



Guía para el diseño de Indicadores del SGCE

IECM-JA121-23
SA/SGC/GI/03

Revisión:00

Fecha de revisión: 15/08/2023

Fecha de emisión: 15/08/2023

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Objetivo | 2 |
| 2. Alcance | 2 |
| 3. Definiciones | 2 |
| 4. Tipos de indicadores y métodos de cálculo. | 5 |
| 5. Diagrama de flujo | 13 |
| 6. Descripción de las actividades..... | 15 |

Control de Cambios

| Revisión | Fecha | Descripción |
|----------|------------|-----------------------|
| 00 | 15/08/2023 | Emisión del documento |

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. Alcance

El alcance de la presente guía es aplicable a todas las áreas del (IECM) que deseen verificar el nivel de logro en el cumplimiento de sus objetivos a través de indicadores específicos, medibles, alcanzables, realistas y temporales.

3. Definiciones

Indicador: Es una expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, las cuales, al ser comparadas con periodos similares o una meta o compromiso permite evaluar el desempeño proporcionando un medio sencillo y fiable para medir logros, así como reflejar los cambios vinculados con las acciones de un programa, monitorear y evaluar sus resultados.¹

Por su parte, los Lineamientos generales para la supervisión, seguimiento y evaluación del Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Lineamientos del PGD), definen **indicador** como el dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho, para determinar su evolución en el tiempo

Un indicador sirve principalmente para:

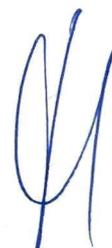
- Conocer, entender, orientar y corregir, de ser necesario, las acciones que conforman un proceso.
- Comunicar al personal del área los resultados esperados del proceso, así como los resultados obtenidos, con el fin de poder mejorarlos.
- Saber con certeza el desempeño de los procesos, y el cumplimiento 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 y 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

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.
- **Consistentes:** 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>



Asimismo, para los fines de los Lineamientos del PGD, los indicadores deberán cumplir con los siguientes atributos:

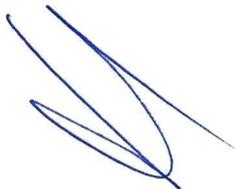
- a) **Confiables:** Arrojan una conclusión cierta y estandarizada, sin importar quién conduce la evaluación.
- b) **Homogéneos:** Que pertenece a una misma clase y tiene una serie de características comunes que permiten su comparación en el tiempo.
- c) **Representativos:** Reflejan una dimensión importante del logro del objetivo.
- d) **Replicables:** Se pueden reproducir para actividades institucionales, o bien entornos diferentes, de manera que sea posible realizar análisis comparativos.
- e) **Sencillos:** Denotan un cálculo razonable al igual que para la obtención de la información necesaria para su elaboración.
- f) **Fáciles de entender:** Que su formulación sea clara y sencilla, de manera tal que sean comprensibles para todas las personas.
- g) **Públicos:** Ser difundidos, conocidos y accesibles a todos los niveles de la Institución, así como al público en general, y
- h) **Auditables:** Sustentar sus datos en sistemas de información verificables.

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 en las siguientes medidas:

- **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.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Construida con base en la Metodología de Marco Lógico, la cual es una de las herramientas principales que utilizan las organizaciones para diseñar y planear sus proyectos o programas y se compone de una secuencia de cinco pasos metodológicos. Comprende la identificación de los objetivos de un programa (resumen narrativo), sus relaciones causales, indicadores, medios de verificación y supuestos o riesgos que pueden influir en su éxito o fracaso.

Medios de verificación: Muestran las fuentes de información que se utilizarán para medir los indicadores y verificar que los objetivos del programa (resumen narrativo) se lograron.

Meta: Permite establecer límites o niveles máximos de logro; comunica el nivel de desempeño esperado por la organización y permite enfocarla hacia la mejora.

Línea base: Valor del indicador que se establece como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.

SIAD: Sistema Informático Integral de Administración

4. Tipos de indicadores y métodos de cálculo.

Los indicadores podrán ser estratégicos y de gestión:

| Estratégicos | Gestión |
|---|--|
| Miden el grado de cumplimiento de los objetivos de los programas generales (institucionales y específicos) del Instituto Electoral, asimismo deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos. | Miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Incluyen los indicadores que dan seguimiento a las actividades y aquellos que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias. |

La clasificación del tipo de indicadores puede ser según su finalidad, a continuación, se presentan los más comunes:

- a) **Indicador de desempeño:** Permite verificar el nivel de logro alcanzado por el programa, muestra cómo se están realizando las actividades, debe cumplir los siguientes criterios:

| | |
|----------------------------|--|
| Claro | El nombre del indicador debe ser entendible. |
| Relevante | Debe proveer información sobre la esencia del objetivo que se quiere medir. |
| Económico | Se debe elegir aquellos que estén disponibles a un costo razonable. |
| Monitoreable | Deben sujetarse a una comprobación independiente. |
| Adecuado | Provee suficientes bases para medir. No debe ser ni tan indirecto ni tan abstracto. |
| Aportación Marginal | Debe proveer información adicional en comparación a otras mediciones. |

Pueden ser de eficacia (cumplimiento) o bien de eficiencia (uso de recursos).

- **Indicador de eficacia:** Busca medir el cumplimiento de los objetivos planificados. Por ejemplo, el número de capacitaciones realizadas con respecto a lo programado.

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

- **Indicadores de eficiencia:** Mide que tan bien se han utilizado los recursos en la producción de resultados, se enfocan los controles 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.

$$- \text{Uso del presupuesto vs capacitados} = \frac{\$ \text{presupuesto del programa}}{\# \text{número de capacitados}} \times 100$$

- b) **Indicadores de impacto:** Se enfocan en medir el cambio o comportamiento generado después de la intervención de la acción pública o de gobierno. Por

ejemplo, el aumento en la habilidad para identificar la violencia de género de los participantes de un taller.

Promedio de calificación de la evaluación final > *Promedio de calificación de la evaluación inicial (diagnóstico)*

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

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

Donde X = Aumento de participantes en actividades de educación cívica

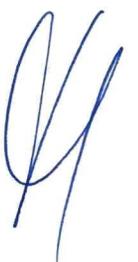
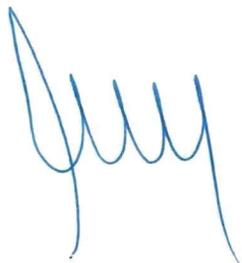
- c) **Indicador de satisfacción:** Mide el grado en que se cumplen las necesidades y expectativas de los usuarios en el desarrollo de las actividades. Pueden ser a través de encuestas de satisfacción o de quejas recibidas. Por ejemplo, calificaciones positivas en la atención de solicitudes recibidas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

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

Indicadores de Calidad

Los indicadores de calidad miden un atributo específico de la provisión de los bienes y servicios que produce el programa, referido a la capacidad de respuesta oportuna y directa con respecto a las necesidades de los beneficiarios.

De acuerdo con la Metodología de Marco Lógico (MML), los únicos indicadores que miden la entrega de bienes o servicios son los correspondientes al nivel Componente. Por esta razón, los indicadores de calidad se emplean para este nivel, en general, los indicadores de calidad contrastan su medición con respecto a estándares previamente establecidos. Estos pueden ser referencias nacionales o internacionales.



Los indicadores de calidad pueden medir, entre otros elementos, la oportunidad, facilidad de acceso, percepción de los usuarios, precisión, continuidad en la provisión de los servicios, comodidad, cortesía en la atención en los productos del programa.

Una fuente de información relevante para identificar los elementos más representativos a incorporar en un indicador de calidad, pueden ser la información recopilada mediante la medición, evaluación y seguimiento de la percepción de los clientes (internos y externos) del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Así como los hallazgos que deriven de los ejercicios de auditorías de calidad internas, externas, así como hallazgos de la observación electoral, y las áreas de oportunidad identificadas en la ejecución de los procesos identificadas como las más poderosas para impulsar la mejora continua y la calidad en la prestación de los servicios.

Información que un indicador debe proveer

Si bien un objetivo puede ser medido por indicadores de distintas dimensiones, es importante que sólo se diseñen e implementen los más significativos para determinar el avance en el objetivo establecido, e integrarlos en un **tablero de indicadores** que brinde información útil, clara, ordenada y articulada que permita generar conocimiento sobre el desempeño en la gestión y realizar el seguimiento, evaluación, transparencia y rendición de cuentas en la ejecución de las actividades institucionales.

Otros rubros de información que deben proveer los indicadores son:

| OPORTUNIDAD | ACCESIBILIDAD | PERCEPCIÓN DE USUARIOS | PRECISIÓN EN LA ENTREGA DE SERVICIOS |
|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Proporcionan información sobre la atención que el programa brinda a sus beneficiarios. Los indicadores describen la conveniencia del tiempo y lugar en que se realizan las acciones del programa. | <ul style="list-style-type: none"> Reflejan información sobre la calidad de acceder a algún lugar. Esta calidad es relevante para incluir a las personas con capacidades diferentes. | <ul style="list-style-type: none"> Es la opinión de los beneficiarios sobre los bienes o servicios que recibieron del Programa. Es el enfoque de calidad que se cuantifica de forma más frecuente. | <ul style="list-style-type: none"> Cuantifican los fallos o errores que pueden ocurrir durante la gestión o la generación de los bienes o servicios que produce el Programa. |

Fuente: CONEVAL

El conocimiento sobre el impacto de la acción institucional y el desempeño en la gestión debe orientar la mejora continua, con el objetivo superior de optimizar la creación de valor público a partir de los recursos disponibles (capital humano, financieros, infraestructura y procesos estratégicos y operativos).

Los Lineamientos del PGD, señalan además que los indicadores proporcionarán información objetiva, cuantitativa y cualitativa acerca del avance y cumplimiento de los objetivos de las actividades institucionales, de la calidad de los procesos electorales y de participación ciudadana, así como del desempeño de las unidades responsables del Instituto. Involucran el contexto interno y externo, de forma tal que posibiliten la prevención y detección de desviaciones en el logro de los objetivos operativos, tácticos y estratégicos, y de las líneas de acción.

Frecuencia de medición de los indicadores

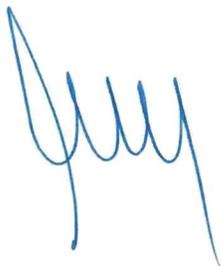
Un aspecto que se debe tomar en cuenta durante la elaboración de los indicadores de la MIR es la frecuencia de su medición. Esta se define como la periodicidad con que se realiza la medición de cada uno de ellos o el tiempo existente entre mediciones:

| NIVEL DE LA MIR | | FRECUENCIA SUGERIDA |
|-----------------|---|-----------------------|
| Fin |  | Anual o superior |
| Propósito |  | Anual |
| Componente |  | Semestral o Inferior |
| Actividades |  | Trimestral o Inferior |

Fuente: SHCP

Establecimiento de metas

Las metas son objetivos cuantificables que permiten establecer límites o niveles máximos de logro. Por medio de ellas se comunica el nivel de desempeño esperado por la organización y permiten enfocar la acción gubernamental hacia la mejora. Para el establecimiento de metas se requiere la identificación de cuatro elementos: la línea base, el valor numérico de la meta, el sentido del indicador y los parámetros de semaforización. Todas estas características harán que las metas establecidas para cada uno de los indicadores de los Programas sean apropiadas para reflejar el avance en el cumplimiento del objetivo establecido en el Resumen Narrativo.




Línea base

Una vez que se han definido los indicadores que medirán los resultados del Programa, es necesario establecer los valores de la línea base de cada indicador, lo que posteriormente ayudará a definir las metas de estos. La línea base es el valor del indicador que se establece como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.

Al momento de plantear la línea base se pueden presentar dos situaciones: que existan mediciones previas al inicio del programa o que no existan. El primer caso sucede sobre todo con los indicadores que tienen medios de verificación externos y dependen de otras instancias para obtener la información para realizar la medición del indicador.

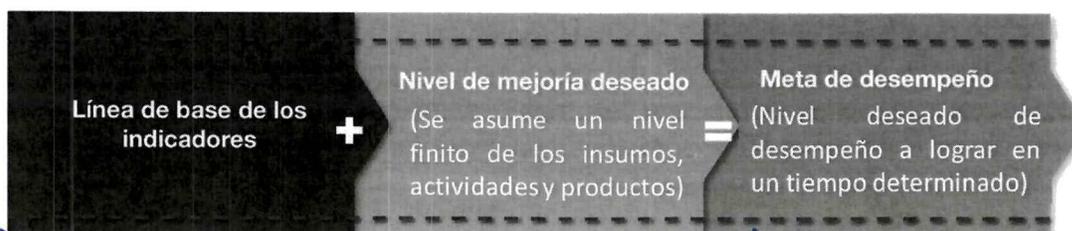
La otra situación que puede presentarse al momento de determinar la línea base es que no se cuente con mediciones previas al inicio del Programa; para estos casos, la línea base será la primera medición obtenida una vez iniciado el Programa.

Metas

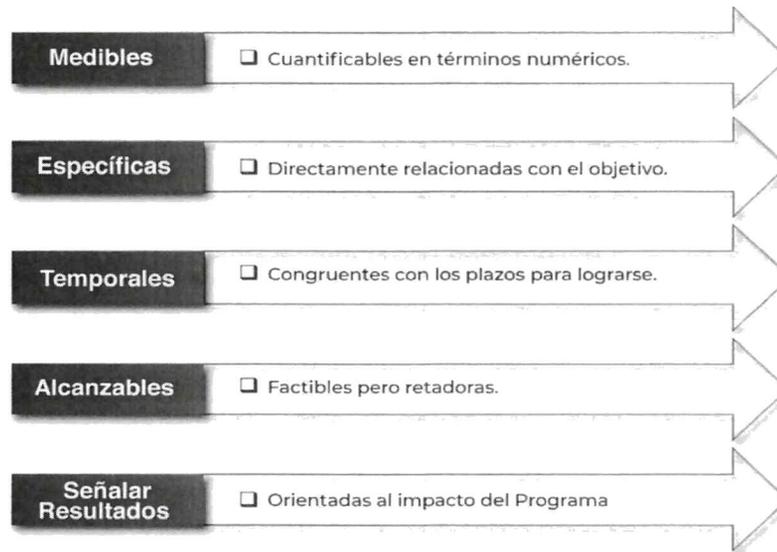
Las metas son los resultados que se espera que ocurran durante y una vez finalizada la vigencia o un periodo específico del Programa. En este sentido, indican atributos concretos que se quieren lograr o conseguir mediante la intervención del Programa. Estos atributos pueden ser la cantidad, tiempo, lugar y calidad que se reflejan en la definición de los distintos objetivos del Resumen Narrativo. A diferencia de los objetivos que para la Metodología son narraciones de la situación deseada que se busca alcanzar, las metas necesariamente están expresadas de forma numérica.

Para la definición de las metas es necesario partir de la estimación objetiva de la línea base del indicador, a la cual se le añade un nivel esperado de mejoría a lograr en un periodo determinado.

Definición de metas



Para que una meta este adecuadamente planteada es necesario que cuente con los siguientes elementos:



Las metas de desempeño deben de plantearse de tal forma que, si se movilizan adecuadamente los recursos, se llevan a cabo puntualmente las actividades y/o se entregan adecuadamente los productos sea posible lograrlas en el periodo establecido. En este sentido es importante enfatizar que las metas siempre se deben de plantear bajo el supuesto de que todo funcione tal como se tiene planteado. Por ello, una meta debe ser factible de alcanzar y, por lo tanto, ser realista.

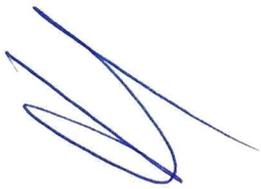
Ficha técnica del indicador

La ficha técnica de indicadores es el formato estándar en el que se presenta la información relativa al indicador; para cada indicador deberá elaborarse una ficha técnica, la cual, contendrá al menos los siguientes elementos:

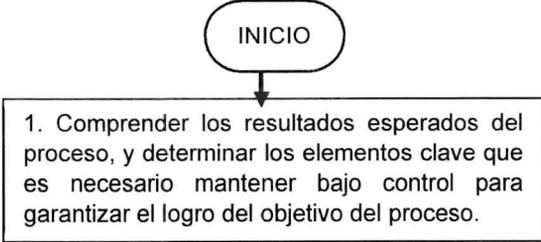
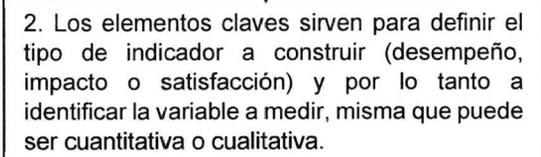
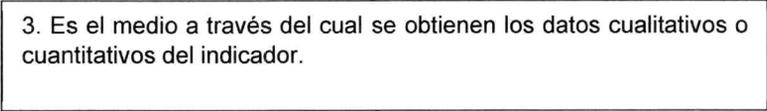
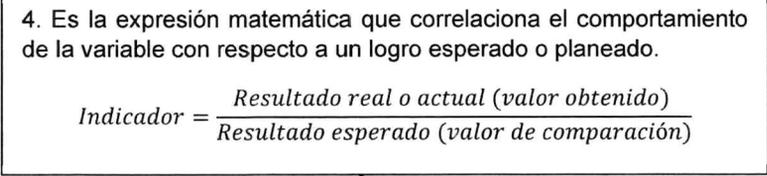
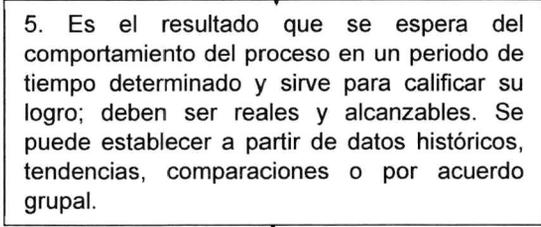
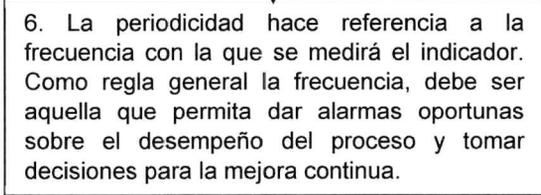
| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre el indicador | Es la expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él. Desde el punto de vista operativo, puede expresar al indicador en términos de las variables que en él intervienen |
| Definición del indicador | Explicación más detallada del nombre del indicador. Debe precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado; ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador |



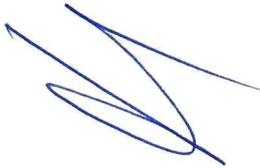

| | |
|-------------------------------|--|
| Método de cálculo | Expresión matemática del indicador. Determina la forma en que se relacionan las variables. |
| Frecuencia de medición | Periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador. |
| Unidad de medida | Determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador. |
| Metas | Límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocarla hacia la mejora. |



5. Diagrama de flujo

| Actividad | Diagrama de flujo |
|---|--|
| Tener claridad sobre el objetivo del proceso. |  |
| Definir el tipo de indicador. |  |
| Identificar la fuente de datos. |  |
| Definir la expresión algebraica. |  |
| Establecer la meta. |  |
| Definir la periodicidad. |  |

| Actividad | Diagrama de flujo |
|---|--|
| Seguimiento y de evaluación resultados. | <div data-bbox="695 401 1216 541" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">7. Registro de los resultados de la medición de los indicadores.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> |
| Analizar los e resultados información recopilada. | <div data-bbox="667 632 1187 772" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">8. Se establece el grado de aceptación de los resultados, o bien se identifican desviaciones que serán analizadas para saber su causa raíz.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> |
| Registro de resultados. | <div data-bbox="667 842 1187 953" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">9. Registro de resultados través del SIAD o en la hoja de control de seguimiento de indicadores.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> |
| Graficar resultados. | <div data-bbox="695 1016 1216 1150" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">10. Mostrar gráficamente la tendencia de los resultados con respecto al tiempo y poder visualizar de una manera sencilla las desviaciones en los procesos.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> |
| Establecer acciones correctivas. | <div data-bbox="675 1213 1195 1325" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">11. Establecer acciones que permitan que permitan rencausar el logro de los objetivos del proceso.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div data-bbox="881 1346 1019 1436" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin: 0 auto;">FIN</div> |




6. Descripción de las actividades

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:

| No. | Actividad | Responsable | Documento empleado |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|---|
| Construcción de un indicador | | | |
| | Tener claridad sobre el objetivo del proceso | | |
| 1. | Comprender los resultados esperados del proceso y determinar los elementos clave que es necesario controlar para garantizar el logro del objetivo del proceso. | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| | Definir el tipo de indicador | | |
| 2. | Los elementos claves sirven para definir el tipo de indicador a construir (desempeño, impacto o satisfacción) y por lo tanto a identificar la variable a medir, misma que puede ser cuantitativa o cualitativa. | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| | Definir el tipo de indicador | | |
| 3. | Los elementos claves sirven para definir el tipo de indicador a construir (desempeño, impacto o satisfacción) y por lo tanto a identificar la variable a medir, misma que puede ser cuantitativa o cualitativa. | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| | Identificar la fuente de datos | | |
| 4. | Es el medio a través del cual se obtienen los datos cualitativos o cuantitativos del indicador. | Toda área del IECM que aplique. | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. • Registros. • Informes etc. |

| | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------------------------|
| 5. | <p>Definir la expresión algebraica</p> <p>Es la expresión matemática que correlaciona el comportamiento de la variable con respecto a un logro esperado o planeado.</p> <p><i>Indicador</i></p> $= \frac{\text{Resultado real o actual (valor obtenido)}}{\text{Resultado esperado (valor de comparación)}}$ | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| 6. | <p>Establecer la meta</p> <p>Es el resultado que se espera del comportamiento del proceso en un periodo de tiempo determinado y sirve para calificar su logro; deben ser reales y alcanzables. Se puede establecer a partir de datos históricos, tendencias, comparaciones o por acuerdo grupal.</p> | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| 7. | <p>Definir la periodicidad</p> <p>La periodicidad hace referencia a la frecuencia con la que se medirá el indicador. Como regla general la frecuencia, debe ser aquella que permita dar alarmas oportunas sobre el desempeño del proceso y tomar decisiones para la mejora continua.</p> | Toda área del IECM que aplique. | Guía para el diseño de indicadores. |
| Seguimiento y evaluación de los resultados | | | |
| 8. | <p>Seguimiento y evaluación de resultados</p> <p>Registro de los resultados de la medición de los indicadores.</p> | Toda área del IECM que aplique. | SIAD. |
| 9. | <p>Analizar los resultados e información recopilada</p> <p>Se establece el grado de aceptación de los resultados, o bien se identifican desviaciones que serán analizadas para saber su causa raíz.</p> | Toda área del IECM que aplique. | |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 10. | <p>Graficar resultados</p> <p>Mostrar gráficamente la tendencia de los resultados con respecto al tiempo y poder visualizar de una manera sencilla las desviaciones en los procesos.</p> | <p>Toda área del IECM que aplique.</p> | <p>Guía para el diseño de indicadores.</p> |
| 11. | <p>Establecer acciones correctivas</p> <p>Establecer acciones que permitan que permitan rencausar el logro de los objetivos del proceso.</p> | <p>Toda área del IECM que aplique.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Acciones correctivas • Procedimiento de acciones de mejora. |

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 considera los indicadores relacionados con planeación operativa anual, cuyo avance se registra a través del SIIAD conforme a la frecuencia determinada en las fichas respectivas.

La finalidad del registro en el SIIAD es obtener una 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.

En todo caso la información que se registre en el SIIAD y el tablero de indicadores debe integrar información suficiente y pertinente, para realizar las siguientes evaluaciones:

- La evaluación de cumplimiento y resultados alcanzados, que tiene la finalidad de medir el grado de avance de los indicadores que se hayan diseñado para cada AI que integra el POA, a nivel de componente de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas Institucionales y Específicos. Mide el nivel de cumplimiento de los resultados, sub resultados y metas de las unidades responsables, con relación a lo programado. El análisis de los datos e información recabada debe confirmar la continuidad de los proyectos, programas y actividades, o bien aportar información para reajustar las metas o redefinir las actividades institucionales.
- La evaluación de impacto, que identifica el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos y el valor público generado con la ejecución del Plan General en la

población objetivo; esta evaluación deberá considerar el cumplimiento con base en índices construidos para cada objetivo estratégico con los indicadores de la Matriz de indicadores para resultados, sus resultados, así como las medidas correctivas a implementar ante desviaciones respecto a lo planeado.

- La evaluación de la calidad en los procesos electorales o de participación ciudadana, que se medirá a partir del avance en la atención y seguimiento de los planes de acción establecidos por las unidades responsables para atender los hallazgos derivados de las encuestas de satisfacción de las partes interesadas, de los hallazgos de auditorías internas, externas, y de los hallazgos de la observación electoral.

Ello, como parte del proceso sistemático de evaluación institucional, que permita a los órganos ejecutivos del Instituto asegurar que las unidades responsables logren los objetivos establecidos en el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral de la Ciudad de México, detectar desviaciones significativas o potenciales en la ejecución de éste y hacer posible introducir acciones correctivas antes de que una situación esté fuera de control e impida u obstaculice el cumplimiento de los objetivos establecidos, tal como esta previsto en los Lineamientos del PGD.

