

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<sup>o</sup> 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**