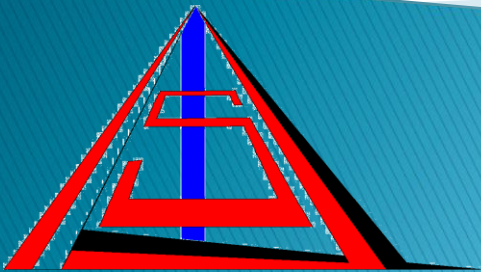


Elaboración de un Marco de Garantía de la Calidad

Instituto de Estadística de Jamaica (STATIN)

Carol Coy



Contexto

Un examen del STATIN durante su proceso de modernización reveló lo siguiente:

- Existía una demanda creciente de estadísticas que fueran proporcionadas de forma oportuna, y de que la información fuera fácilmente accesible.
- Al mismo tiempo, la organización se enfrentaba a limitaciones de sus recursos.
- Había una pérdida de la memoria institucional debido a la jubilación de experimentados estadísticos de nivel superior y a la falta de planes de sucesión.



Contexto

En el Plan Estratégico de 2012–2017, se hizo hincapié en:

- Mejorar la eficiencia y la eficacia de las operaciones.
- Reestructurar la organización para dotarla de mayor flexibilidad y responder a la demanda creciente de productos estadísticos.
- Crear la capacidad de convertir los cambiantes requisitos de datos en nuevos productos de forma oportuna.



Contexto

- Así pues, se necesitaba mejorar de forma esencial los principales procesos operacionales estadísticos y los sistemas de garantía de la calidad conexos.
- El STATIN no tenía un marco de garantía de la calidad que cubriera todos los aspectos de su trabajo.
- Existían prácticas vigentes en los distintos programas estadísticos para asegurar la calidad, de conformidad con el MECAD del FMI y otras directrices internacionales.



Implementación del MGC

- ▶ Por consiguiente, el STATIN decidió centrar sus esfuerzos en la elaboración de un Marco de Garantía de la Calidad (MGC) en el marco del proyecto del Programa Internacional para la Gestión de Organismos de Estadística (ISFP).
- ▶ La primera actividad del proyecto ISFP consistió en evaluar e identificar las necesidades mediante sesiones de intercambio de conocimientos con el consultor de Statistics Canada.



Principales conclusiones de la evaluación

- El STATIN está fuertemente comprometido con la calidad.
- Los gerentes son conscientes de los puntos débiles en su gestión de la calidad.
- La organización tiene un gran nivel de profesionalidad.
- Es necesario gestionar mejor la calidad.
- Es necesario mejorar la transferencia y el mantenimiento de los conocimientos institucionales.



Principales conclusiones de la evaluación

- Se necesita más documentación.
- Es necesario elaborar mejores metadatos para apoyar e informar las operaciones internas.
- No está claro quién es responsable de cada proceso y de cada programa.
- La organización necesita instaurar una cultura de responsabilización para la validación de los productos estadísticos.



Proceso de implementación del MGC

- El proceso para establecer un marco de garantía de la calidad fue elaborado por el Comité Técnico del STATIN (altos directivos y gerentes de programas).
- Se estableció una Unidad de Calidad en la División de Investigación, promover, apoyar y fomentar las prácticas de gestión de la calidad de sonido: garantizar que los productos estadísticos fiables y de hecho y de servicios son difundidos a los clientes



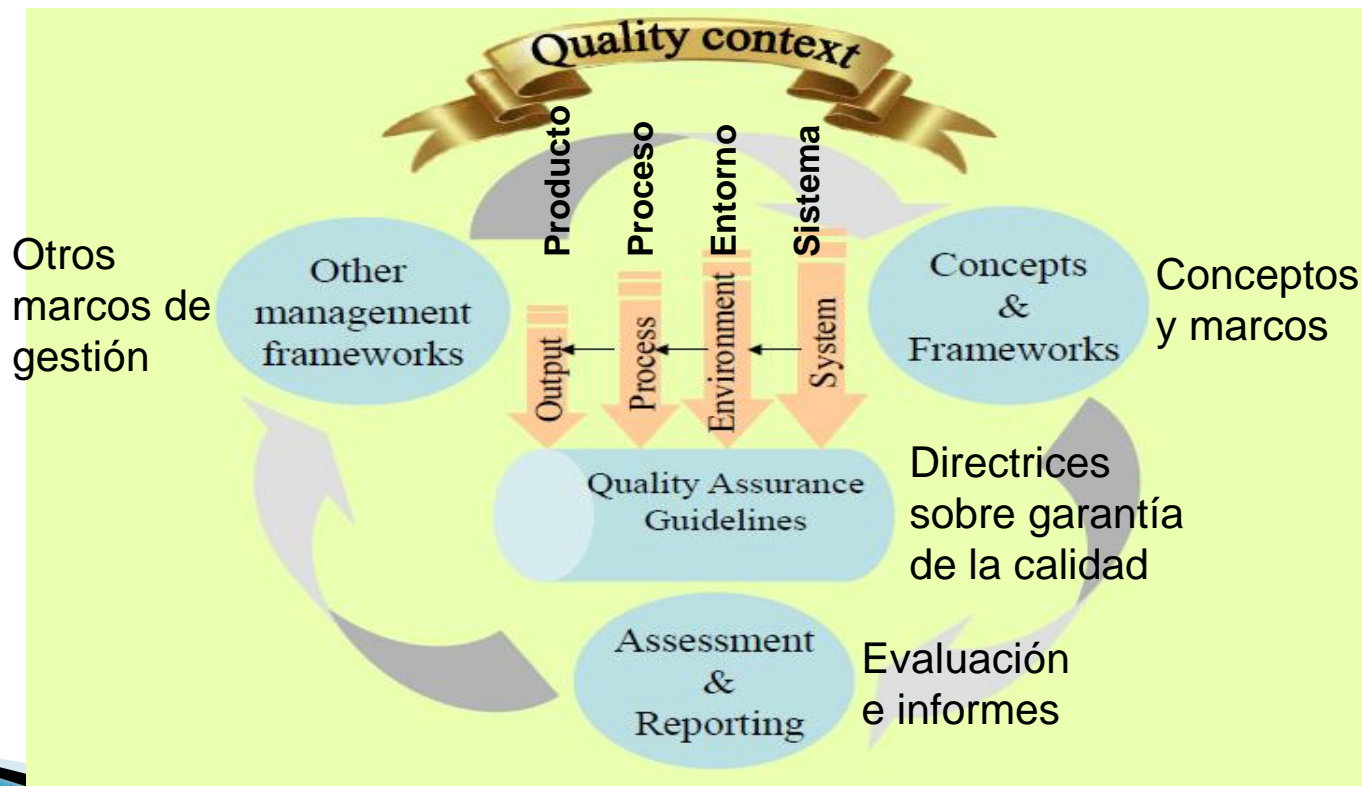
Proceso de implementación del MGC

- Se elaborarían sistemas de garantía de la calidad para los principales procesos operacionales estadísticos. (basado en el modelo GPPE)
- La elaboración de procesos de calidad se incluiría en lo sucesivo en los planes operacionales y estratégicos de cada división.
- Los informes mensuales sobre el progreso de las divisiones incluirían la elaboración de sistemas de calidad.
- Vinculado al proceso anual de evaluación del rendimiento.



Logros hasta la fecha

- ▶ Un Marco de Aseguramiento de la Calidad es un conjunto de herramientas y documentos que describen las medidas para gestionar la calidad de los datos producidos.



Logros hasta la fecha

- Se elaboró un programa de trabajo y un calendario para el establecimiento del Marco de Garantía de la Calidad.
- Se estableció el Comité Interdivisional de Garantía de la Calidad: agentes responsables de la calidad para supervisar la ejecución del sistema de calidad.
- Formulación de las dimensiones de la calidad para el STATIN.
- Preparación de las plantillas para el Marco de Garantía de la Calidad tales como la documentación de los procesos.



Factores de éxito

- Aceptación de la alta dirección y de los gerentes de programas, reforzado con la Evaluación del Código de Buenas Prácticas Estadísticas.
- La documentación de los procesos ha empezado.
- Se ha atribuido la responsabilidad de los procesos basándose en los principales procesos operacionales estadísticos.



Factores de éxito

- Se ha establecido un comité de revisión técnica para examinar todos los productos estadísticos antes de su publicación.
- Iniciar el proceso de elaborar metadatos para los programas fuera de las NEDD del FMI.



Desafíos

- Una cultura de resistencia al cambio.
- La disposición del personal a realizar tareas adicionales necesarias para implementar el Marco de Garantía de la Calidad.
- Dada la falta de documentación en el pasado, la tarea parece abrumadora.
- Falta de recursos dadas las fuertes limitaciones a las que ya se enfrenta la organización.



Desafíos

- Reticencia de algunos miembros del personal a transmitir sus conocimientos documentando los métodos y procesos.
- Mala comunicación, sobre todo entre los agentes responsables de la calidad y otros miembros de su división.



Próximas etapas

- Completar el Marco de Garantía de la Calidad.
- Sensibilización sobre la política de calidad a todos los miembros del personal
- Elaborar los métodos de control de la calidad para cada división y cada programa.
- Revisión de los procesos en toda la organización para mejorar la eficiencia y, a la larga, la puntualidad de las estadísticas.
- Elaborar un plan de sucesión.



Próximas etapas

- Integración completa de gestión de la calidad en otros marcos de gestión.
- Publicación de un comunicado oficial del compromiso de calidad de STATIN a los interesados externos
- Asegurar el cumplimiento mediante el proceso de auditoría.



Conclusión

- El Marco de Garantía de la Calidad contribuirá a mejorar la calidad general de las estadísticas de Jamaica.
- Construirá una cultura de búsqueda de la calidad en todo el trabajo del STATIN.

