



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA
SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2023

ALINEACIÓN AL PBR-SEDFG

RAMO	02- OFICIALÍA MAYOR
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	022- ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
POLÍTICA PÚBLICA DEL PDI	MODERNIZACIÓN Y TRANSFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

DATOS GENERALES DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	EFICACIA DE LOS SERVICIOS OTORGADOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	CLAVE	FGE-02-02-19		
¿QUÉ MIDE?	EL PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN BRINDADOS POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES, EN RELACIÓN AL TOTAL DE LAS SOLICITADAS POR LAS DISTINTAS UNIDADES QUE INTEGRAN LA FGE, NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.	NIVEL MIR	COMPONENTE		
¿CUÁL ES LA INTERPRETACIÓN DEL RESULTADO DEL INDICADOR?	A MAYOR VALOR DEL INDICADOR, MAYOR EL PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SOLICITADOS POR LAS DISTINTAS UNIDADES QUE INTEGRAN LA FGE.	CLASIFICACIÓN ESTRATÉGICA DESEMPEÑO GUBERNAMENTAL			
TIPO DE INDICADOR	DE GESTIÓN	DIMENSIÓN	EFICACIA	SENTIDO DEL INDICADOR	ASCENDENTE

CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

VARIABLES DE MEDICIÓN

CLAVE DE LA VARIABLE	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS
PASSTIC	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PORCENTAJE	ES EL RESULTADO GENERADO POR EL MÉTODO DE CÁLCULO DEL INDICADOR.
TSSIA	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, ATENDIDOS POR LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.	SOLICITUD	SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS GLPI, DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.
TSSIR	TOTAL DE SOLICITUDES DE SERVICIOS INFORMÁTICOS REQUERIDOS POR LOS USUARIOS INTERNOS DE LA FISCALÍA.	SOLICITUD	SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS GLPI, DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

MÉTODO DE CÁLCULO	PASSTIC = (TSSIA/TSSIR)*100				
TIPO DE RESULTADO	PROMEDIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TRIMESTRAL
LÍNEA BASE	91%	META DEL INDICADOR 2023	90%		



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2023

RANGO DE SEMAFORIZACIÓN DEL AVANCE DEL INDICADOR

ROJO <i>(Necesita mejorar)</i>	AMARILLO <i>(Desempeño regular)</i>	VERDE <i>(Desempeño adecuado)</i>	GRIS <i>(Sobrecumplimiento de avance)</i>
AVANCE <= 60	AVANCE > 60, AVANCE < 95	AVANCE >= 95, AVANCE <= 110	AVANCE > 110

GLOSARIO Y OBSERVACIONES

SERVICIOS INFORMÁTICOS: SON TODOS AQUELLOS TRÁMITES QUE PERMITEN REALIZAR O MANTENER EL ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO Y DEMÁS APARATOS TECNOLÓGICOS, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DE LOS MISMOS, PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE ELLOS, Y ASÍ EL USUARIO PUEDA LLEVAR A CABO SUS ACTIVIDADES DIARIAS EN TIEMPO Y FORMA DENTRO DE LA FISCALÍA, TALES COMO MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO Y COMUNICACIONES, ASESORÍAS Y SOPORTE TÉCNICO, INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE RED DE VOZ Y DATOS, MANTENIMIENTO A SISTEMAS Y BASES DE DATOS.

SOLICITUD: PETICIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS QUE REALIZAN LOS USUARIOS A LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

USUARIO: TODO EL PERSONAL ADSCRITO A LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.

SERVICIO ATENDIDO: TODAS LAS SOLICITUDES QUE FUERON RESUELTAS POR EL TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

GLPI: SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

RESPONSABLE DEL INDICADOR

MTRO. RICARDO DANIEL GARDUÑO BARRERA

OFICIAL MAYOR DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

COORDINADOR INSTITUCIONAL

ING. DAVID OCHOA TAPIA

DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES