



**United
Nations**

DESA
Statistics Division

Sesión 4.3: Cultura de Calidad: Revisión del borrador de la directriz desarrollada por el Subgrupo EG-NQAF

Taller sobre la Implementación de un Marco Nacional de Aseguramiento de la Calidad para las Estadísticas Oficiales en Países de la Región de América Latina y el Caribe

Bogotá, Colombia, 22-24 de noviembre de 2023



Borrador de directriz

Estructura:

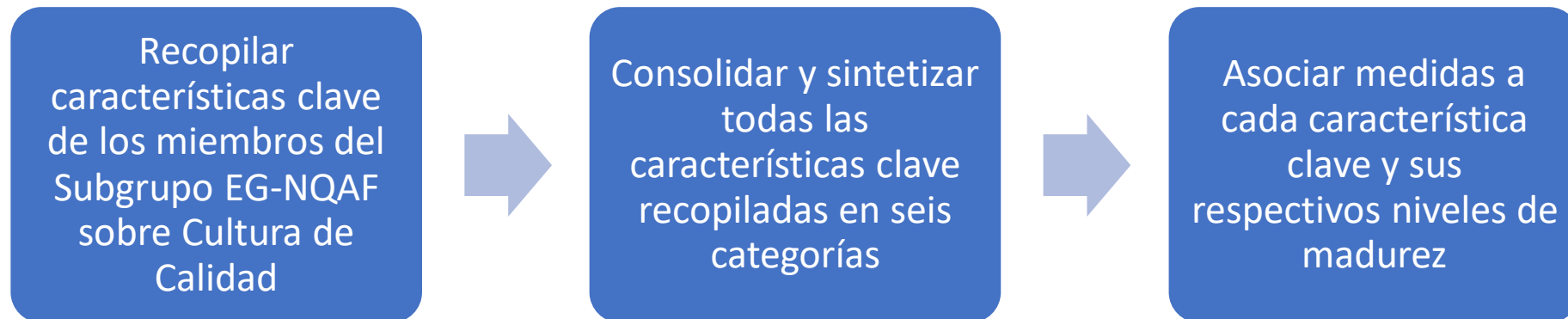
- Definición de trabajo
- Características claves
- Medidas con niveles de madurez asignados

Definición de trabajo

Una cultura de calidad para las estadísticas oficiales contiene **valores, prácticas y creencias compartidas dentro de una organización**. Debe incluir estadísticas oficiales precisas, confiables y relevantes para una toma de decisiones informada. Una cultura de calidad en una organización **prioriza productos, servicios y procesos de alta calidad, guiados por valores fundamentales que garantizan credibilidad y confianza**. En el contexto de una Oficina Nacional de Estadística, una cultura de calidad también considera **difundir conocimientos sobre conceptos, métodos y herramientas de calidad para promover la confianza, la participación y la comunicación, llevando a cabo una producción de estadísticas oficiales de alta calidad**.

Características clave

Proceso de desarrollo:



Características clave

Características clave originales:

1. Conciencia y Educación	10. Transparencia
2. Responsabilidad y rendición de cuentas	11. Adaptabilidad
3. Colaboración	12. Compromiso de los empleados
4. Mejora continua	13. Compromiso del usuario
5. Governanza de datos	14. Documentación
6. Herramientas y tecnología	15. Seguridad y confidencialidad de los datos
7. Evaluación de calidad y manejo de errores	16. Cultura innovadora
8. Apoyo de los niveles superiores	17. Manejo de errores y reporte
9. Comunicación	

Características clave

Características clave revisadas:

- ❖ **Desarrollo de Capacidades** (asociado al ítem 1: Conciencia y Educación, 6: Herramientas y Tecnología, 11: Adaptabilidad, 16: Cultura innovadora)
- ❖ **Gestión efectiva de la comunicación** (asociada al ítem 9: Comunicación, 10: Transparencia, 13: Compromiso del usuario)
- ❖ **Gobernanza de datos** (asociada al ítem 4: Mejora continua, 5: Gobernanza de datos, 15: Seguridad y confidencialidad de los datos)

Características clave

Revised Key Characteristics:

- ❖ **Evaluación de calidad y manejo de errores** (asociado con el ítem 7: Evaluación de calidad y manejo de errores, 14: Documentación, 17: Manejo de errores y reporte)
- ❖ **Compromiso de alto nivel** (asociado al punto 8: Apoyo de los niveles superiores)
- ❖ **Compromiso de los empleados** (asociado con el punto 2: Responsabilidad y rendición de cuentas, 3: Colaboración, 12: Compromiso de los empleados)

Modelo de madurez de cada característica clave

Cuatro niveles de madurez para medir el estado de implementación de la cultura de calidad:

- **Nivel 1 (básico):** La ONE sólo tiene una conciencia básica de la importancia de la gestión de la calidad sin un enfoque sistemático para integrar la cultura de la calidad.
- **Nivel 2 (avanzado):** La ONE ha iniciado algunas actividades y procedimientos estructurados para la gestión de la calidad. Sin embargo, es posible que estas prácticas no se implementen en diferentes departamentos de manera estandarizada.
- **Nivel 3 (más avanzado):** La ONE y la SEN han establecido procesos estandarizados y concienciación para la gestión de la calidad. El aseguramiento de la calidad está integrado en el flujo de trabajo habitual. Es posible que la ONE y la SEN no mantengan el momentum de mejora e innovación continuas y no evalúen proactivamente las cuestiones de calidad de las estadísticas oficiales.
- **Nivel 4 (el más avanzado):** La ONE y la SEN tienen una cultura de calidad totalmente integrada. Existe un sistema integral y maduro para monitorear y mejorar el aseguramiento de la calidad. La innovación y la mejora continua son compromisos del SEN.

Ejercicio/discusión en grupo: Cultura de calidad: características y medidas

Ejercicio/discusión en grupo: Cultura de calidad: características y medidas

5 grupos de la siguiente manera:

Cada grupo debe determinar

- 1 tomador de notas/facilitador/"juez" de "evidencia"
- 1 orador

Tiempo

- 20 minutos para discusión y preparación.
- 5 minutos para la presentación

Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5
Antigua y Barbuda	Granada	Bolivia	Chile	Ecuador
Barbados	Jamaica	Cuba	República Dominicana	Uruguay
Belice	St. Kitts y Nevis	México	Paraguay	Perú
Colombia (I)	St. Lucía	Costa Rica	Colombia (E)	Colombia (E)
	Colombia (I)	Colombia (E)	Colombia (E)	Colombia (E)
Tarea				
Carac. 3	Carac. 4	Carac. 1	Carac. 2	Carac. 6

Preguntas:

¿Tienen sentido las características y medidas?

¿Necesitamos enmiendas?

Cultura de calidad: características y medidas

1. Desarrollo de capacidades

- Los empleados reciben educación y capacitación sobre el aseguramiento de la calidad, asegurándose de que comprendan su importancia y principios. Se deben proporcionar herramientas y tecnología esenciales para un seguimiento y validación eficaces de las estadísticas oficiales, mejorando la calidad de los datos. La organización también debe fomentar una cultura innovadora, fomentando el intercambio de ideas para mejorar continuamente el aseguramiento de la calidad y las fuentes de datos, mejorando en última instancia los procesos de producción y la calidad estadística.

1. Desarrollo de capacidades: medidas

Nivel 1	1) Tasa de finalización de entrenamiento básico obligatorio en aseguramiento de la calidad estadística de todo el personal de la ONE involucrado en la producción de estadísticas oficiales
Nivel 2	2) Tasa de implementación de herramientas automatizadas y estandarizadas para la validación de datos aplicada a todas las estadísticas oficiales
	3) Tasa de finalización de entrenamiento obligatorio de actualización o avanzado en aseguramiento de la calidad estadística de todo el personal de la ONE involucrado en la producción de estadísticas oficiales
	4) Realización de evaluaciones previas y posteriores a la capacitación
	5) Participación en eventos de capacitación externos y talleres sobre aseguramiento de calidad estadística
Nivel 3	6) Realización de círculos de calidad para identificar e implementar métodos y herramientas innovadores para el aseguramiento de la calidad
	7) Tasa de finalización de entrenamiento básico obligatorio en aseguramiento de la calidad estadística de todo el personal del SEN involucrado en la producción de estadísticas oficiales
Nivel 4	8) Tasa de finalización de entrenamiento obligatorio de actualización o avanzado en aseguramiento de la calidad estadística de todo el personal implicado en la producción de estadísticas oficiales de niveles medios y directivos
	9) Ejercicio periódico de benchmarking con otras organizaciones sobre el uso de nuevos métodos y herramientas
	10) Ejercicio periódico de benchmarking con otras organizaciones sobre la introducción de nuevas herramientas y servicios
	11) Número de innovaciones implementadas para la mejora de la calidad por año

2. Gestión efectiva de la comunicación

- En una cultura de aseguramiento de la calidad, la gestión eficaz de la comunicación es una característica fundamental. Esto implica el establecimiento y mantenimiento de canales de comunicación claros, abiertos y consistentes para la discusión de problemas, desafíos y mejoras de calidad dentro de la organización. Esto incluye reuniones periódicas del equipo, documentación de procesos, procedimientos e información relacionada con la calidad de manera sistemática y completa, y foros para que los empleados expresen sus inquietudes. Los estándares y valores de aseguramiento de la calidad deben defenderse y comunicarse adecuadamente en todos los niveles de la organización. Por último, se requiere transparencia en la forma en que se comunican las fuentes de datos y la transformación de datos. Los empleados conocen las fuentes de los datos, cómo se procesan y cualquier posible limitación o sesgo. Esto fomenta una cultura de confianza en los datos de la organización.

2. Gestión efectiva de la comunicación: medidas

Comunicaciones externas	
Nivel 1	1) Hay una declaración pública que expresa el compromiso de la ONE con el aseguramiento de la calidad y las estadísticas de alta calidad
Nivel 2	2) Publicación de metadatos de todas las estadísticas oficiales y actualización periódica según sea necesario
	3) Se realizan encuestas de satisfacción de usuarios para todas las estadísticas principales
	4) Todas las normas y reglamentos que rigen la producción de estadísticas oficiales están disponibles públicamente
	5) Hay declaraciones públicas de muchos otros productores de estadísticas oficiales expresando su compromiso con el aseguramiento de la calidad y las estadísticas de alta calidad
	6) Todas las estadísticas principales se publican con informes e indicadores de calidad
Nivel 3	7) La ONE utiliza diferentes canales de comunicación, incluidas las redes sociales, y monitorea su uso y efectividad a través de métricas apropiadas
Nivel 4	8) Todas las estadísticas importantes se evalúan con respecto a su accesibilidad
Comunicaciones internas	
Nivel 1	1) Número de canales de comunicación interna utilizados dentro de NSO, incluidos, entre otros, reuniones periódicas, boletines informativos y foros internos sobre cuestiones de aseguramiento de la calidad
Nivel 2	2) Frecuencia de las reuniones del personal, tanto formales como informales, para discutir el aseguramiento de la calidad y sus temas relacionados

3. Gobernanza de datos

- La gobernanza de datos implica el establecimiento de políticas y medidas destinadas a salvaguardar los datos confidenciales para garantizar la integridad y privacidad de los datos y mantener la precisión y confiabilidad de los datos. Este compromiso implica una serie de medidas, que incluyen auditorías de seguridad periódicas, procedimientos consistentes de gestión de datos y actualización continua de políticas para la mejora continua del estándar de calidad basadas en evaluaciones, auditorías y revisiones periódicas.

3. Gobernanza de datos: medidas

Nivel 1	1) Todo el personal que trabaja en la producción de estadísticas oficiales debe completar un entrenamiento obligatorio sobre confidencialidad y seguridad de los datos
Nivel 2	2) La seguridad de los datos de la infraestructura y los procesos se revisan periódicamente con respecto a la implementación de las mejores prácticas
	3) Se implementan prácticas y herramientas que aseguran la confidencialidad de los datos y al mismo tiempo garantizan el acceso de los usuarios a los microdatos y el suministro de estadísticas desagregadas
Nivel 3	4) Existen reglas y acuerdos claros para el acceso y el intercambio de datos para la producción de estadísticas oficiales
Nivel 4	5) La seguridad de los datos se audita externamente con respecto a la implementación de mejores prácticas

4. Evaluación de calidad y manejo de errores

- Una evaluación periódica adecuada de la calidad mejorará la conciencia sobre el aseguramiento de la calidad del miembro del personal y, por lo tanto, fortalecerá la cultura de la calidad dentro de la organización. El establecimiento de indicadores clave de desempeño (KPI) evaluará la calidad de las estadísticas oficiales y monitoreará el progreso en la mejora de esa calidad. Estos KPI sirven como métricas vitales que ofrecen información valiosa sobre la eficacia de las iniciativas de mejora de la calidad. Además, una sólida cultura de aseguramiento de la calidad enfatiza la importancia de documentar y comunicar abiertamente los errores, así como sus causas subyacentes. Este enfoque transparente fomenta un entorno cooperativo y colaborativo donde el manejo continuo de errores y la mejora de la calidad de las estadísticas oficiales se convierten en partes integrales de la cultura organizacional, educando en última instancia al personal y reforzando el compromiso de mantener estándares de alta calidad.

4. Evaluación de Calidad y Manejo de Errores: medidas

Nivel 1	1) Se realizan aseguramientos de calidad y se identifican y calculan indicadores de calidad para todas las estadísticas
Nivel 2	2) Disponibilidad de un Marco Nacional de Aseguramiento de la Calidad utilizado para evaluar la calidad de las estadísticas oficiales e identificar acciones de mejora
	3) Documentación completa de los errores encontrados, incluidas sus causas fundamentales
	4) Se implementan controles y procedimientos de aseguramiento de la calidad en la recopilación/ingreso de datos
	5) Se producen y publican indicadores de calidad e informes de calidad para todas las estadísticas
	6) Se notifica a los usuarios sobre cualquier corrección y error de manera oportuna
Nivel 3	7) Los controles y procedimientos de aseguramiento de la calidad se revisan periódicamente y se comparan con las prácticas de otros
	8) Se realizan y publican estudios de revisión periódicos
Nivel 4	9) La ONE publica un informe completo de calidad para todas sus estadísticas
	10) Todos los productores de estadísticas oficiales publican indicadores de calidad e informes de calidad de sus estadísticas
	11) Se lleva a cabo una evaluación externa de la calidad de las estadísticas oficiales y se certifica la calidad de las estadísticas oficiales

5. Compromiso de alto nivel

- El compromiso de alto nivel en una cultura de aseguramiento de la calidad es un rasgo fundamental que da forma al enfoque de calidad de toda la organización. Cuando los líderes defienden y priorizan activamente el aseguramiento de la calidad, enfatizan la importancia del aseguramiento de la calidad en toda la organización. Al implementar políticas y medidas para adoptar los valores del aseguramiento de la calidad, los líderes promueven la responsabilidad de mantener y mejorar los estándares de calidad dentro de la organización.

5. Compromiso de alto nivel: medidas

Nivel 1	1) El compromiso con la calidad está disponible públicamente
Nivel 2	2) La alta dirección expresa pública y repetidamente su compromiso con la calidad de los datos y la mejora continua
	3) La gestión de la calidad se institucionaliza a través de un gerente de calidad, punto focal, círculo o instrumento similar
Nivel 3	4) La alta dirección está directamente involucrada en los esfuerzos para mejorar la calidad de los datos
Nivel 4	5) La retroalimentación de los empleados y las partes interesadas podría evaluar el nivel percibido del compromiso directivo

6. Compromiso de los empleados

- El compromiso de los empleados es una característica fundamental de una cultura de aseguramiento de la calidad dentro de la organización. Se fomenta a través de un sentido de responsabilidad y rendición de cuentas, donde los empleados comparten colectivamente el deber de mantener estadísticas oficiales precisas y de alta calidad. Este compromiso se ve reforzado aún más por una cultura de colaboración, ya que los departamentos y equipos colaboran en todas las funciones para establecer y mantener estándares de aseguramiento de la calidad. Para motivar a la fuerza laboral a mantener el estándar de calidad de la organización, se debe expresar el compromiso de los empleados, contribuyendo al establecimiento de una cultura de excelencia y mejora continua.

6. Compromiso de los empleados: medidas

Nivel 1	1) Tasa de finalización de entrenamiento básico obligatorio en aseguramiento de la calidad estadística de todo el personal de la ONE involucrado en la producción de estadísticas oficiales
Nivel 2	2) La implementación de los controles de calidad requeridos y los procedimientos de aseguramiento de calidad es parte de las tareas y responsabilidades de todo el personal que trabaja en la producción de estadísticas oficiales.
Nivel 3	3) El personal participa en talleres y actividades internacionales sobre aseguramiento de la calidad
	4) La disponibilidad de plataformas de intercambio de conocimientos sobre aseguramiento de la calidad, como plataformas Wiki y repositorios de documentos para promover el intercambio de información y experiencia
Nivel 4	5) La conciencia y los conocimientos sobre el marco nacional de aseguramiento de la calidad y los procedimientos de aseguramiento de la calidad se evalúan periódicamente mediante una encuesta a la dirección y al personal
	6) La realización de una encuesta de satisfacción de los empleados para evaluar la colaboración interna, como la colaboración interdepartamental y el éxito de proyectos multifuncionales en cuestiones de aseguramiento de la calidad



Gracias.