



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT)

**Cuarta Reunión del Grupo Asesor de Desarrollo
de las Telecomunicaciones (GADT)
Ginebra, 12-13 de octubre de 2000**

**Documento TDAG-4/10-S
2 de octubre de 2000
Original: inglés**

Nota del Director

PROYECTO DE DIRECTRICES PARA INDICADORES DE RESULTADOS PARA LOS PLANES OPERACIONALES DEL UIT-D

El propósito de esta contribución es proponer un proyecto de directrices que podrían seguirse al establecerse indicadores de resultados para los planes operacionales del UIT-D, y recabar las opiniones de los participantes del GADT acerca de este proyecto.

PROYECTO DE DIRECTRICES PARA INDICADORES DE RESULTADOS PARA LOS PLANES OPERACIONALES DEL UIT-D

Introducción

En el marco del enfoque orientado a resultados adoptado para la planificación de las actividades de la UIT, los indicadores de resultados constituirían un instrumento útil para medir la calidad de la ejecución. El concepto de indicadores de resultados se incorporó en la planificación operacional de las actividades del UIT-D en 1999.

Características de los indicadores de resultados

La aplicación de indicadores de resultados a los subprogramas debería:

- Permitir la medición de resultados, teniendo en cuenta la calidad de la ejecución y los plazos.
- Reflejar las expectativas de nuestros clientes.
- Reflejar lo que podemos lograr y medir, desde el punto de vista de la Secretaría.
- Reflejar la calidad de la labor de la Secretaría (lo que contribuiría a mejorar los servicios, etc.).
- No apuntar a la medición de los efectos de actividades como reuniones, cursillos, estudios, si estos efectos dependen de muchos otros elementos que escapan a la influencia de la Secretaría (es decir, no se deberían incluir ejemplos como mejor calidad de servicio, nuevos servicios introducidos, crecimiento de la red, mejoramiento de la gestión, mejor densidad telefónica, mayor inversión en telecomunicaciones, etc.).
- Establecer una diferencia clara con el concepto de volumen del trabajo (es decir, indicadores cuantitativos, tales como la prestación de asistencia a 5 países, la organización de 5 misiones, 15 cursillos, etc.).

EJEMPLOS DE INDICADORES DE RESULTADOS, POR TIPO DE ACTIVIDADES

Tipo de actividad	Indicadores de resultado
Reuniones/seminarios/cursillos	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones celebradas según lo previsto• Formularios de inscripción y material pertinente preparado y enviado con suficiente antelación a las reuniones• Satisfacción de los participantes con la organización y celebración de una reunión• Nivel de satisfacción de los participantes, expresado en las conclusiones y recomendaciones• Expectativas de los participantes que se atendieron• Aumento/disminución del total de participantes en una reunión• Calidad y accesibilidad de los resultados finales• Presentación de todas las contribuciones en medios electrónicos

Publicaciones/bases de datos/informes/Manuales	<ul style="list-style-type: none">• Labor finalizada según lo previsto• Número de ejemplares vendidos/distribuidos• Número de observaciones favorables• Número de citas en la prensa• Número de citas en otras publicaciones• Número de citas que aparecen en un sitio de la web• Número de consumidores habituales• Evaluación/observaciones recibidas de los consumidores• Respuesta en tiempo oportuno a las solicitudes de información sobre reglamentación
Contratos y servicios de adquisiciones	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de atrasos causado por el sistema de adquisición de equipo• Observancia de las normas y procedimientos en vigor• Ausencia de supervisión de las cuestiones contractuales y relacionadas con pedidos de adquisición, en perjuicio de la UIT• Satisfacción de los usuarios de la BDT con el servicio
Servicio al personal en el terreno	<ul style="list-style-type: none">• Conformidad de todas las ofertas de contrato a las reglamentaciones y prácticas aceptadas• Rápida solución de las reclamaciones• Debida verificación de los pagos• Aplicación de procedimientos de seguridad• Auditorías satisfactorias• Aplicación de las normas y reglamentaciones del personal• Satisfacción con la eficiencia del servicio• Ausencia de atrasos debidos al servicio en el proceso de contratación
Apoyo al sistema de información	<ul style="list-style-type: none">• Disminución relativa del volumen de trabajo para las tareas administrativas en la BDT• Aumento relativo de la calidad y transparencia de los datos en la BDT• Grado de satisfacción del usuario• Observancia de los plazos

<p>Asesoramiento/asistencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a las peticiones • Contratación oportuna de expertos según las necesidades de los países • Número de solicitudes atendidas • Satisfacción de los países/entidades receptoras • Disponibilidad de un conjunto fiable de datos sobre costos • Contratación oportuna de expertos, según las necesidades de los países
<p>Desarrollo de los recursos humanos/capacitación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 85% de actividades ejecutadas a tiempo • 80% de participantes satisfechos con las actividades organizadas • Resultados de las evaluaciones de las sesiones
<p>Proyectos experimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de proyectos adoptados por el país receptor • Contratación oportuna de expertos, según los imperativos de los objetivos del proyecto • Satisfacción de los países beneficiarios • 80% del plan de trabajo de cada uno de los proyectos ejecutado a tiempo
<p>Colaboración con el sector privado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utilidad de un producto de "calidad de mercado" para los miembros • Satisfacción de las organizaciones y entidades
<p>Indicadores generales de resultados en su totalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de todas las políticas y reglamentaciones • Buen ambiente de trabajo • Utilización eficiente de todos los recursos • Alta opinión que merece la BDT entre los Estados Miembros y Miembros del Sector • Presentación correcta y oportuna de las contribuciones para los planes operacionales; establecimiento de prioridad de las actividades y asistencia directa • Plan operacional preparado a tiempo y aprobado • Porcentaje de países visitados, número de administraciones, reguladores, etc., atendidos; número de acuerdos firmados • Ejecución de los proyectos • Porcentaje de puestos vacantes llenados (en la Sede y en las Oficinas sobre el terreno)

Servicios administrativos	<ul style="list-style-type: none">• Fiabilidad de los datos financieros (reacciones de las administraciones, el sector privado, auditores externos, Secretaría General)• Prontitud y calidad de servicio prestado y exactitud de la información suministrada• Satisfacción del cliente (PNUD, administraciones y sector privado)• Rapidez y eficacia del proceso de adopción de decisiones• Nivel de satisfacción de la dirección superior• Pertinencia de las estadísticas suministradas y utilidad de los datos financieros para la BDT/UIT
Programación y Miembros del UIT-D	<ul style="list-style-type: none">• Oportunidad y pertinencia de las respuestas a las solicitudes de información de los Miembros actuales y posibles del Sector UIT-D• Disponibilidad de datos actualizados sobre Miembros del Sector UIT-D• Disponibilidad del plan operacional e informes de ejecución conexos en la web• Disponibilidad de la lista de reuniones del UIT-D en la web (actualizada todas las semanas)
Servicios de becas	<ul style="list-style-type: none">• Tramitación de todos los requisitos para la concesión de becas dentro de los plazos• Satisfacción dentro de la BDT, incluidas las oficinas sobre el terreno, en lo que respecta a la eficiencia del servicio
