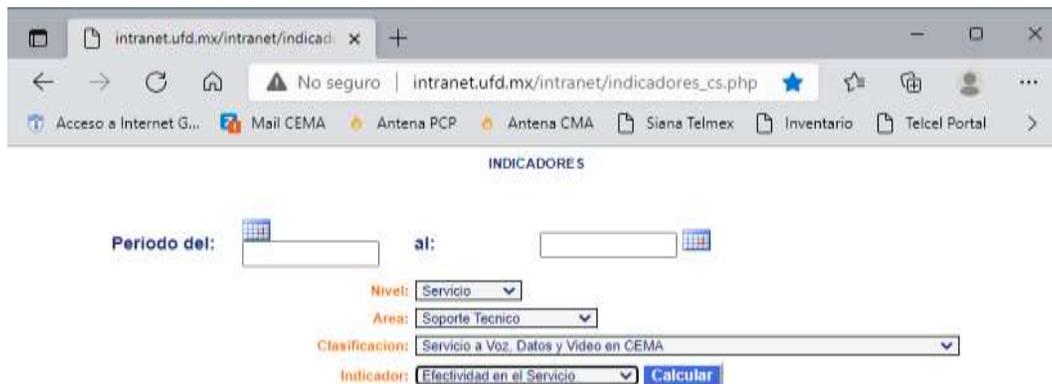
**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Septiembre 2022</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 2 de 4

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: [intranet.ufd.mx/intranet/indicadores\\_cs.php](http://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.

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

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**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Septiembre 2022</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>3.0</b>	Página 3 de 4

**4. Resultados del algoritmo**

INDICADORES

Periodo del:  al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

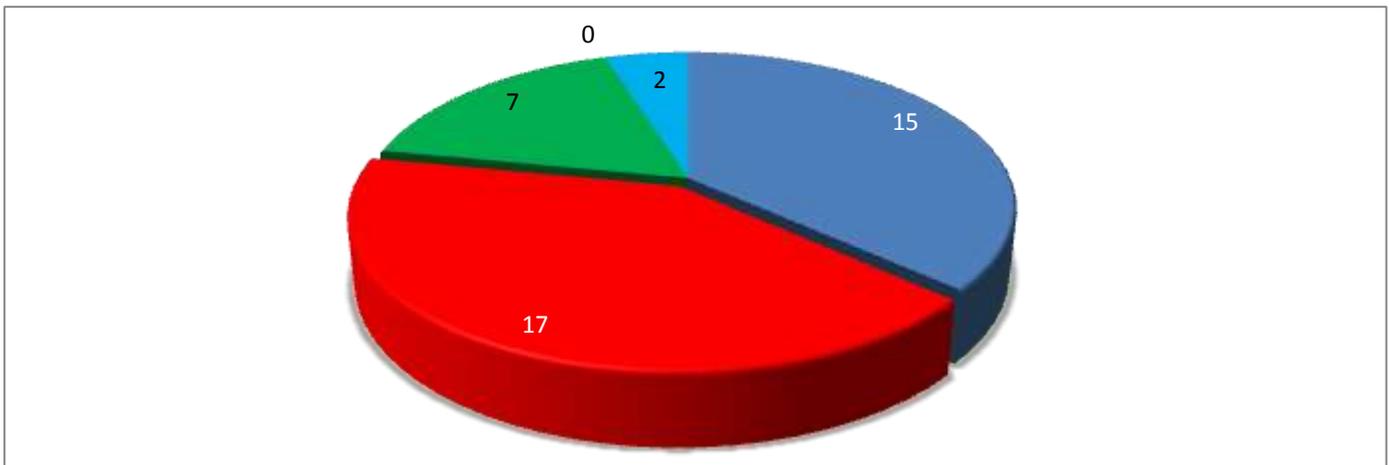
Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(41/41)*100	100 %

**5. Representación gráfica**

**CLASIFICACION DE INCIDENCIAS SEPTIEMBRE 2022**

Incidencias /solicitudes con sistema de gestión hospitalaria (histoclin).	Incidencias de Equipos de Computo, impresoras y otros dispositivos	Capacitación y Alta de usuarios en Histoclin	Cierre de incidencia fuera de mes	Atendidas sin registro por usuario	Total
15	17	7	0	2	41

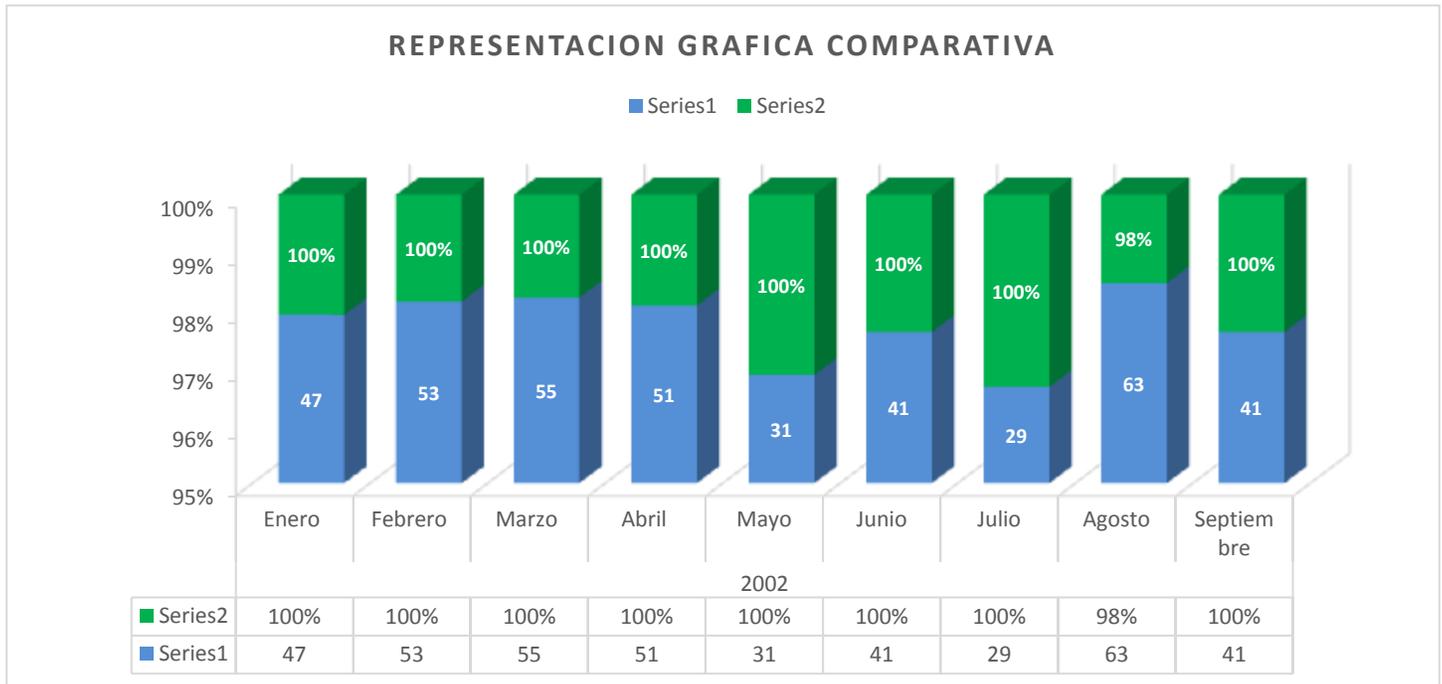


Elaboró	Validó
ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES ADMINISTRADOR DE MULTIMEDIOS	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

**REPORTE DE RESULTADO INDICADOR MENSUAL TI**

Departamento / Área: <b>TECNOLOGIAS DE INFORMACION</b>	Vigente a partir de: <b>Septiembre 2022</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 Septiembre del 2022 el resultado del sistema de indicadores por escritorio de servicios TI CEMA se cumple con el 100% de efectividad en la atención de incidencias, teniendo 2 incidencias que fueron atendidas pero no registradas por las áreas conforme al procedimiento establecido (una fue una incidencia por médico especialista la cual se registra por TI ya que ellos no tienen acceso a Intranet, y la otra por el área de enfermería de Quirófano)

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