

A continuación se incluyen una serie de términos con sus respectivas definiciones:

1. **Métricas:** corresponden a la información básica que se recopila en las agencias y se utilizan para medir el progreso o la terminación de una actividad. También se les conoce como variables. Las métricas se categorizan como de: insumo (recursos), producto, procesos, resultados e impacto.<sup>[1]</sup>
2. **Indicadores:** Dato o información que sirve para conocer o valorar las características y la intensidad de un hecho; o para determinar su evolución futura. Proveen una alerta sobre una situación o realidad específica.
3. **Indicadores para la Evaluación de Desempeño:** son aquellos que combinan una o más métricas para evaluar: eficacia, eficiencia, economía (costos) y calidad en el servicio gubernamental. Por tanto, son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto o actividad en una agencia y proveen información respecto a sus logros o resultados. La información que se obtiene de los indicadores permite comparar datos entre distintos periodos.
4. **Indicadores de Eficacia:** miden en qué grado se cumplen los objetivos de la agencia, en aspectos tales como: precisión con que los objetivos son dirigidos a la población, y el grado en que la institución es capaz de satisfacer la demanda total por los servicios.
5. **Indicadores de Eficiencia:** miden la relación entre los productos obtenidos y los insumos utilizados.
6. **Indicadores de Economía (costo):** son indicadores de costo-eficiencia para medir la capacidad de autofinanciamiento, cuando aplique, la capacidad de la ejecución de su presupuesto según acordado y la capacidad para recuperar pasivos.
7. **Indicadores de Calidad:** miden la capacidad de responder de forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.

---

<sup>[1]</sup> Las métricas corresponden a lo que Shack (2003) establece como los indicadores para la medición del desempeño o Bonnefoy y Aramijo a los indicadores referentes a la actuación en la generación del producto. Shack Yalta (2003) plantea que la misión de la organización va a estar ligada a las métricas de impacto, mientras las métricas de costo, eficiencia y resultados responden a sus objetivos estratégicos, los que a su vez deben estar ligados a unidades operacionales y programas presupuestarios.

## Referencias

- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES, CEPAL.
- Centro de Estudios Multidisciplinarios sobre Gobierno y Asuntos Públicos, Universidad de Puerto Rico. (2015). *Estudio de la Organización y el Desempeño de la Rama Ejecutiva*. Recuperado de la Oficina de Gerencia y Presupuesto:  
<http://www2.pr.gov/agencias/ogp/SalaPrensa/Documents/Comunicados%20de%20Prensa/Estudio%20Organizacion%20y%20Desempe%C3%B1o%20Rama%20Ejecutiva%2011%20sep.pdf>
- Oxford. (2016). En Oxford Dictionaries. Recuperado de  
<http://www.oxforddictionaries.com/es/definicion/espanol/indicador>
- Shack Yalta, N. (agosto de 2003). Avances en la implementación de indicadores de desempeño en los organismos públicos en Perú. *Serie Seminarios y Conferencias : Gestión pública por resultados y programación plurianual*, págs. 39-59.