

Quinta Sesión Extraordinaria

15 de abril de 2021

Acuerdo de la Junta Administrativa por el que se aprueba la Guía para el Diseño de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México.

Antecedentes:

- I. El 31 de enero de 2014, en uso de las facultades que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución Federal), el Presidente de la República promulgó la reforma constitucional en materia político-electoral, logrando una reestructuración y redistribución de funciones entre los Organismos Públicos Electorales de las entidades Federativas (OPL) y el Instituto Nacional Electoral (INE) al homologar los estándares con los que se organizan los procesos electorales federales y locales, garantizando así la calidad en la democracia electoral, cuyo Decreto fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 10 de febrero de 2014.
- II. El 23 de mayo de 2014, se publicaron en el DOF los correspondientes Decretos por los que se expidieron la Ley General de Partidos Políticos (Ley de Partidos) y la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales (Ley General), así mismo, se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley General del Sistema de Medios de Impugnación en materia electoral, así como de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación y de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.

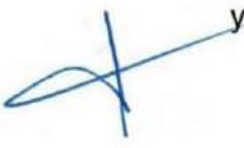
- III. El 29 de enero de 2016, se publicó en el DOF el Decreto por el que declararon reformadas y derogadas diversas disposiciones de la Constitución Federal; en materia política de la Ciudad de México, en cuyo artículo Décimo Cuarto transitorio se previó que a partir de su entrada en vigor (al día siguiente de su publicación), todas las referencias que en la Constitución Federal y demás ordenamientos jurídicos se hagan al Distrito Federal, deberán entenderse hechas a la Ciudad de México.
- IV. El 14 de octubre de 2016, mediante acuerdos JA123-16 y JA124-16, fueron aprobados por la Junta, la Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos (Guía Técnica), así como el Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral (Procedimiento de Control de Documentos), ambos del entonces Instituto Electoral del Distrito Federal.
- V. El 5 de febrero de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (Gaceta Oficial) la Constitución Política de la Ciudad de México (Constitución Local).
- VI. El 7 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial, el Decreto por el cual se abroga el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales del Distrito Federal y se expide el Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México (Código), en el cual se establece el cambio de denominación del Instituto Electoral del Distrito Federal a Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral), asimismo el 21 de junio de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial una nota aclaratoria al citado Decreto.
- VII. El 4 de agosto de 2017, el Consejo General del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Consejo General), aprobó mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-016/2017 e IECM/ACU-CG-022/2017, respectivamente, el Reglamento Interior del Instituto

Electoral de la Ciudad de México (Reglamento Interior), el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Reglamento de la Junta), así como el Reglamento en Materia de Relaciones Laborales (Reglamento de Relaciones Laborales), en cumplimiento a lo establecido en el artículo décimo tercero transitorio del Código, el cual se publicó en la Gaceta Oficial el 16 del mismo mes y año.

- VIII. El 4 de agosto de 2017, mediante Acuerdo IECM-ACU-CG-035/2017 del Consejo General, se aprobaron las modificaciones a la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral, en acatamiento a lo previsto en las nuevas disposiciones en materia electoral de la Constitución Local y del Código.
- IX. El 31 de octubre de 2017 y el 30 de abril de 2018, como parte del Sistema de Gestión Electoral, mediante Acuerdos IECM-JA061-17 e IECM-JA051-18, la Junta aprobó la actualización de la Guía Técnica y el Procedimiento de Control de Documentos.
- X. El 31 de diciembre de 2018, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se expide la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneración Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México (Ley de Austeridad).
- XI. El 28 de febrero de 2019, el Consejo General, mediante Acuerdos IECM/ACU-CG-022/2019 e IECM/ACU-CG-023/2019, aprobó modificar respectivamente, el Reglamento Interior y la estructura orgánica funcional del Instituto Electoral.
- XII. El 28 de junio de 2019, mediante Acuerdo IECM/ ACU-CG-038/2019, el Consejo General, aprobó el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral.



- XIII. El 12 de agosto de 2019, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se abroga la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal y se expide la Ley Participación Ciudadana de la Ciudad de México (Ley de Participación), la cual entró en vigor al momento de su publicación, según lo establecido en el Artículo Segundo Transitorio de dicho ordenamiento.
- XIV. El 31 de enero de 2020, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-011/2020, aprobó el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral para el periodo 2020-2023.
- XV. El 13 de marzo de 2020, la Junta, mediante Acuerdo IECM-JA029-20 aprobó el Procedimiento para el control de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominado Procedimiento de control de documentos y registros del Sistema de Gestión Electoral) y la Guía para crear y actualizar la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Electoral (anteriormente denominada Guía Técnica para la Elaboración de Documentos Internos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral).
- XVI. El 22 de junio de 2020 se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se adiciona el artículo 23 bis y un último párrafo al artículo 88 de la Ley de Austeridad.
- XVII. El 30 de julio de 2020, la Junta, mediante Acuerdo IECM-JA056-20, aprobó el Manual de Planeación del Instituto Electoral para el ejercicio fiscal 2021.
- XVIII. El 10 de agosto de 2020, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-051/2020, el Consejo General aprobó la Convocatoria dirigida a la ciudadanía y partidos políticos a participar en el Proceso Electoral Local Ordinario 2020-2021, para elegir Diputadas y Diputados al Congreso de la Ciudad de México; Alcaldesas y Alcaldes, así como



Concejalas y Concejales de las 16 Demarcaciones Territoriales, cuya Jornada Electoral se celebrará el 6 de junio de 2021.

- XIX. El 11 de septiembre de 2020, el Consejo General dio inicio al Proceso Electoral Ordinario Local 2020-2021.
- XX. El 14 y 30 de septiembre de 2020, la Junta, mediante Acuerdos IECM-JA066-20 y IECM-JA079-20, aprobó los Programas Institucionales para el ejercicio fiscal 2021, conforme a lo establecido en el artículo 83 fracción II del Código.
- XXI. El 1 de octubre y el 1 de diciembre de 2020, se publicaron en la Gaceta Oficial los Decretos por los que se modifican y reforman diversas disposiciones de la Ley de Austeridad.
- XXII. El 15 de octubre de 2020, la Junta, actualizó mediante Acuerdo IECM-JA083-20 el Procedimiento para el control de la información documentada y la Guía para crear y actualizar la información documentada, ambos del Sistema de Gestión de Calidad Electoral.
- XXIII. El 30 de octubre de 2020, el Consejo General, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-094/2020, aprobó los proyectos de Programa Operativo Anual y de Presupuesto Egresos del Instituto Electoral para el ejercicio fiscal 2021.
- XXIV. En la misma fecha, el Consejero Presidente del Consejo General del Instituto Electoral, mediante oficios IECM/PCG/084/2020 e IECM/PCG/085/2020, remitió tanto a la Jefa de Gobierno como a la Secretaria de Administración y Finanzas, ambas de la Ciudad de México, el Acuerdo IECM/ACU-CG-094/2020, por el que se aprobaron los proyectos de Programa Operativo Anual y de Presupuesto Egresos del Instituto Electoral para el ejercicio fiscal 2021; de conformidad a lo establecido en la fracción VIII del artículo 50 del Código.



- XXV. El 21 de diciembre de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, para el ejercicio fiscal 2021.
- XXVI. El 13 de enero de 2021, la Junta, mediante Acuerdo IECM-JA002-21, aprobó remitir al Máximo Órgano de Dirección el Anteproyecto de Acuerdo del Consejo General del Instituto Electoral, por el que se aprueban los proyectos de Programa Operativo Anual y de Presupuesto de Egresos del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2021, de conformidad con lo establecido en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para ejercicio fiscal 2021.
- XXVII. El 14 de enero de 2021, el Consejo General, aprobó mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-004/2021 el Programa Operativo Anual y de Presupuesto de Egresos del Instituto Electoral de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2021, de conformidad con lo establecido en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para ejercicio fiscal 2021.
- XXVIII. El 29 de enero de 2021, la Junta, aprobó mediante Acuerdo IECM-JA011-21, las Normas de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal del Instituto Electoral, para el ejercicio fiscal 2021.
- XXIX. El 12 de febrero de 2021, mediante Acuerdo IECM/ACU-CG-027/2021, el Consejo General del Instituto Electoral, aprobó la modificación al Protocolo de seguridad para reanudar la asistencia y actividad laboral presencial en las instalaciones del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en el marco del Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad de la Ciudad de México 2020.



Considerando:

1. Que conforme a lo previsto en el artículo 37, fracciones I y II del Código, el Instituto Electoral cuenta en su estructura orgánica, con un Consejo General y una Junta.
2. Que el artículo 81, párrafo primero del Código, define a la Junta como el órgano encargado de velar por el buen desempeño y funcionamiento administrativo de los órganos del Instituto Electoral, así como supervisar la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del propio organismo.
3. Que el artículo 83, fracción I del Código, establece que la Junta tiene la atribución de aprobar los criterios generales y los procedimientos necesarios para la elaboración de los Programas Institucionales del Instituto Electoral, a propuesta de la Secretaría Administrativa.
4. Que el artículo 83, fracción XI del Código, dispone como una atribución de la Junta emitir los lineamientos y procedimientos técnico-administrativos que se requieran para el eficiente despacho de los asuntos encomendados a cada órgano o unidad del Instituto Electoral, con base en la propuesta que le presente el área competente.
5. Que de acuerdo con el artículo 87, párrafo primero del Código, la Secretaría Administrativa es el órgano ejecutivo encargado de la administración de los recursos financieros, humanos y materiales del Instituto Electoral.
6. Que el artículo 88, fracción VII, inciso a) del Código, establece que la Secretaría Administrativa tiene dentro de sus atribuciones, proponer a la Junta para su aprobación, los proyectos de procedimientos administrativos referentes a recursos financieros, humanos y materiales, servicios generales y control patrimonial.



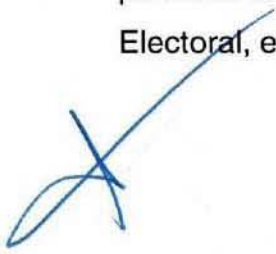
7. Que mediante oficio SECG-IECM/1153/2021 de fecha 13 de abril de 2021, el Encargado de Despacho de la Secretaría Ejecutiva, remitió al Secretario de la Junta, la Guía para el Diseño de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México, a fin de que sea sometido a consideración de este órgano colegiado.
8. Que el documento mencionado en el considerando que antecede fue elaborado conforme a la Política de Gestión de Calidad vigente en el Instituto Electoral, con los fines, obligaciones y compromisos establecidos en el Código, así como lo dispuesto en el Manual para el uso incluyente, no sexista y no discriminatorio del lenguaje en el Instituto Electoral.

Por lo expuesto y fundado, la Junta de conformidad en lo dispuesto por el artículo 83 fracción XI del Código, la Junta emite el siguiente:

A c u e r d o
IECM-JA046-21

PRIMERO. Se aprueba la Guía para el Diseño de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad Electoral del Instituto Electoral de la Ciudad de México, de conformidad con el documento anexo, que forma parte integral del presente Acuerdo.

SEGUNDO. Se instruye a la Secretaría Ejecutiva para que haga del conocimiento de todo el personal del Instituto Electoral, el documento perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad Electoral, enunciado en el resolutivo que antecede.



TERCERO. Se instruye a la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión, así como a la Oficina de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para que en el ámbito de sus atribuciones publiquen el presente Acuerdo y su Anexo, asimismo se realicen las modificaciones pertinentes en el apartado de Transparencia del sitio de Internet www.iecm.mx.

CUARTO. El Presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

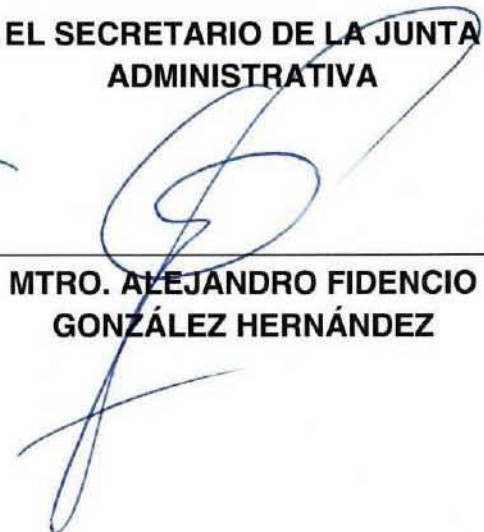
Así lo aprobaron por unanimidad de votos las y los integrantes de la Junta Administrativa del Instituto Electoral de la Ciudad de México, en sesión virtual del quince de abril de dos mil veintiuno, firmando al calce el Presidente y el Secretario de la Junta, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 82 del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México, 27 y 32 del Reglamento de Funcionamiento de la Junta Administrativa.

**EL PRESIDENTE DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. MARIO VELÁZQUEZ
MIRANDA**

**EL SECRETARIO DE LA JUNTA
ADMINISTRATIVA**



**MTRO. ALEJANDRO FIDENCIO
GONZÁLEZ HERNÁNDEZ**

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.

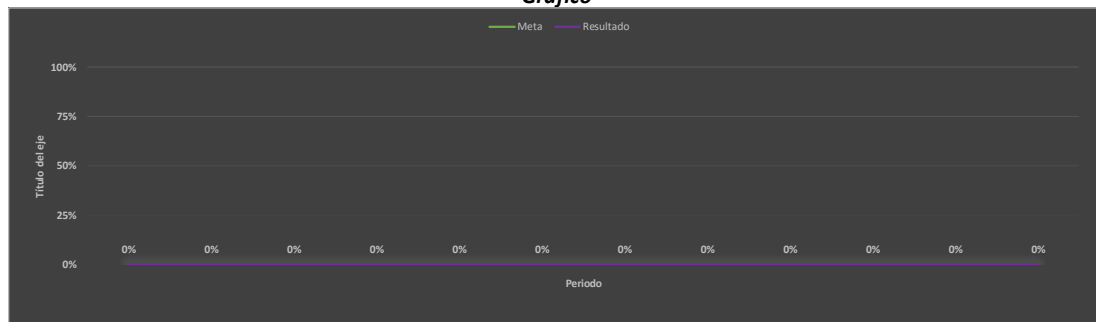
Actualmente en el Sistema de Gestión de Calidad Electoral se tienen indicadores relacionados con los programas operativos anuales, por lo que el resultado se registra a través del SIIAD conforme a la frecuencia determinada en las fichas operativas anuales, sin embargo dentro de los procesos del SGCE 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