

**Reporte de Resultado Indicador mensual TI**

|                                                           |                                                           |                                                        |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:</b><br>Tecnologías de Información | <b>Correspondiente:</b> Enero 2019<br><b>Versión:</b> 1.0 | <b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-FI-12<br><b>Página</b> 1 de 1 |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

**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>Atención de Incidencias 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<br>(¿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</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

|                                                           |                                    |                                |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Departamento / Área:</b><br>Tecnologías de Información | <b>Correspondiente:</b> Enero 2019 | <b>Clave:</b> CEMA-RG-CA-FI-12 |
|                                                           | <b>Versión:</b> 1.0                | <b>Página</b> 2 de 2           |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                            | por escritorio de servicios.                                                                                                                                                                          |  |
| 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?<br/>Personal de TI CEMA</li> <li>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br/>Dirección de TI</li> </ul> |  |
| Elaboró: R. Carlos Clorio Angeles<br>Puesto: Administrador de Multimedios<br>Fecha elaboración: Enero 2019 | Revisó: Ing. Alejandro Acevedo H.<br>Puesto: Director de Tecnologías de Información<br>Fecha de revisión: Enero 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: 01/01/2019 al: 31/01/2019

Nivel: Servicio

Area: Soporte Técnico

Clasificación: Servicio a Voz, Datos y Video en CEMA

Indicador: Efectividad en el Servicio **Calcular**

| Forma de Medir                               | Valores   | Resultado |
|----------------------------------------------|-----------|-----------|
| Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas*100 | 25/26*100 | 96.15 %   |

|                                                                           |                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Autorizo                                                                        |
| <u>Roberto Carlos Clorio Ángeles</u><br>Tecnologías de Información        | <u>Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo</u><br>Director de Tecnologías de Información |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                                                 |

SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA BY FIFA

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

|                                                    |                                             |                                          |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|
| Departamento / Área:<br>Tecnologías de Información | Correspondiente: Enero 2019<br>Versión: 1.0 | Clave: CEMA-RG-CA-FI-12<br>Página 3 de 3 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------|

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

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

4.- Resultado de Algoritmo:

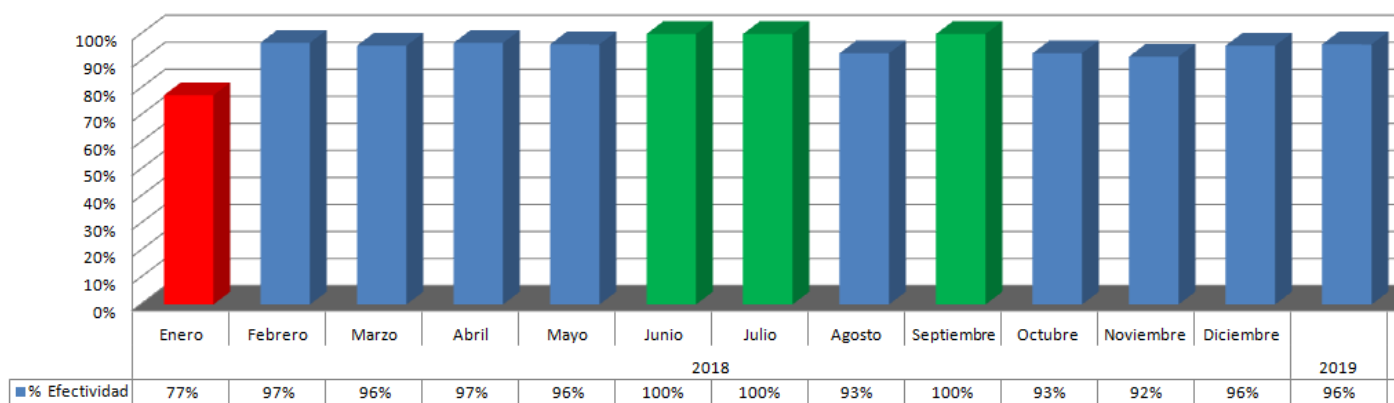
Enero 2019:

$$(26-1)/26 \times 100 = 96.15\% \text{ Efectividad de servicio.}$$

| Forma de Medirlo<br>(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100 | Valores<br>(25/26)*100 | Resultado<br>96.15 % |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
|--------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|

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 Enero 2019 se mantuvo el porcentaje de cumplimiento de atención dentro del objetivo establecido (90%)

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