



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2024

ALINEACIÓN AL PBR-SEDFG						
RAMO	02- OFICIALÍA MAYOR					
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	022- ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS					
POLÍTICA PÚBLICA DEL PDI	INNOVACIÓN E INTELIGENCIA					
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	
¿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	
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 2024	90%		



FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA FISCALÍA GENERAL

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2024

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