

Mecanismos de evaluación y mejora continua

Plataforma Digital de Participación Ciudadana

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CAPACITACIÓN

SEPTIEMBRE, 2026

1. Presentación

Los Mecanismos de evaluación y mejora continua en la Línea de Acción 3 del plan de trabajo establecen una forma práctica de conocer el funcionamiento de la Plataforma Digital de Participación Ciudadana y dar seguimiento a los aspectos que requieran atención. El propósito central es reunir información que permita reconocer problemas y definir acciones sencillas cuando sean necesarias.

De acuerdo con el Plan de Trabajo del COTEPE y el numeral 3 del oficio IECM/COTEPE/ST/22/2026, el seguimiento se concentrará en cuatro aspectos: uso de la Plataforma, fallos, tiempo de carga y reportes de error. Los resultados se integrarán cada semestre en un tablero breve para identificar los asuntos que deban revisarse.

2. Antecedentes

El Plan de Trabajo del Comité Técnico Permanente señala que la mejora de la Plataforma requiere herramientas de seguimiento técnico y operativo. La Línea de Acción 3 plantea definir indicadores básicos, proponer un tablero semestral e identificar los procesos que necesitan revisión continua.

El oficio IECM/COTEPE/ST/22/2026 retoma esos elementos y precisa que los indicadores deben considerar el uso, los fallos, el tiempo de carga y los reportes de error, entre otros. También solicita que el tablero pueda incorporarse a los informes institucionales y que se identifiquen los procesos que deban revisarse periódicamente.

3. Objetivo

Contar con información básica y periódica sobre el funcionamiento de la Plataforma, para identificar problemas, registrar su atención y orientar las mejoras que resulten necesarias.

4. Alcance

El seguimiento comprenderá cuatro indicadores: uso de la Plataforma, fallos, tiempo de carga y reportes de error. Cada uno tendrá una fuente, una periodicidad y una evidencia sencilla. En esta etapa no se crearán sistemas nuevos ni se incorporarán otras mediciones.

Cuando una fuente no permita obtener el dato, se indicará expresamente. No se utilizarán estimaciones para sustituir información faltante. El primer resultado validado podrá utilizarse como base.

5. Indicadores básicos

Los cuatro indicadores ofrecen una mirada sencilla al funcionamiento general de la Plataforma. En conjunto, permitirán conocer su nivel de uso, los fallos relevantes, el tiempo que tardan en mostrarse las páginas principales y los errores comunicados por las personas usuarias.

Cada indicador explica de manera directa qué información debe reunirse, cómo se obtiene el resultado y para qué sirve. Las operaciones se limitan a conteos, promedios y porcentajes sencillos que pueden realizarse en una hoja de cálculo.

5.1 Uso de la Plataforma

El uso de la Plataforma se conocerá a partir del número de sesiones registradas durante el semestre. Este dato permitirá observar el nivel general de consulta y reconocer cambios relevantes entre un periodo y otro. La Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI) obtendrá la información de la herramienta de analítica disponible y conservará el reporte o la captura correspondiente.

Para obtener el resultado, se tomará directamente de la herramienta de analítica el total de sesiones del semestre.

Cuando resulte útil comparar el dato con el semestre anterior, al número de sesiones del periodo actual se le restará el dato anterior. La diferencia se dividirá entre el dato anterior y se multiplicará por 100. La comparación solo se realizará cuando ambos datos correspondan a periodos de la misma duración.

El resultado permitirá saber si el uso aumentó o disminuyó. Un porcentaje positivo indicará un aumento de sesiones y uno negativo, una disminución. Esta variación describe el nivel de consulta, pero no determina por sí sola si la Plataforma funciona mejor o peor.

5.2 Fallos

Los fallos podrán identificarse mediante los mecanismos de monitoreo de la infraestructura tecnológica asociada a la Plataforma, los cuales permiten detectar eventos de indisponibilidad o afectaciones que impidan su consulta y generar las alertas correspondientes para su atención por parte de la UTSI. Asimismo, podrán considerarse aquellos fallos relevantes que sean reportados durante su operación.

Una vez identificado o reportado un fallo, la UTSI realizará la revisión de los componentes tecnológicos asociados a la Plataforma para determinar su origen y llevará a cabo las acciones técnicas necesarias para su remediación y restablecimiento de la operación. El seguimiento del caso se mantendrá hasta verificar la disponibilidad y correcto funcionamiento de la Plataforma.

Para conocer la estabilidad de la Plataforma, se tomarán en cuenta únicamente los fallos que impidan el acceso o afecten una función relevante. Los ajustes menores resueltos durante el mantenimiento ordinario no formarán parte del indicador. En cada caso se registrará la fecha, una descripción breve y su situación de la atención, que será inmediata.

El resultado se obtendrá contando los fallos relevantes registrados durante el semestre. Cada caso se contabilizará una sola vez.

También podrá conocerse qué proporción de los fallos fue resuelta. Para ello, el número de casos resueltos se dividirá entre el total registrado y el resultado se multiplicará por 100. Por ejemplo, si se registraron 4 fallos y se resolvieron 3, el porcentaje de atención será de 75 %. Cuando no haya fallos, se anotará “sin fallos”.

Un menor número de fallos reflejará una operación más estable. Por su parte, el porcentaje de atención mostrará qué parte de los casos registrados ya fue resuelta.

5.3 Tiempo de carga

El tiempo de carga permitirá conocer cuánto tardan en mostrarse las páginas seleccionadas. La revisión comprenderá la página de inicio y hasta tres páginas principales desde una PC. Se realizará de manera mensual con la misma herramienta, y se reportará de manera semestral con el fin de detectar cambios notorios sin establecer metas complejas de rendimiento.

Para obtener el promedio, se sumarán los segundos registrados en las páginas revisadas en equipos de escritorio y el total se dividirá entre el número de páginas. Por ejemplo, si tres páginas tardan 2, 3 y 4 segundos, la suma será 9 y el promedio será de 3 segundos.

La comparación será más clara si en cada semestre se revisan las mismas páginas con la misma herramienta. Cuando una página no pueda medirse, se anotará esta situación y el promedio se calculará con los datos disponibles.

Un promedio menor indicará que las páginas cargaron con mayor rapidez. Solo se propondrá una revisión técnica cuando el tiempo aumente de forma notoria o la variación coincida con reportes de error.

5.4 Reportes de error

Los reportes de error permitirán conocer los problemas comunicados por las personas usuarias a través de los medios institucionales. El registro incluirá la fecha, el tema y la situación de atención. Los mensajes relacionados con un mismo problema podrán reunirse en un solo caso para evitar duplicidades. La Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación (DEPCyC) coordinará el registro y canalizará, con copia a la Secretaría Ejecutiva y a la Dirección de Apoyo a Órganos Desconcentrados (DAOD), a la UTSI los asuntos técnicos.

A diferencia de los fallos, que corresponden a afectaciones relevantes en la operación de la Plataforma identificadas mediante los mecanismos de monitoreo o revisión técnica, los reportes de error

corresponden a problemas comunicados por las personas usuarias a través de los medios institucionales, los cuales podrán ser de carácter técnico o estar relacionados con el uso y funcionamiento de la Plataforma.

El resultado se obtendrá contando los reportes recibidos durante el semestre. Cada problema se contabilizará una sola vez, aunque haya sido comunicado por más de un medio o en distintos comunicados.

Para conocer el nivel de atención, el número de reportes atendidos se dividirá entre el total recibido y el resultado se multiplicará por 100. Por ejemplo, si se reciben 10 reportes y se atienden 8, el porcentaje de atención será de 80 %. Cuando no se reciban reportes, se anotará “sin reportes”.

El total permitirá conocer cuántos problemas fueron comunicados durante el semestre, mientras que el porcentaje mostrará qué parte fue atendida. El registro conservará el tema y la situación de cada caso.

6. Primer corte y líneas base

El primer corte servirá para confirmar las fuentes y ordenar los datos disponibles. La falta de información anterior no impedirá iniciar el seguimiento. Cuando no exista una línea base, se registrará el primer dato validado y se utilizará el mismo criterio en los cortes posteriores.

7. Tablero semestral

El tablero semestral servirá para reunir, en un solo lugar, los resultados de los cuatro indicadores. Su finalidad será facilitar la lectura de la información y mostrar de manera breve qué ocurrió durante el periodo, si existe algún asunto que requiera atención y cuál será el siguiente paso. De esta forma, las áreas no tendrán que revisar varios registros para conocer la situación general de la Plataforma.

El tablero tendrá cortes al 30 de junio y al 31 de diciembre. Podrá administrarse en una hoja de cálculo institucional y utilizarse como apoyo para los informes del COTEPE. No sustituirá los registros técnicos ni los medios de atención existentes. Solo presentará una síntesis de los datos que ya obran en las áreas responsables.

Para cada indicador se incorporarán cinco elementos: el resultado del periodo, la situación observada, la acción siguiente y el área responsable, además del nombre del indicador. El resultado mostrará el dato obtenido; la situación observada explicará, en una o dos frases, si hubo un cambio, un problema o un asunto pendiente; y la acción siguiente señalará únicamente la medida inmediata que corresponda.

Cuando el resultado sea regular y no requiera intervención, bastará con indicar que continúa el seguimiento ordinario. Si se identifica un problema, se registrará la acción más próxima, por ejemplo, revisar un caso, aplicar una corrección o canalizarlo al área competente. No será necesario elaborar explicaciones extensas ni establecer actividades que todavía no hayan sido valoradas.

Al cierre de cada semestre, la UTSI entregará los datos técnicos y la DEPCyC incorporará los reportes de error. Con esa información se actualizará el tablero y se identificarán los asuntos pendientes. El producto será una hoja de seguimiento semestral que podrá anexarse o incorporarse a los informes institucionales.

Además de presentar resultados, el tablero permitirá conservar una referencia entre periodos. Conforme se acumulen los cortes, será posible reconocer cambios recurrentes, verificar si los asuntos pendientes fueron atendidos y contar con antecedentes para decidir si alguna mejora requiere una revisión más amplia.

8. Procesos que requieren revisión continua

Los procesos de revisión continua son las actividades mínimas que permiten obtener los datos de los indicadores y mantener actualizado el tablero. Su propósito es evitar que la información se reúna únicamente al final del semestre o que los casos pendientes pierdan seguimiento. No se trata de crear procedimientos nuevos, sino de ordenar tareas que las áreas ya realizan.

La revisión continua permitirá obtener datos comparables, conservar evidencia básica y conocer la situación de los asuntos detectados. Cada proceso tendrá una frecuencia sencilla y un producto concreto. La evidencia podrá consistir en un reporte, una captura, un registro breve o el tablero actualizado.

8.1 Consulta de datos de uso

Al cierre de cada semestre, la UTSI consultará el número de sesiones registrado en la herramienta de analítica. Esta actividad servirá para conocer el nivel general de uso y comparar el resultado con el periodo anterior, cuando los datos sean equivalentes. El reporte o la captura de la consulta será suficiente como evidencia.

Como resultado se obtendrá el dato semestral de sesiones y, cuando proceda, una explicación breve sobre el aumento o disminución observados. La variación no implicará por sí misma una acción, salvo que sea notoria y requiera una revisión adicional.

8.2 Registro de fallos y reportes de error

Los fallos y reportes de error se registrarán conforme sean detectados o recibidos. El control podrá llevarse en una hoja de cálculo y mostrará la fecha, el tema, el área a la que se canalizó y la situación del caso. Cuando varios mensajes correspondan al mismo problema, podrán agruparse para evitar duplicidades.

Este proceso permitirá conocer cuántos casos se presentaron, cuáles fueron atendidos y cuáles continúan pendientes. Al finalizar el semestre se preparará un resumen para el tablero. No será necesario incorporar detalles técnicos extensos, salvo cuando resulten indispensables para explicar la atención.

8.3 Revisión del tiempo de carga

La UTSI revisará semestralmente la página de inicio y hasta tres páginas principales. La medición servirá para reconocer cambios notorios en el tiempo que tardan en mostrarse los contenidos. Para facilitar la comparación, se utilizarán las mismas páginas y la misma herramienta en cada corte.

Como resultado se obtendrá un promedio sencillo de carga. Si el tiempo se mantiene sin cambios relevantes, continuará el seguimiento ordinario. Si aumenta de manera notoria o coincide con reportes de error, la UTSI realizará una revisión básica para valorar si procede una acción de mantenimiento.

8.4 Revisión y cierre de asuntos pendientes

Antes de concluir cada tablero semestral, la UTSI y la DEPCyC revisarán los asuntos que permanezcan abiertos. Esta revisión servirá para confirmar si el caso fue atendido, si debe continuar en seguimiento o si requiere la participación de otra área.

El resultado será la actualización de la situación y del siguiente paso. Cuando la atención dependa de recursos, de otra área o de una decisión institucional, esta condición se anotará de manera clara. No se establecerán fechas o compromisos que todavía no hayan sido confirmados.

En conjunto, estos procesos permitirán que los datos de uso, fallos, tiempo de carga y reportes de error lleguen al tablero con una fuente identificada, una evidencia mínima y una situación actualizada. Esto facilitará informar resultados sin generar controles adicionales.

9. Operación y seguimiento

La UTSI proporcionará los datos de uso, fallos y tiempo de carga. La DEPCyC concentrará los reportes de error de las personas usuarias y coordinará la integración del tablero. Cada área conservará la evidencia correspondiente a la información que aporte.

Una vez integrado el tablero, ambas áreas revisarán los resultados y definirán las acciones pendientes. Cuando la información sea suficiente, esta revisión podrá realizarse mediante los medios institucionales, sin convocar reuniones adicionales.

Por su parte, la Direcciones Distritales reportaran mensualmente los fallos que experimenten en el uso de la plataforma a la DEPCyC.

10. Resultados esperados

La aplicación de esta ruta permitirá contar con un dato semestral de uso, un registro de fallos relevantes, una revisión del tiempo de carga y un control de reportes de error. El tablero mostrará los resultados, los asuntos pendientes y la acción inmediata que corresponda.

Anexo 1. Indicadores básicos

Los cuatro indicadores utilizan información disponible o registros. Las cifras históricas deberán confirmarse en el primer corte y, cuando no exista información previa, se utilizará el primer dato validado.

Indicador	Cómo se obtiene	Fuente	Periodicidad	Responsable	Qué permite conocer
Uso de la Plataforma	Total de sesiones del semestre. Comparación opcional: ((dato actual - dato anterior) / dato anterior) x 100.	Analítica de la Plataforma.	Semestral	UTSI	Nivel general de consulta y cambio entre periodos.
Fallos	Total de fallos relevantes. Atención opcional: (fallos resueltos / total de fallos) x 100.	Registro técnico.	Registro continuo; resumen semestral	UTSI / DEPCyC	Estabilidad general y atención de los casos.
Tiempo de carga	Suma de los segundos registrados / número de páginas revisadas.	Herramienta técnica disponible.	Mensual; resumen semestral	UTSI	Rapidez promedio de las páginas seleccionadas.
Reportes de error	Total de casos recibidos. Atención opcional: (reportes atendidos / total recibido) x 100.	Medios de contacto y registro institucional.	Registro continuo; resumen semestral	DEPCyC / UTSI	Problemas comunicados y nivel de atención.

Anexo 2. Modelo de tablero semestral

El tablero tendrá cortes, para el año 2026 al 31 de diciembre, para el 2027 al 30 de junio y al 31 de diciembre. Podrá administrarse en una hoja de cálculo institucional y solo incluirá la información necesaria para el seguimiento.

Indicador	Resultado del periodo	Situación observada	Acción siguiente	Responsable
Uso de la Plataforma	Dato del corte.	Cambio relevante, si existe.	Mantener el seguimiento o revisar la variación.	UTSI
Fallos	Número y situación.	Caso recurrente o pendiente.	Aplicar la corrección o continuar el seguimiento.	UTSI / DEPCyC

Tiempo de carga	Promedio de las páginas revisadas.	Variación relevante, si existe.	Valorar una revisión técnica.	UTSI
Reportes de error	Número, tema y situación.	Asunto recurrente o pendiente.	Canalizar o concluir la atención.	DEPCyC / UTSI

Anexo 3. Procesos de revisión periódica

Proceso	Para qué sirve	Actividad mínima	Frecuencia	Producto	Responsable
Consulta de datos de uso	Conocer el nivel general de consulta.	Obtener el número de sesiones.	Semestral	Reporte o captura.	UTSI
Registro de fallos y reportes	Identificar casos atendidos y pendientes.	Anotar fecha, tema y situación.	Continuo; resumen semestral	Registro actualizado.	UTSI / DEPCyC
Revisión del tiempo de carga	Detectar cambios notorios en páginas principales.	Medir la página de inicio y hasta tres páginas.	Mensual; Resumen semestral	Promedio de carga.	UTSI
Revisión de pendientes	Definir si un caso se cierra o continúa.	Actualizar la situación y el siguiente paso.	Semestral	Tablero actualizado.	UTSI / DEPCyC