

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

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

V 1.- ficha de indicador

	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de resultado indicador mensual TI
2. Problema detectado	<ul style="list-style-type: none"> Incidencias en funcionamiento de equipo de cómputo en general. Incidencias en funcionamiento en sistema de gestión hospitalaria. Solicitud de registro de nuevos usuarios y/o capacitación de personal en el sistema de gestión hospitalaria.
3. Nombre del indicador	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de atención de incidencias por centro de servicio
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"> Atención de incidencias reportadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos, con el fin de proporcionar un diagnóstico- solución de la incidencia.
6. Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con un mínimo de 90% de efectividad en la atención de servicios.
7. Alcance	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas de la clínica.
8. Proceso (método) de obtención	<ul style="list-style-type: none"> Usuario registra incidencia en escritorio de servicio Personal TI atiende incidencia y resuelve el problema. Personal TI registra resultados/observaciones en sistema de escritorio de servicio. Personal de TI obtiene registro de incidencias atendidas por periodo mediante un link que contiene el número de incidencias registradas por escritorio de servicios.
9. Frecuencia de revisión	<ul style="list-style-type: none"> Mensual

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: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 2 de 2

10. Responsable	<ul style="list-style-type: none"> ¿Quién es el dueño del indicador? Personal de TI CEMA ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección de TI
Elaboró: R. Carlos Clorio Angeles Puesto: Administrador de Multimedia Fecha elaboración: Junio 2019	Revisó: Ing. Alejandro Acevedo H. Puesto: Director de Tecnologías de Información Fecha de revisión: Junio 2019

2.- Recolección de datos

Se obtiene el número de incidencias por medio del link: 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:

Clasificacion:

Indicador:

Forma de Medirlo	Valores	Resultado
(Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	(26/27)*100	96.3 %

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

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

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: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 3 de 3

4.- Resultado de Algoritmo:

Junio 2019:

$$(27-1)/27 \times 100 = 96.3\% \text{ Efectividad de servicio.}$$

Forma de Medirlo (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	Valores (26/27)*100	Resultado 96.3 %
---	-------------------------------	----------------------------

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 junio quedó pendiente la atención de una incidencia derivado a que es necesaria la sustitución del dispositivo reportado, por lo que actualmente está en proceso de adquisición.

Mejoras:

- A. Adquisición de dispositivos de respaldo de energía**
 - a. Mejora aplicada con el fin de cumplir con el siguiente sub-indicador:
 - Continuidad de servicios tras una eventualidad ocurrida (interrupción de energía)
- B. Ensamblado, configuración de dispositivo de cómputo para área específica.**
 - a. Al realizar el ensamblado del equipo de cómputo se obtiene un ahorro económico para la institución sin tener una pérdida en el rendimiento del equipo.

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: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-FI-12
	Versión: 1.0	Página 4 de 4

Notas:

- Importante que la solicitud del servicio sea registrada por medio del **escritorio de servicios**, ya que así se puede establecer un orden, una evidencia y un soporte documental para la adquisición de refacciones o dispositivos.
- Si alguna área desea prioridad en la atención de incidencias específicas ó casos especiales, será necesario realizar ó generar un acuerdo de servicios, entre la dirección del área solicitante y la dirección del área de tecnologías de información.

Elaboró

Roberto Carlos Clorio Ángeles
Tecnologías de Información

Autorizo

Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo
Director de Tecnologías de Información