

CONFERENCIA DE ESTADÍSTICA DE LAS AMÉRICAS

*Comisión Económica para América
Latina y el Caribe*

**Gestión orientada a asegurar la calidad
de los datos en los Institutos
Nacionales de Estadística**

Santiago de Chile, 18- 20 de Junio de 2003

Instituto Nacional de Estadística de España

MARCO EUROPEO CALIDAD

MODELO EFQM

INFORMES CALIDAD

ACCIONES

Legislación Comunitaria Calidad

Indicadores Cualitativos y Cuantitativos

Dominios y subdominios

- Relevancia
- Acuracidad
- Oportunidad y puntualidad
- Accesibilidad y claridad
- Comparabilidad
- Coherencia
- Completitud

- Informantes
- Usuarios
- Productores-usuarios
- Buenas prácticas
- Check list
- Auditorías
- Misión-Visión
- Capacitación personal

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **El Modelo EFQM de Excelencia**
Recomendado por la Unión Europea
Recomendado por el M^o AA PP de España
- **“Es un marco de trabajo no prescriptivo que reconoce que la excelencia de una organización se puede lograr de manera sostenida mediante distintos enfoques”**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **El Modelo EFQM de Excelencia**

“Es un instrumento que permite a las Oficinas Nacionales de Estadística adoptar de forma sistemática la mejora de calidad y la mejora de los resultados de su actividad”

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Mejorar las relaciones con los informantes**
 - **Proporcionen información veraz**
 - **Por el aumento demanda de datos**
 - **Facilitar informantes suministro datos**
 - **Intentar reducir carga de respuesta**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Mejorar las relaciones con los usuarios**
 - **Identificación de diferentes grupos de usuarios**
 - **Conocer sus necesidades y valorarlas**
 - **Realizar encuestas de satisfacción de los usuarios**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Favorecer las relaciones productores-usuarios**
 - **Propiciar foros de encuentro de productores con distintos grupos de usuarios**
 - **Grupos sociales, territoriales, empresariado, sindicatos, académicos..**
 - **Difundir las técnicas y métodos empleados**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Mejores métodos empleados**
 - **Elaboración de Manuales**
 - **“Buenas prácticas en la elaboración de estadísticas oficiales”**
 - **“Identificación de variables clave en el proceso de elaboración estadístico”**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Elaboración de una Chek - List**
 - **Para que los propios servicios puedan auto-evaluarse y controlar la calidad en las diferentes fases de la elaboración de una estadística**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Realización de auditorias internas-externas**
 - **Permiten conocer las fases más débiles**
 - **Permiten detectar los errores de rutina**
 - **Permiten medir los recursos humanos y económicos de una estadística con relación a otra u otras**
 - **Permite evaluar seguimiento de las mejores prácticas**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Elaboración de un documento sobre la Misión-Visión de la ONE**
 - **Detallar y difundir sus obligaciones y responsabilidades**
 - **Definir los medios para lograrlo así como su política de difusión y de calidad**

Acciones para el mejoramiento de la Calidad

- **Involucrar a todo el personal**
 - **Conocer la percepción del personal**
 - **Capacitación en el tema de calidad**
 - **Programas de formación:**
 - * **por categorías de personal**
 - * **por diferentes niveles**
 - * **por diferentes áreas de responsabilidad**

Informes de Calidad

- **Informes Estándar de calidad**
 - **Permiten disponer de medidas e indicadores estándar de calidad de las estadísticas**
 - **Conocer el grado de aceptación de los usuarios**
 - **Seguir su evolución en el tiempo**

Informes de Calidad

- **Informes Estándar de calidad**
 - **Se refieren a los dominios de calidad**
 - **Incluyen la identificación de Indicadores cualitativos o cuantitativos para los diferentes dominios de calidad**
 - **Exigen que se repitan con cierta regularidad**

Informes de Calidad

- **Relevancia:** producto estadístico es relevante si satisface las necesidades de los usuarios
 - Conocer grupos usuarios
 - Conocer distintas necesidades
 - Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios

Indicadores calidad

- Cualitativos

Informes de Calidad

- **Acuracidad:** proximidad entre el valor final estimado y el verdadero valor poblacional desconocido
 - conocer errores de muestreo
 - conocer errores ajenos al muestreo

Indicadores de calidad

Errores de muestreo: coeficiente de variabilidad

Errores ajenos al muestreo: errores de cobertura, de medida, de procesamiento, de falta de respuesta, ..

Informes de Calidad

- **Oportunidad:** lapso de tiempo entre la entrega de resultados y el periodo de referencia
- **y puntualidad:** diferencia entre fecha disponibilidad resultados y la prevista calendario
 - *conocer causa retrasos, retrasos medios producidos*

Indicadores de calidad

Puntualidad: diferencia fechas antes referidas

Oportunidad: diferencia resultados provisionales/ definitivos

Informes de Calidad

- **Accesibilidad:** condiciones físicas de obtención datos, dónde y cómo pedirlos
- **y claridad:** información que acompaña a los datos
 - *conocer condiciones de acceso, información que acompaña y las mejoras conseguidas*

Indicadores de calidad

Número de medios utilizados difusión

Tipo de medios utilizados en la difusión

Informes de Calidad

- **Comparabilidad:** mide el impacto debido a diferencias conceptos y definiciones en comparaciones geográficas, entre dominios o entre periodos
 - **Comparabilidad geográfica**
 - **Comparabilidad en el tiempo**
 - **Comparabilidad entre campos**

Informes de Calidad

- **Indicadores de calidad**

Comparabilidad geográfica

Número y proporción de estadísticas que han mostrado diferencias en conceptos respecto a las de otras áreas

Comparabilidad en el tiempo

Número y proporción de estadísticas con cambios en sus series de tiempo que afectan la comparabilidad en el tiempo

Informes de Calidad

- **Coherencia:** idoneidad de los datos para ser combinados de forma fiable de diferentes maneras y para distintos usos
 - Coherencia entre resultados provisionales y finales
 - Coherencia entre resultados coyunturales y anuales
 - Coherencia entre resultados del mismo campo
 - Coherencia con resultados de Contabilidad Nacional

Indicadores de calidad

Diferencias estadísticas coyunturales y anuales

Informes de Calidad

- **Completitud:** en el Sistema Estadístico Europeo es la diferencia entre las estadísticas disponibles y las que deberían estarlo, de acuerdo con la legislación

Indicadores de calidad

Tasa de estadísticas suministradas: cociente entre el número de valores proporcionados en un conjunto concreto de datos y el número de campos en las tablas para los que debería haberse suministrado información

Informes de Calidad

- **Permiten a los INE's evaluar las mejoras calidad y satisfacción usuarios**
- **Comparar la calidad de las diferentes estadísticas dentro de los SEN**
- **Mejorar la calidad de las estadísticas integradas: UE, MERCOSUR, CAN, ...**

Experiencias del INE de España

- **Acciones de calidad puntuales**
 - Encuestas de evaluación de calidad
 - Plan Estadístico Nacional
 - Elementos de infraestructura estadística
 - “Buenas prácticas en la elaboración de estadísticas oficiales”

Experiencias del INE de España

- **Acciones de calidad sistemáticas**

- **Auditorias internas**

- Encuesta Industrial Anual de Empresas
 - Encuesta Continua de Presupuestos Familiares
 - Encuesta de Población Activa

Experiencias del INE de España

- **Acciones de calidad sistemáticas**
 - **Elaboración de Informes internos de carácter confidencial**
 - **Elaboración de Informes Estándar de calidad**
 - **Elaboración de Indicadores Estándar de calidad**