

Segunda reunión de la Conferencia Estadística de las Américas  
de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe  
Santiago de Chile, 18 al 20 de junio de 2003

## **GESTION ORIENTADA A ASEGURAR LA CALIDAD DE LOS DATOS EN LOS INSTITUTOS NACIONALES DE ESTADÍSTICAS<sup>12</sup>**

**DESARROLLANDO CALIDAD EN EL  
INE - CHILE**

---

<sup>1</sup> En este documento se presenta un informe resumido de los lineamientos, metodologías y orientación que ha llevado al INE de Chile a insertarse en el contexto de la calidad. Para ello se ha dispuesto de las directivas gubernamentales de modernización del estado y se ha vinculado a distintos proyectos de calidad, destacándose entre éstos, el proyecto de colaboración con la UE - MERCOSUR y Chile sobre la base de un Estudio Metodológico de Calidad Total

<sup>2</sup> Este documento de trabajo fue elaborado por Teresa Varela G. Jefe del Departamento de Metodología Estadística y el Sr. Teobaldo Román, Magister en Estadística. Los comentarios aquí vertidos son de exclusiva responsabilidad de los autores.

## INDICE

. Introducción .....	3
1. Aspectos Institucionales .....	3
2. Principales Funciones .....	4
3. La Organización del INE.....	4
4. El Enfoque de la gestión de Calidad en el INE .....	6
5. Acciones realizadas bajo este enfoque .....	7
6. Los Principales Usuarios .....	8
7. Las Áreas de Gestión .....	9
8. Planificación de Actividades .....	10
9. Cambios Estratégicos .....	11
10. Control y Evaluación .....	12
11. Medición de la Calidad en la Producción Estadística .....	16
12. Medición de la Calidad del Producto .....	17
13. Medición de la Calidad de Procesos .....	18
14. Experiencias Internacionales .....	19

## **DESARROLLANDO CALIDAD EN EL INE - CHILE**

### **1. Introducción**

El enfoque de la gestión de calidad total en el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, sigue la definición de la norma ISO 8402, que considera la calidad como: “El total de las características de un producto ó servicio para satisfacer necesidades explícitas e implícitas de los usuarios”

La Calidad es importante porque disminuye los costos de producción, agrega valor al producto, aumenta la credibilidad en al Institución que la usa y deja satisfecho al cliente.

En referencia a la calidad de la producción estadística se han seleccionado una serie de indicadores e informes que avalan tanto la condición del producto como la de sus procesos

En este documento se describe brevemente los antecedentes considerados y las acciones realizadas para avanzar en la implementación de la calidad en las áreas de gestión y en la producción estadística del INE.

El modelo se inicia respetando el enfoque propuesto por el ciclo de Deming, que define como acciones básicas: Planificar – Hacer – Evaluar – Mejorar, teniendo presente los principios y áreas que serán parte importante del quehacer institucional

### **1. Aspectos Institucionales:**

El Instituto Nacional de Estadísticas, INE, es el organismo encargado por ley de producir, recopilar y publicar las estadísticas oficiales y los Censos de la República de Chile. El gran desafío del INE es responder a las crecientes demandas de los usuarios -chilenos y extranjeros- con información útil, oportuna y de alta calidad, ya que los requerimientos de información estadística son considerados estratégicos en la sociedad actual.

El Estado sigue siendo el mayor productor y usuario de estadísticas, además, éstas han ampliado en forma considerable su alcance e interés, sus usuarios y destinatarios. Asimismo, las

diversas estadísticas y los resultados de los Censos son materia de estudio por parte de académicos, investigadores y estudiantes de diferentes niveles educacionales, así como para los ciudadanos que cada vez comprenden mejor la importancia de las estadísticas en la toma de decisiones de diferente índole.

Según la ley N° 17.374 de octubre de 1970, el Instituto Nacional de Estadísticas es un organismo técnico e independiente<sup>3</sup> que constituye una persona jurídica de derecho público, funcionalmente descentralizado y con patrimonio propio, "encargado de las estadísticas oficiales y los censos de la República".

## **2. Principales Funciones:**

Corresponderá al Instituto Nacional de Estadísticas, entre otras, realizar las siguientes funciones:

- a. Elaborar, analizar y publicar las estadísticas oficiales del país.
- b. Coordinar las estadísticas de los organismos públicos (SEN)
- c. Levantar los Censos Oficiales
- d. Actualizar bases de indicadores Económicos, sociales y medioambientales
- e. Someter anualmente a la aprobación del Presidente de la República el Plan Nacional de Recopilación Estadística
- f. Visar los datos estadísticos que recopilen los organismos fiscales, semifiscales y empresas del Estado
- g. Formar la "Mapoteca Censal Chilena", que incluirá mapas planimétricos por comunas

## **3. La Organización del INE.**

La ley N° 17.374, es la base legal para el sistema estadístico nacional, donde se establece los derechos, las actividades de interés, los aspectos contables y regula las relaciones con los proveedores de información.

La Estructura del servicio, esta formada por:

- La Dirección Nacional
- Un comité asesor externo denominado, Comisión Nacional de Estadísticas, formado por representantes privados, universidad,

---

<sup>3</sup> El INE se relaciona con el gobierno a través del Ministro de Economía, Minería y Energía.

gobierno y asociaciones gremiales de empresarios y trabajadores.

- Las subdirecciones, Técnica, Operaciones y Administrativa, además de las doce direcciones regionales, excepto la Región Metropolitana, dependientes de la Dirección Nacional.
- El Departamento Jurídico, de Planificación y Control de Gestión, de Atención a Usuarios y Difusión, Comunicaciones, dependientes de la Dirección Nacional.
- Los departamentos y subdepartamentos técnicos, productivos y de administración, dependientes de las respectivas subdirecciones.
- Además se dispone de una estructura interna, staff del Director, que discute sobre cuestiones de naturaleza estratégica, técnicas y de coordinación administrativa.

Para ejecutar su labor, el INE cuenta con equipos de profesionales de alta competencia técnica, y amplia experiencia en materias estadísticas en ámbitos Económicos, Sociales y Demográficos tanto nacional como internacionalmente.

De esta forma un cambio importante se ha generado en la estructura formal, al considerar operativamente la designación de jefes de productos con capacidad para tomar decisiones, en función de objetivos previamente establecidos.

El INE ha definido su **misión**: Producir y difundir estadísticas oficiales de calidad, con oportunidad y fácil acceso para los usuarios, tales como organismos públicos, organizaciones y empresas privadas, empresas consultoras, organismos e instituciones académicas, organismos internacionales y estudiantes, mediante el desarrollo permanente de proyectos y programas estratégicos para entregar nuevos productos y mejorar los actuales y ejerciendo con eficacia su rol rector en el Sistema Estadístico Nacional para optimizar el impacto de la información estadística en el desarrollo nacional.

La **visión** de desarrollo estratégico es llegar a "transformarnos en una organización reconocida nacional e internacionalmente por la calidad, pertinencia y oportunidad de su información estadística, y por su credibilidad, transparencia y alta capacidad técnica y profesional, capaz de ejercer con eficacia la función técnica rectora del sistema estadístico nacional". En el logro de esta visión queremos construir una organización orientada al usuario, ágil, flexible, eficiente, en alianza con otros y capaz de aprender

permanentemente, en un contexto donde se valore el aporte de cada persona, se estimule el desarrollo, el trabajo en equipo y la confianza.

Para avanzar hacia el logro de los objetivos estratégicos del servicio, se han definido cinco líneas estratégicas en las que el INE ha estado trabajando desde que se inició el proceso de modernización en 1998.

Estas líneas estratégicas de desarrollo son:

- a. Producir y coordinar la producción de estadísticas oficiales de calidad.
- b. Mejorar los sistemas de atención y comunicación con los usuarios actuales y potenciales.
- c. Desarrollar una gestión orientada a procesos y a resultados.
- d. Fortalecer la profesionalización y desarrollo de las personas que trabajan en el INE y su adaptabilidad para el trabajo en equipo y formas modernas de gestión.
- e. Potenciar a las direcciones regionales para maximizar su contribución al proceso de descentralización del país.

#### **4. El Enfoque de la Gestión de Calidad en el INE**

El enfoque de la gestión de calidad total en el Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, sigue la definición de calidad total de la norma ISO 8402, que considera la calidad como: “El total de las características de un producto ó servicio para satisfacer necesidades explícitas e implícitas de los usuarios”

El INE, ya inserto en la modernización desde el año 1998, comienza la evaluación de los distintos procesos de producción y de apoyo siguiendo el Ciclo de Deming, que se conceptualiza en los cuatro aspectos siguientes: Planificar, Hacer, Evaluar y Mejorar. (P-H-E-M)

El seguimiento de la calidad bajo este concepto, permite medir el avance en forma objetiva en las distintas áreas vinculadas al quehacer estadístico. Por otra parte, el INE ha elaborado un modelo que se basa en las distintas recomendaciones sugeridas para el seguimiento y gestión de la calidad.

En este contexto se ha tenido presente las recomendaciones internacionales de la calidad en las Oficinas de Estadísticas

Oficiales de la UE y de EUROSTAT que recomiendan distintos modelos de gestión de calidad tales como: EFQM (European Foundation For Quality Managment), TQM (Total Quality Managment), CBM (Current Best Method), NORMA ISO 8402 , Malcom Baldrige Awards (Premio a la calidad)

## **5. Acciones realizadas bajo este enfoque**

Las acciones para operacionalizar la calidad total en el INE considera las siguientes premisas:

- a. Liderazgo de la Dirección: Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo superior. Además la Dirección a tomado contacto con otros Organismos similares extranjeros para emular las buenas prácticas.
- b. Satisfacción del cliente: Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, para lo cual se contacta e interactúa con los principales usuarios.
- c. Toma de decisiones de gestión basadas en datos y hechos objetivos medibles y controlados
- d. Participación de todos los miembros de la organización, sin excluir a nadie, fomentar el trabajo en equipo hacia el logro de los objetivos estratégicos.
- e. Identificación y Gestión de los Procesos Claves del INE, superando las barreras departamentales. Desarrollo de un proceso de mejora continua en todos los procesos llevados a cabo para la elaboración de productos.

## **6. Los Principales Usuarios**

- a. Organismos Públicos: Presidencia de la República, Ministerios, Subsecretarías, Cámara de Diputados y Senado, Intendencias, Gobiernos Regionales y Banco Central de Chile.
  - b. Empresas y Consultores Privados: Bancos, Empresas del Sector Industrial y Empresas de Estudios de Mercado
  - d. Medios de Comunicación: Radio, Periódicos, Revistas y Televisión
  - e. Organismos e Instituciones académicas: Universidades y Centros de Estudios Superiores
- Organismos Internacionales:

- Comisión Económica de Naciones Unidas para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- g. Organismos Gremiales: Sociedad de Fomento Fabril, Cámara Nacional del Comercio, Confederación de la Producción y del Comercio, CONUPIA, Confederación del Comercio, Detallista y Turismo, Central Unitaria de Trabajadores y Asociación Nacional de Empleados Fiscales
  - h. Estudiantes: Universitarios, Centros de Formación Profesional y Técnicos y Enseñanza Media
  - j. Público en general, no clasificado en las categorías anteriores

## **7. Áreas de Gestión:**

En el contexto de la calidad, se ha optado por considerar la medición sobre cinco áreas que engloban el quehacer institucional, las cuales muestran el buen desarrollo de las acciones implementadas y por una orientación globalizada para las áreas por implementar, de acuerdo a las recomendaciones internacionales. Se hace una descripción de estas con los algunos de los aspectos a considerar:

### **7.1. Aspectos Institucionales y legales del Sistema Estadístico Nacional**

- Estructura (centralizada/descentralizada)
- La base legal
- Estructura externa con funciones consultivas
- Estructura interna, consultiva y asesora, que discute sobre cuestiones de naturaleza político-estratégica, técnicas y de coordinación administrativa.

### **7.2. Área de la Gestión de la Calidad**

- Una declaración oficial que reporta la misión del INE y en la cual se hace referencia a las fuentes, la calidad y a los usuarios.
- La visión, oficial y compartida con todos los funcionarios.
- Los objetivos estratégicos, las líneas de desarrollo y los productos estratégicos, tales como: atención a los usuarios, mejoría de procesos productivos y mejoría del nivel profesional del personal.
- Carta de servicios
- Modelos para la gestión de la calidad
- Unidad o estructura dedicado a la calidad



- Proyectos de mejoramiento continuo y monitoreo de indicadores de calidad

### **7.3. Área del personal**

- Plan de capacitación que no solo se refiere al perfeccionamiento profesional, sino que también al desarrollo personal.
- Capacitación en el área de la Calidad
- Modalidades de trabajo en equipo y su composición
- Disponibilidad de tecnología de última generación

### **7.4. Área de los Procesos Productivos Estadísticos**

- Elaboración instrumentos para garantizar la calidad y la estandarización de los procesos productivos estadísticos: Sistemas de Documentación, Estudios de Usuarios, Manuales Metodológicos, Software de aplicación en los principales procesos productivos.
- Elaboración de instrumentos para la circulación de la información interna dentro del Instituto y Directorios compartidos (públicos), correo electrónico, intranet, además de las publicaciones regulares en papel.

### **7.5. Área de la Calidad del Producto**

- Medir indicadores en los componentes de la calidad consideradas en la producción estadística: Relevancia, Puntualidad, Accesibilidad, Comparabilidad, Coherencia, Integridad, Transparencia y Armonización.
- En los principales procesos productivos, desarrollar actividades de comunicación con los usuarios más importantes.
- Medir Indicadores de calidad en los principales procesos productivos
- Realizar estudios experimentales en los principales procesos productivos.

## **8. Planificación de Actividades**

Teniendo presente la misión y visión, la Planificación Estratégica del INE contempla una participación considerable del equipo directivo, ya que ellos determinan los objetivos a incluir en el plan

de desarrollo y además los despliegan hacia niveles inferiores de la organización

En la planificación globalizada del INE, el Director considera, entre otros documentos oficiales, las recomendaciones gubernamentales, el plan de modernización del estado y las propuestas de proyectos y productos que elaboran los diferentes Departamentos y Direcciones Regionales.

En la planificación se está en proceso de mejorar los sistemas de comunicación con los diversos usuarios para atender de mejor forma sus actuales necesidades. Algunos instrumentos para este fin deben ser: Focus Group, Encuestas de satisfacción de usuarios, la Comisión Nacional de Estadísticas que también acoge las solicitudes a través de sus miembros.

Como Sistematización del quehacer institucional, la planificación se mide a través de distintos instrumentos de gestión tales como: El Programa Operativo Anual, Programa Mejoramiento de Gestión, Plan de Capacitación, entre otros. Además el INE publica el Plan Nacional de Recopilación Estadística que incorpora la producción estadística de continuidad en áreas de apoyo y proyectos del instituto y de los organismos que componen el Sistema Estadístico Nacional, (SEN).

## **9. Cambios Estratégicos**

La primera fase de la modernización institucional se completó en junio de 1998, con la elaboración de un informe de análisis situacional, la definición de la misión, la visión y las siete líneas estratégicas del INE.

En la segunda fase de modernización se realizó el diseño fino de las siete líneas estratégicas. Ese proceso culminó en noviembre de 1998 con la elaboración de una "Carpeta" con 40 proyectos. De esos, se seleccionaron doce para ser ejecutados a partir de 1999.

La tercera fase de modernización consistió en la implementación de una serie de mejoramientos sujetos al presupuesto normal de operación, a partir de diciembre de 1998, y la puesta en marcha de los doce proyectos a partir de enero de 1999 hasta fines del año 2001. Esto permitió al INE encarar en óptimas condiciones el XVI Censo de Población y el VII de Viviendas.

Entre los cambios estratégicos de mayor relevancia se indican:

- Mejoramiento de la gestión Institucional: Creación de nuevos departamentos y unidades, Departamento de Metodología Estadística, Departamento de Estadísticas de Precios, Departamento de Estadísticas Territoriales, Departamento de Formación y Capacitación, Departamento de atención al Usuario y Difusión, Departamento de Planificación y Control de Gestión, Sistema Estadístico Nacional
- Mejoramiento en las herramientas de control
- Mejoramiento en la calidad de atención al usuario: reducir el tiempo de demora en la atención, mejor acceso a la información.
- Fortalecimiento a las Direcciones Regionales: descentralización de procesos productivos, mayor número de indicadores regionales.
- Mejoramiento tecnológico: Cambio tecnológico en levantamiento (CAPI), Gestión Completa en Encuestas (URCE); uso del formulario electrónico en encuestas económicas
- Mayor Difusión de información: Ampliación de servicios en web, Página WEB del INE, CD de productos estratégicos, bases multiplanas de información .
- Creación de nuevos productos Estadísticos: Directorios actualizados de empresas (RENEE); Nuevo Marco Muestral del Programa Integrado de Encuestas de Hogares PIDEH; Armonización de las Estadísticas Oficiales para el MERCOSUR, según proyecto de colaboración Unión Europea MERCOSUR y Chile
- Desarrollo de las personas: Entrenamiento para el Cambio, Destrezas y trabajo de equipo
- Aumento de la capacitación a los funcionarios: cursos de inducción, formación estadística, cultura estadística y Formación informática; Convenios para Pasantías y Consultorías en el Exterior
- Mejoramiento en la calidad metodológica de productos y sus procesos: Creación del proyecto estratégico Marco Metodológico de Producción Estadística. Aplicación de metodología año 2003 en 11 productos.

## **10. Control y Evaluación**

El control y evaluación de los distintos Procesos vinculados a la Producción Estadística y Procesos de Apoyo, se realiza a través del

Departamento de Planificación y Control de Gestión, monitoreado periódicamente mediante el Sistema de Información para la Gestión, (SIG).

Las Fuentes son: Programa Operativo Anual, (POA); Plan Nacional de Recopilación Estadística, Plan Plurianual (2004-2007), Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y Lineamientos Gubernamentales.

Estos instrumentos tienen como función:

- a) Compilar y sintetizar todo el quehacer institucional a través de metodologías preestablecidas
- b) Verificar el cumplimiento de los objetivos prefijados
- c) Evaluar el grado de cumplimiento de estos objetivos mediante indicadores de gestión.
- d) Generar una cuenta publica anual

Junto con el sistema de control y evaluación interno del INE, se debe dar respuesta al seguimiento y avance de los productos considerados en el Plan Nacional de Recopilación Estadísticas a la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda

### **10.1 Definición de las herramientas de control y evaluación**

POA: Aglutina todos los programas de trabajo de cada una de las unidades incluyendo las direcciones regionales, así como los proyectos estratégicos y convenios vigentes con otras entidades tanto públicas como privadas. De esta forma el POA, corresponde a una herramienta de gestión sistematizadora del quehacer institucional, participativa, facilitadora en la mejor asignación de los recursos y monitoreo trimestral de los compromisos adquiridos.  
Monitoreo: trimestral

Plan Nacional de Recopilación Estadísticas: Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Recopilación Estadística documento que contiene la definición de producción estadística anual del INE y de otros organismos nacionales, tanto en producción continua como proyectos especiales. Este plan es aprobado por la Comisión Nacional de Estadísticas y finalmente por el Presidente de la república mediante un Decreto Supremo.  
Monitoreo: Semestral

PMG: Se enmarca en un conjunto de áreas de mejoramiento de la gestión comunes para todas las instituciones del sector público.

Esta definición, que constituye el Programa Marco, incluye aquellos sistemas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión. En particular, el Programa Marco comprende sistemas que emanan de las definiciones de políticas en el ámbito de la modernización de la gestión del sector público. Monitoreo: dos veces al año

El PMG está asociado a indicadores precisos de cumplimiento, controlados por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.(DIPRES). En total se miden 105 indicadores de gestión referidos a procesos, productos y resultados.

### Indicadores de Desempeño medidos:

- Eficiencia; Grado de cumplimiento de los objetivos de un programa.
- Eficacia; Relación entre la producción física y los insumos o recursos que se utilizaron para producir un resultado.
- Calidad; Capacidad de la institución de responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuario o beneficiario Economía; Capacidad de la institución para generar y movilizar adecuadamente los recurso financieros del programa. Monitoreo: Mensual, trimestral, semestral y anual.

<b>Programa de Mejoramiento de la Gestión</b>		
<b>Áreas de Mejoramiento</b>	<b>Sistemas</b>	<b>Indicadores</b>
Recursos Humanos	Capacitación	% de Funcionarios capacitados en el año respecto de la dotación efectiva
	Higiene – seguridad y Mejoramiento en ambientes de trabajo	Promedio de días perdidos por accidentes laborales por funcionario en el año t
	Evaluación de Desempeño	Tiempo transcurrido entre calificación y publicación del escalafón de mérito.
Atención a Usuarios	Oficina de Información, reclamos y Sugerencias, OIRS	Tiempo promedio de respuesta a consultas especializadas por correo electrónico en un período t
	Simplificación de Tramites	

Planificación y Control de Gestión	Planificación y Control de Gestión	% de usuarios que identifican al INE como productor según grado de importancia, respecto del total de instituciones publicas encuestadas.
Auditoria Interna	Auditoria Interna	% de auditorias realizadas sobre las planificadas
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Publico	
	Administración Financiero Contable	% de ingresos propios generados en un período t
Enfoque de Género		% de encuestas que incorporan genero sobre las que pueden medir

Un modelo de gestión implementado en el INE fue el aplicado al Censo de Población y Viviendas del año 2002, cuyas etapas consideraron: La metodología, la Planificación, la Administración y Control y la Gestión de los Procesos.

## Marco de la Gestión implementada Censo 2002



### 11. Medición de la Calidad en la Producción Estadística

En la medición de calidad metodológica del producto y sus procesos, se han tenido presente las siguientes etapas:

- El Diseño Metodológico Conceptual de Calidad, que contempla la planificación y elaboración Manual de Indicadores, definición de la Capacitación, base de datos necesarios para medir la calidad del producto y procesos Evaluación de Calidad Metodológica de los Productos Estadísticos: implementación del modelo y salida de los indicadores.
- Sistema Continuo de Monitoreo de Calidad : los resultados se obtendrán con periodicidad trimestral, semestral o anual según sea el tipo de encuesta, coyuntural o estructural.

Para la implementación de este modelo se ha tenido en consideración la necesidad de disponer de la metodología de elaboración de los indicadores, y un acceso viable y flexible, a las aplicaciones informáticas actualmente disponibles, para el ingreso de nuevas variables, que permitan calcular en forma automática los indicadores propuestos, para la medición de calidad del producto y sus procesos.

Por otra parte es necesario capacitar e involucrar permanentemente al productor y su equipo en el desarrollo objetivo de estas mediciones con el fin de lograr exitosamente su implementación, teniendo presente que al comienzo los indicadores pueden arrojar resultados que podrían no ser del agrado del productor pero si favorables al producto, ya que se detectarían los procesos y dimensiones que requieren de mejoras. Esto daría paso a que en las sucesivas mediciones los indicadores logren alcanzar el estándar requerido al producto.

La primera medición de los indicadores de calidad en un producto, será considerada como el valor origen de cada indicador. Posteriormente, los indicadores medidos, en forma reiterada de acuerdo a su periodicidad, se contrastarán con el valor origen dando paso a determinar una tendencia ya sea positiva o negativa respecto de la valorización del indicador. El objetivo final es definir un valor estándar por indicador.

Para medir la calidad de la producción estadística, se tiene contemplado la medición de indicadores para el producto y cada uno de sus procesos, los que se resumen brevemente, mediante el indicador propuesto y la forma de medición.

Por otra parte, aún no es posible definir un valor único de la calidad del producto, el que según el procedimiento metodológico que se está desarrollando, se determinará partir de la importancia relativa que tenga cada proceso y cada dimensión de calidad con respecto al producto.

## **12. Medición de la calidad del producto:**

### **Indicadores y Contenido:**

RELEVANCIA: Informe principales usuarios

ACURACIDAD: Error de Muestreo: Tamaño del sesgo del estimador, Error Estándar (muestreo)



probabilístico), Error no Muestral: Tasa de cobertura, Varianza y sesgo por error de: Cobertura, no respuesta, medición, elaboración, asunción del modelo, tasa de no respuesta total y parcial

OPORTUNIDAD: Informe de acuerdos, Indicador de Oportunidad

PUNTUALIDAD: Indicador de retraso

ACCESIBILIDAD: Informe disponibilidad de resultados

TRANSPARENCIA: Informe de la documentación

COMPARABILIDAD: Informe: Efectos en las estimaciones por no comparación de Conceptos, geográficos y temporales

COHERENCIA: Informe coherencia resultados con otras estadísticas

EXHAUSTIVIDAD: Informe por no producir algunas estadísticas

### **13. Medición de la calidad de procesos**

#### **Indicadores y Contenido:**

PLANIFICACIÓN Informe estándar sobre la planificación cuestionario

MARCO DE REFERENCIA Tasa de error del marco , Tasa de no elegibilidad, Tasa no contacto error marco

LEVANTAMIENTO: Tasa de no respuesta total, Tasa no respuesta total neta, Tasa no respuesta. Rechazo, Tasa no respuesta. no contacto

#### REVISIÓN Y CODIFICACIÓN

MANUALES: Informe estándar revisión y de codificación

DIGITACIÓN: Tasa de campos errados, Tasa de unidades con al menos un campo errado

#### CODIFICACIÓN

AUTOMÁTICA a de eficacia de la codificación

## REVISIÓN

AUTOMÁTICA Tasa de imputación, Tasa de modificación, Tasa imputación neta

ELABORACIÓN: Informe hardware, software, estimación, expansión, estimación, no respuesta, técnica de ajuste estacional

TIEMPOS: Indicadores duración relativa por cada fase, Indicadores de retraso por cada fase

COSTO: Tiempo / persona empleado en el proceso por tipología de personal

## **Lo realizado años 2001-2002**

- a. Guía de Procedimientos Metodológicos: Publicación de buenas prácticas de las experiencia realizada en el INE en relación a los procesos metodológicos de un producto.
- b. Encuesta de Diagnóstico de los procesos del producto con resultados
- c. Elaboración del Sistema de indicadores de calidad. (Preliminar)
- d. Los Indicadores se obtienen como resultado de la Encuesta de Diagnóstico
- e. Participación en Estudio Metodológico UE-MERCOSUR y Chile. (ISTAT)

## **Consideraciones del año 2003**

- a. Implementar el sistema de medición de calidad del producto y procesos a partir del desarrollo del producto
- b. Incorporar en la base de datos las variables que permitirán calcular los indicadores propuestos
- c. Se obtendrán indicadores cualitativos y cuantitativos
- d. El resultado de estos indicadores se obtendrá con periodicidad anual semestral o trimestral según el tipo de encuesta

## **14. Experiencias Internacionales**

- a. Seminario de Estadísticas de Calidad (Corea, 2000)
- b. Conferencia Internacional sobre Calidad en la Oficinas de Estadísticas (Suecia, mayo 2001)
- c. Conferencia de Calidad MERCOSUR
- d. Documento versión 1.0 de EUROSTAT

- e. Convenio de Colaboración ISTAT - INE Primer Seminario de Gestión de la Calidad INE CHILE



# Segunda Reunión de la Conferencia Estadística de las Américas

Santiago de Chile 18 al 20 de junio 2003

## Desarrollando Calidad en el INE - Chile

*“El Total de las características de un producto o servicio para satisfacer necesidades implícitas y explícitas de los usuarios”.*

*ISO 8402*



## Enfoque de la Gestión (Ciclo de Deming)



Estructura  
Recursos  
Vínculos Internos  
y Externos  
Producción

Directivos  
Funcionarios  
Usuarios  
Proveedores



## Principios de la Calidad Total

1. Liderazgo de la Dirección
2. Satisfacción del Cliente
3. Gestión medible con indicadores
4. Satisfacción del personal
5. Mejora Continua

## Areas de Gestión

1. Aspectos institucionales y legales del Sistema Estadístico Nacional (\*)
2. Area de Gestión de la Calidad
3. Area de Gestión Personal
4. Area de Procesos Productivos
5. Area de Calidad del Producto



## **Cambios Estrategicos**

- ✓ **Mejoramiento de la gestión Institucional**
- ✓ **Mejoramiento en calidad de atención al usuario.**
- ✓ **Nuevos Departamentos.**
- ✓ **Fortalecimiento a las Direcciones Regionales**
- ✓ **Mejoramiento tecnológico.**
- ✓ **Mayor Difusión de información**



## **Cambios Estrategicos**

- ✓ **Ampliación de servicios en web INE**
- ✓ **Creación de nuevos productos Estadísticos**
- ✓ **Desarrollo de las personas.**
- ✓ **Aumento de la capacitación a los funcionarios**
- ✓ **Mejoramiento en calidad metodológica de productos y sus procesos**

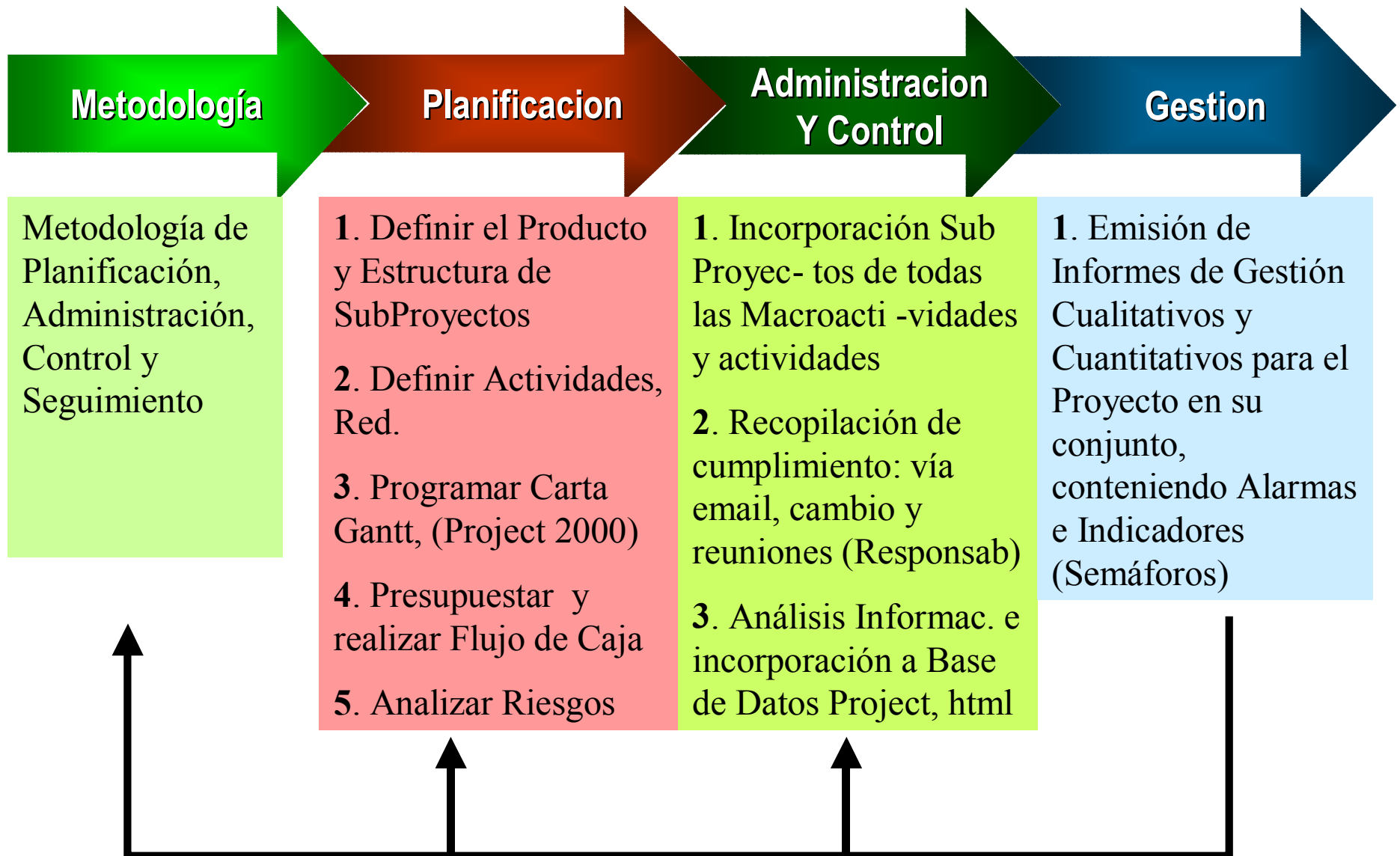




## Sistema de Control de la Gestión

- ✓ *Programa Operativo Anual (POA)*
- ✓ *Plan Nacional de Recopilación Estadísticas*
- ✓ *Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)*
- ✓ *Indicadores de Desempeño del PMG*
- ✓ *Lineamientos gubernamentales*

# Marco de la Gestión implementada Censo 2002





# Calidad en la Producción Estadística

## Etapas

- Diseño Metodológico Conceptual de Calidad
- Evaluación Calidad Metodológica de Productos
- Sistema Continuo de Monitoreo en Procesos

## Medición

1. Indicadores del producto y sus procesos
2. Capacitación a productores
3. Plataforma informatica con variables para medir indicadores
4. Se obtienen indicadores de calidad junto a los resultados del producto
5. Indicadores: Indices e informes
6. Periodicidad : trimestral, semestral o anual



# Medición de la Calidad en la Producción Estadística

## Medición de la calidad del producto:

Relevancia - Acuracidad - Oportunidad  
Puntualidad - Accesibilidad, Transparencia -  
Comparabilidad Coherencia - Exhaustividad

## Medición de la calidad de procesos

Planificación - Marco de referencia  
Levantamiento - Revisión y Codificación  
digitación - Codificación automática revisión  
automática - tiempos y costos.



## Lo realizado años 2001-2002

- ✓ Guía de Procedimientos Metodológicos
- ✓ Encuesta de Diagnóstico
- ✓ Sistema de indicadores de calidad (Preliminar)
- ✓ Participación en Estudio Metodológico U E MERCOSUR y Chile. (ISTAT)

## Consideraciones: Año 2003

- ✓ Implementar sistema de medición de calidad
- ✓ Diseño de la plataforma informática en 11 productos
- ✓ Publicación del manual de indicadores de productos por muestra
- ✓ Programa de capacitación de calidad metodológica a productores
- ✓ Balance de la aplicación con plataforma de salida de resultados en forma automática



# Convenio de Colaboración ISTAT - INE

- ✓ **Convenio Colaboración con el Istituto Nazionale di Statistica Italia**
- ✓ **Primer Seminario de Gestión de la Calidad INE CHILE**
- ✓ **Comunicación entre referentes de distintas áreas y productos INE-ISTAT.**