



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 (Necesita mejorar) | AMARILLO (Desempeño regular) | VERDE (Desempeño adecuado) | GRIS (Sobrecumplimiento de avance) |
|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| 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