

Contenido

1. Objetivo	1
2. ¿Qué es un indicador?	1
3. Características de un indicador	2
4. Tipos de indicadores	3
5. Construcción de un indicador	4
6. Seguimiento y evaluación de los resultados	5

1. Objetivo

Proporcionar a las personas funcionarias del Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM) una guía de recomendaciones técnicas para la elaboración de indicadores, de una manera sencilla y práctica.

2. ¿Qué es un indicador?

Es una expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), así como reflejar los cambios vinculados con las acciones de un programa, monitorear y evaluar sus resultados.¹

Un indicador sirve principalmente para:

- Conocer, entender, orientar y corregir, de ser necesario, las acciones que conforman un proceso.
- Comunicar al personal del área los resultados esperados del proceso, así como los resultados obtenidos, con el fin de poder mejorarlos.
- Saber con certeza el desempeño de los procesos, y el cumplimiento a las necesidades y expectativas de las personas usuarias internas o externas.
- Identificar y diagnosticar áreas de oportunidad, así como las acciones necesarias a seguir.
- Evaluar los resultados del proceso.

¹ *Guía para el diseño de indicadores estratégicos*. Recuperado el 07 de abril de 2021, de https://www.apartados.hacienda.gob.mx/sed/documentos/capacitacion/guia_ind_estrategicos20100823.pdf

3. Características de un indicador

Se recomienda que un indicador cumpla con al menos las siguientes características o criterios²:

Accesibles: deben ser de fácil comprensión, ya sea que se refieran a algo absoluto o relativo, tasa, razón, índice, grupo de población, sector económico, producto, sexo, edad, región geográfica, etc.

Aplicables: los medios y recursos que se utilicen para realizar la observación y recoger la información han de ser posibles y coherentes con la situación observada.

Confiables: la obtención de resultados debe ser consistente e independiente a quien conduce la evaluación. El indicador debe ser exacto en cuanto a su metodología de cálculo y consistente, que permita decir el mismo mensaje o producir la misma conclusión si la medición es llevada a cabo con diferentes herramientas, por distintas personas, en circunstancias similares.

Disponibles: deben ser claros y accesibles para el personal responsable de su aplicación, de igual manera que se puedan utilizar por varios años, para observar su comportamiento a través del tiempo.

Observables: tienen que hacer referencia a manifestaciones o elementos del objeto evaluado que puedan ser analizadas y constatadas.

Relevantes y oportunos: que sea importante y significativo para la aplicación de políticas permitiendo establecer metas para convertirlas en acciones.

Representativos: deben referirse a aspectos importantes de los programas, proyectos, procesos y servicios.

Válidos: que la recolección de la información permita construir el mismo indicador, de la misma manera y bajo condiciones similares, año tras año.

Verificables: que permite comprobar su veracidad y examinar el método por el que se ha alcanzado.

² *Guía Práctica para la Construcción de Indicadores de Desempeño*. Recuperado el 07 de abril de 2021, de <https://sistemas.cgever.gob.mx/11/Guia%20Pr%C3%A1ctica%20para%20la%20Construccion%20de%20Indicadores.pdf>

Es necesario seleccionar los indicadores que mejor se ajusten al tipo de fuentes de información a las que tiene acceso la persona evaluadora, sin limitar la función del objetivo de la evaluación a la existencia de determinadas fuentes relativamente accesibles.

Se debe tener en cuenta que el indicador es una expresión que demuestra tendencias y desviaciones de una actividad u objetivo y se genera con relación a una unidad de medida o valor de referencia en apoyo a la toma de decisiones.

La expresión algebraica de un indicador puede ser definida de la siguiente manera:

Proporción. Es el cociente de dos variables en donde el numerador está contenido en el denominador. A estos indicadores también se les denomina como de estructura.

Razón. Es el cociente de dos variables independientes, es decir que no hay elementos comunes entre el numerador y el denominador.

Tasa. Es un cociente que expresa la dinámica de cambio de una variable que mide un número de acontecimientos en un lapso, con relación a otra variable existente en ese período.

Índice. Mide el comportamiento de una variable en un cierto tiempo, a partir de un valor tomado como base. Con frecuencia se calcula dividiendo a la variable entre un valor base y después multiplicándola por 100.

4. Tipos de indicadores

Existen diferentes tipos de indicadores según su finalidad, a continuación se presentan los más comunes:

- a) **Indicador de desempeño:** Muestra cómo se están realizando las actividades, y pueden ser de eficacia (cumplimiento) o bien de eficiencia (uso de recursos).
- **Indicador de eficacia:** buscan medir el cumplimiento de lo planificado. Por ejemplo, el número de capacitaciones realizadas con respecto a lo programado.

$$\% \text{ de cumplimiento del programa} = \frac{\text{actividades realizadas}}{\text{actividades planificadas}} \times 100$$

Nota: Los indicadores de eficacia son los que se establecen con base en metodología del marco lógico y que se dan seguimiento a través del SIAD.

- **Indicadores de eficiencia:** se enfocan al control de los recursos utilizados y su grado de aprovechamiento. Por ejemplo, el costo del programa de capacitación contra el número de beneficiarios de este, con respecto al año anterior.

$$\text{Uso del presupuesto vs capacitados} = \frac{\$ \text{ presupuesto del programa}}{\# \text{ número de capacitados}}$$

- b) **Indicadores de impacto:** Se enfocan en medir el cambio o comportamiento generado «después de». Por ejemplo, el aumento en la habilidad para identificar la violencia de género de los participantes de un taller.

$$\text{Promedio de calificación de la evaluación final} > \text{Promedio de calificación de la evaluación inicial (diagnostico)}$$

O bien el aumento de la participación de los habitantes de la CDMX en las acciones de educación cívica, respecto al año anterior.

$$\text{Aumento de participantes en actividades de educación cívica} =$$

$$\frac{\# \text{ de participantes de este año} - \# \text{ de participantes del año anterior}}{\# \text{ de participantes del año anterior}} \times 100$$

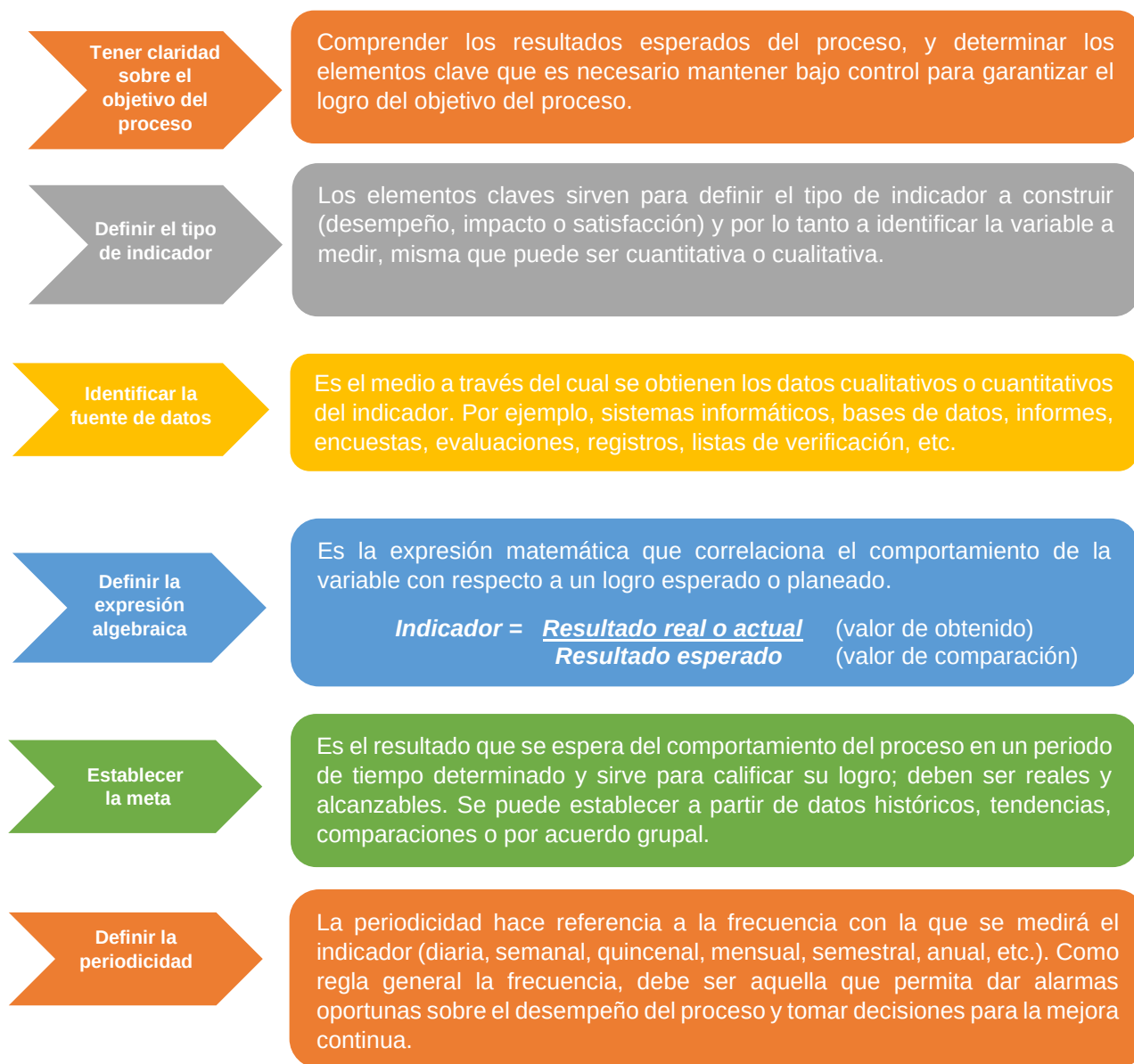
- c) **Indicador de satisfacción:** Mide el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los usuarios en el desarrollo de las actividades. Pueden ser a través de encuestas de satisfacción o de quejas recibidas. Por ejemplo, calificaciones positivas en la atención de solicitudes recibidas por Mesa de Ayuda.

$$\text{Satisfacción del usuario} = \frac{\# \text{ respuestas positivas de la encuesta}}{\# \text{ número total de preguntas de la encuesta}} \times 100$$

5. Construcción de un indicador

A continuación se plantean los pasos a seguir para la construcción de un indicador.

Los datos se convierten en información cuando aportan significado, relevancia y entendimiento sobre un fenómeno en particular, en un tiempo y lugar específico. La información es, entonces, conocimiento basado en datos a los que, mediante un procesamiento, se les ha dado significado, propósito y utilidad. Para ello es importante considerar en la construcción de indicadores se contemple lo siguiente:



6. Seguimiento y evaluación de los resultados

El registro de los resultados de la medición de los indicadores no es suficiente, es necesario realizar su análisis y prestar atención a las tendencias en el desempeño de éstos. Al analizar los resultados e información recopilada se establece el grado de aceptación de los resultados, o bien se identifican desviaciones que serán analizadas para saber su causa raíz.

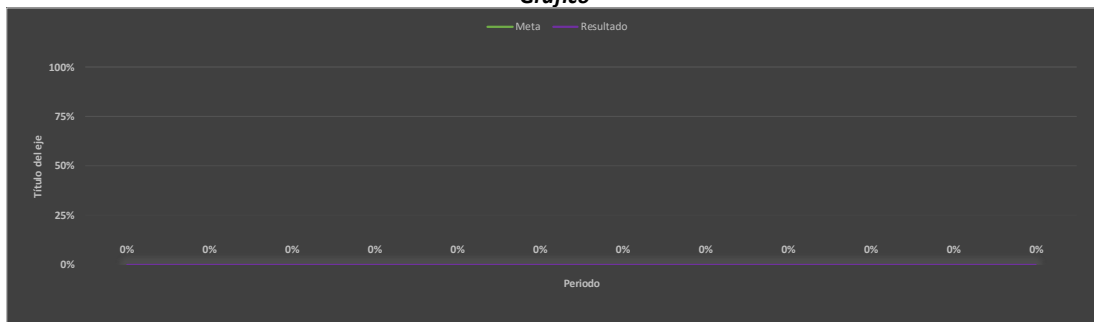
Actualmente en el Sistema de Gestión de Calidad Electoral se tienen indicadores relacionados con los programas operativos anuales, por lo que el resultado se registra a través del SIAD conforme a la frecuencia determinada en las fichas operativas anuales, sin embargo dentro de los procesos del SGCE hay también indicadores a los que se les da seguimiento a través del formato denominado “Hoja de control y seguimiento del indicador”.

La finalidad de este formato es mostrar gráficamente la tendencia de los resultados con respecto al tiempo y poder visualizar de una manera sencilla las desviaciones en los procesos, para así establecer acciones que permitan rencausar el logro de los objetivos del proceso.

	HOJA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR	
PROCESO	Gestión de Calidad	Fecha de actualización de datos

Indicador												
Base de cálculo												
Frecuencia												
Meta												
Actividades realizadas												
Actividades planificadas												
Resultado	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Gráfico



Periodo	Causa del incumplimiento	Corrección inmediata para atender el incumplimiento de la meta	¿Se requiere Acción Correctiva?	Folio de Acción Correctiva	Comentarios