



# 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 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	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	AMARILLO	VERDE	GRIS
<i>(Necesita mejorar)</i>	<i>(Desempeño regular)</i>	<i>(Desempeño adecuado)</i>	<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