

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 1 de 1

**V 1.- ficha de indicador**

	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de resultado indicador mensual TI</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 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>Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.</li> </ul>
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las áreas de la clínica.</li> </ul>
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>

Elaboró

Autorizo

Roberto Carlos Clorio Ángeles  
Tecnologías de Información

Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo  
Director de Tecnologías de Información

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 2 de 2

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>
Elaboró: R. Carlos Clorio Angeles Puesto: Administrador de Multimedia Fecha elaboración: Julio 2019	Revisó: Ing. Alejandro Acevedo H. Puesto: Director de Tecnologías de Información Fecha de revisión: Julio 2019

**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.

INDICADORES

Periodo del:  al:

Nivel:

Area:

Clasificación:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(28/28)*100	100 %

**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	Autorizo
<u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u> Tecnologías de Información	<u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u> Director de Tecnologías de Información

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 3 de 3

**4.- Resultado de Algoritmo:**

Agosto 2019:

$$(28-0)/28 \times 100 = \text{100\% Efectividad de servicio.}$$

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(28/28)*100	100 %

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

**Porcentaje de atención de incidencias mensual (Escritorio de Servicios)**



**6. Conclusiones**

Durante el periodo del mes de Agosto la estadística que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje mínimo de efectividad (90% mensual). 90% de las incidencias reportadas fue por fallas lógicas y el 10% fue por fallas físicas donde se requirieron la sustitución de piezas ó dispositivos.

**Notas:**

- Al realizar el registro de la incidencia por medio del **escritorio de servicios**, se puede establecer un orden, una evidencia y un soporte documental para la adquisición de refacciones o dispositivos.

Elaboró	Autorizo
<u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u> Tecnologías de Información	<u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u> Director de Tecnologías de Información