



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

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2025

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	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 ESTRÁTÉGICA	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	94%		META DEL INDICADOR 2025		90%	



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

FORMATO FPEP-09 FICHA TÉCNICA DE INDICADOR 2025

RANGO DE SEMAFORIZACIÓN DEL AVANCE DEL INDICADOR

ROJO ( <i>Necesita mejorar</i> )	AMARILLO ( <i>Desempeño regular</i> )	VERDE ( <i>Desempeño adecuado</i> )	GRIS ( <i>Sobre cumplimiento 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 PUEDE 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 RESUELTAIS POR EL TÉCNICO DE LA DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES.

**GLPI:** SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

RESPONSABLE DEL INDICADOR

COORDINADOR INSTITUCIONAL

MTRO. RICARDO DANIEL GARDUÑO BARRERA

ING. DAVID OCHOA TAPIA

OFICIAL MAYOR DE LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

DIRECTOR DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES