


FICHA TÉCNICA DE INDICADORES

DATOS DE IDENTIFICACION DEL INDICADOR			
CLAVE	NOMBRE DEL INDICADOR	TEMA	
GT-104/SATI	Porcentaje de mantenimientos correctivos a equipo de computo, telefonía y radiocomunicación realizados máx. en 3 días	Gobernanza y Transparencia	
VINCULACIÓN CON PROGRAMAS	TIPO	DIMENSIÓN	ÁMBITO DE CONTROL
Prog. REFIM (variable 1.5.4)	Gestión	Eficacia	Producto
OBJETIVO DEL INDICADOR		INTERPRETACIÓN	
Determinar el porcentaje de solicitudes de mantenimiento correctivo atendidas en un periodo máximo de 3 días hábiles, respecto al total de solicitudes de mantenimiento correctivo recibidas.		A mayor porcentaje, mayor número de mantenimientos correctivos atendidos en un plazo máximo de 3 días hábiles.	
MÉTODO DE CÁLCULO			
VARIABLES	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE
MCR3	Mantenimientos correctivos realizados en un plazo máx. de 3 días	Mantenimiento	Dirección de Tecnologías de la Información
TMCS	Total de mantenimientos correctivos solicitados en el mes	Mantenimiento	Dirección de Tecnologías de la Información
FÓRMULA		UNIDAD DE MEDIDA DEL RESULTADO	
$(MCR3/TMCS)*100$		Porcentaje de mantenimientos correctivos.	
RECOLECCIÓN		DISPONIBILIDAD	
Trimestral (E-M; A-J; J-S; O-D)		Décimo día hábil posterior al corte trimestral.	
FECHA DE ELABORACIÓN		FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	
16/04/2012		16/04/2012	
DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL INDICADOR		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE DARLE SEGUIMIENTO	
Secretaría de Administración y Tecnologías de la Información		Dirección de Tecnologías de la Información	
VALORES DE REFERENCIA			
SERIE ESTADÍSTICA DISPONIBLE	OTROS VALORES DE REFERENCIA	RANGOS DE VALORES	
		MIN	MAX
		No disponible	No disponible
GLOSARIO			
<p>Mantenimiento correctivo a equipo de computo, telefonía y radiocomunicación realizados máx. en 3 días: Cubre aquellas tareas que se realizan a la estructura del cableado y equipo de acuerdo a un reporte de daño a mal funcionamiento, recibido vía telefónica o documental. □ Nota: La solicitud será atendida en el tiempo mencionado siempre y cuando el bien se encuentre en stock. □ Nota: Los rangos de valor se definirán una vez que se cuente con la medición de por lo menos dos periodos. Nota: No se incluyen los mantenimientos preventivos. La cantidad TMCS incluye todos los mantenimientos correctivos solicitados en el trimestre independientemente si se resolvieron en 3 días o más</p>			
ELABORÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ	


C. María Eugenia Macías Ríos □
Jefe del Departamento de Acceso,
Conectividad e Infraestructura


C. Antonio González Macías □
Director de Tecnologías de la Información


C. Ma. de L. Verónica Flores Morales □
Jefa del Departamento de Evaluación del
IMPLAN