

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Correspondiente: Oct 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: Oct 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: Octubre 2019	Revisó: Ing. Alejandro Acevedo H. Puesto: Director de Tecnologías de Información Fecha de revisión: Octubre 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.

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:

Octubre 2019: (25-1)/25 x 100 = 96% Efectividad de servicio.

Forma de Medirlo (Incidencias Resueltas/Incidencias Nuevas)*100	Valores (24/25)*100	Resultado 96 %
---	-------------------------------	--------------------------

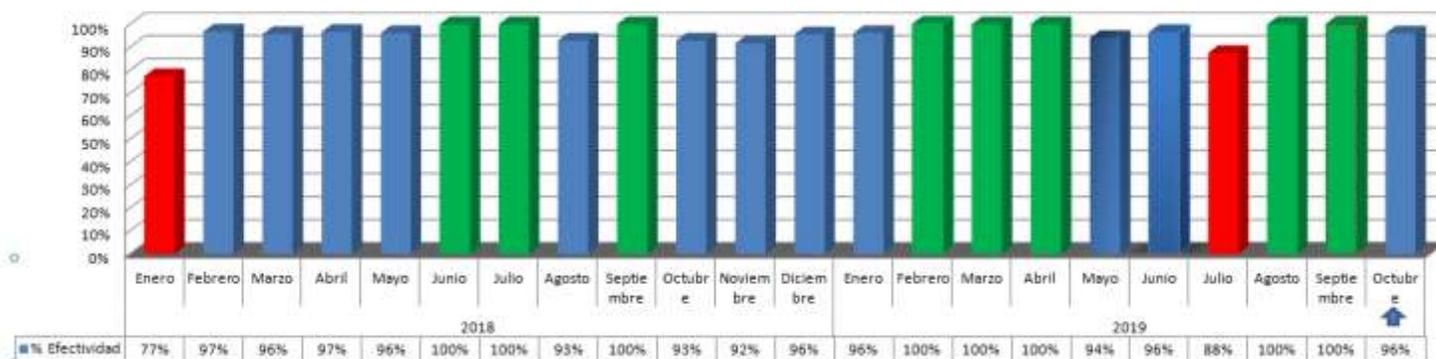
Elaboró Roberto Carlos Clorio Ángeles Tecnologías de Información	Autorizo Ing. Alejandro Acevedo Hidalgo Director de Tecnologías de Información
---	---

Reporte de Resultado Indicador mensual TI

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión y comparativa.

Porcentaje de atención de incidencias mensual (Escritorio de Servicios)

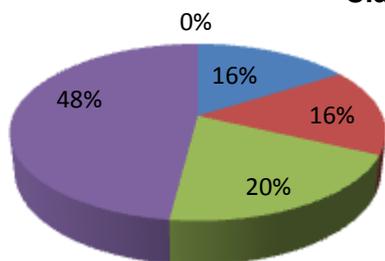


6. Conclusiones

- Durante el periodo del mes de Octubre la estadística que genera el sistema de indicadores, se cumple el porcentaje mínimo de efectividad con el 96%, el 4 % corresponde a 1 incidencia atendida y registrada fuera del intervalo de mes de octubre.
- A continuación se indica la clasificación de incidencias:

CLASIFICACION DE INCIDENCIAS					
Registro de Usuarios / Capacitación	Incidencias con Histoclin	Incidencias con hardware	Incidencias por configuración	Incidencias por problemas de seguridad	Total
4	4	5	12	0	25

Clasificación de Incidencias



- 16% Registro de Usuarios / Capacitación
- 16% Incidencias con Histoclin
- 20% Incidencias con hardware
- 48% Incidencias por configuración
- 0% Incidencias por problemas de seguridad

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