# Cultura de la Calidad en las Estadísticas Oficiales: un Modelo de Madurez

Elaborado por el Subgrupo de Cultura de la Calidad

del Grupo de Expertos de las Naciones Unidas sobre Marcos Nacionales de Aseguramiento de la Calidad (EG-NQAF)

*Borrador a 23 de abril de 2024 (traducción no oficial)*

## Parte 1: Introducción

1. Las estadísticas oficiales desempeñan un papel fundamental para informar la toma de decisiones. Su idoneidad para el propósito impacta directamente la efectividad del diseño y la implementación de políticas y programas gubernamentales. Una cultura de la calidad sólida abarca un compromiso compartido de ofrecer productos y servicios estadísticos de alta calidad a los usuarios. Este compromiso aplica a todas las personas de una agencia o unidad estadística y de todo el sistema estadístico nacional que participan en la producción y difusión de estadísticas oficiales y guía sus acciones y procesos de toma de decisiones. Sin una cultura de la calidad bien establecida, el riesgo de producir datos y estadísticas que no sean aptos para el uso previsto aumentará y eventualmente socavará la confianza en las estadísticas oficiales y en el sistema estadístico nacional. El compromiso con el aseguramiento de la calidad y una cultura de la calidad para las estadísticas oficiales es igualmente importante para la cooperación con otros países y organizaciones regionales e internacionales, ya que garantiza que las colaboraciones sean efectivas, permite comparaciones internacionales y proporciona las bases para supervisar, evaluar y dirigir el desarrollo mundial.
2. Un modelo de madurez es un marco que las organizaciones utilizan para evaluar y mejorar sus procesos y desempeño general en un área particular. Este modelo ayuda a las organizaciones a comprender su estado actual y a establecer objetivos de mejora. Este documento presenta un modelo de madurez para evaluar la cultura de la calidad en las agencias nacionales de estadística, que incluye la oficina nacional de estadística (ONE) y otros productores de estadísticas oficiales. Algunos indicadores propuestos en el modelo de madurez se refieren a la cultura de la calidad en el sistema estadístico nacional (SEN). El modelo de madurez proporciona una hoja de ruta genérica para la mejora de la cultura de la calidad. Las agencias de estadística pueden enfocarse y priorizar sus esfuerzos en los aspectos más críticos según sus circunstancias. También proporciona un lenguaje común para la comunicación dentro del SEN, apoyando y fomentando la colaboración entre diferentes organizaciones.
3. Este modelo de madurez para una cultura de la calidad en las estadísticas oficiales fue desarrollado por el Subgrupo de Cultura de la Calidad (en lo sucesivo se denomina Subgrupo) del Grupo de Expertos de las Naciones Unidas en Marcos Nacionales de Aseguramiento de la Calidad (EG-NQAF – siglas del inglés *Expert Group on National Quality Assurance Frameworks*). El Subgrupo fue establecido por el EG-NQAF en junio de 2023. El Grupo de Expertos y su Subgrupo están formados por expertos en aseguramiento de la calidad de los Estados Miembros y organizaciones internacionales y regionales.[[1]](#footnote-2) Este borrador se basa en alguna investigación inicial, respuestas a una encuesta inicial entre los miembros del Grupo de Expertos, comentarios recibidos de los países durante un taller y una reunión del grupo de expertos y un proceso de discusión iterativo dentro del Subgrupo sobre Cultura de Calidad. Uno de los desafíos encontrados durante este trabajo ha sido la ausencia de prácticas y experiencias nacionales bien documentadas. Por lo tanto, se solicita a los participantes de la consulta mundial que compartan sus experiencias y mejores prácticas para fomentar (y medir) una cultura de la calidad para las estadísticas oficiales. También aceptamos voluntarios para probar el modelo de madurez (ver el final del documento).

## 

## Parte 2: Definición de cultura de la calidad

1. **Cultura de la calidad para las estadísticas oficiales puede definirse como los valores, creencias, comportamientos y prácticas compartidos relacionados con el aseguramiento de la calidad dentro de una agencia (o unidad) estadística del sistema estadístico nacional que dan forma y caracterizan el ambiente de trabajo y el lugar de trabajo individual. Se trata de un compromiso compartido centrado en las necesidades del cliente, así como del esfuerzo continuo para la mejora y la innovación, garantizando así la confianza de los usuarios en las estadísticas oficiales.**

## 

## Parte 3: Características clave, niveles de madurez y su medición[[2]](#footnote-3)

1. En este documento se identifican seis características clave que reflejan y apoyan la implementación de una cultura de la calidad en las agencias nacionales de estadística:

* Característica clave 1: Sensibilización e Innovación
* Característica clave 2: Gestión y canales de comunicación
* Característica clave 3: Gobernanza de datos
* Característica clave 4: Monitoreo de aseguramiento de la calidad y gestión de errores
* Característica clave 5: Compromiso de alto nivel
* Característica clave 6: Compromiso de los empleados

1. El modelo de madurez propuesto presenta cuatro niveles para cada característica clave.[[3]](#footnote-4) La siguiente sección proporciona definiciones concisas de cada nivel. Cada característica clave se evalúa individualmente, con indicadores (medidas) propuestos que se incluyen en la parte 3.2. Las agencias de estadística pueden centrarse y priorizar sus esfuerzos en los aspectos más críticos según sus circunstancias. La madurez general se puede calcular como un promedio simple del nivel alcanzado en las seis características clave.[[4]](#footnote-5)

## Parte 3.1 Niveles de madurez y su medición

1. Se proponen cuatro niveles para medir la cultura de la calidad. Los niveles indican el grado en que una agencia de estadística integra una cultura de la calidad orientada a producir estadísticas oficiales de alta calidad en sus valores y compromisos compartidos. Los cuatro niveles de madurez son los siguientes:

* Nivel 1 (Emergente): Este nivel representa la etapa fundamental en la que la agencia de estadística ha establecido una cultura de aseguramiento de la calidad rudimentaria y emergente para las estadísticas oficiales. El personal tiene una conciencia y comprensión inicial de la importancia del aseguramiento de la calidad y existen esfuerzos básicos para establecer una cultura de la calidad.
* Nivel 2 (Consolidación): En este nivel, la agencia de estadística pasa de una comprensión básica de la calidad a un enfoque más estructurado y consolidado con un marco de aseguramiento de la calidad establecido. Se implementan procedimientos estandarizados para la recolección, el procesamiento y la difusión de datos para garantizar la consistencia. Las políticas y objetivos de calidad están claramente definidos y comunicados. Los programas de capacitación son más completos y los miembros del personal comprenden sus funciones y responsabilidades en relación con la gestión de la calidad. Se implementan herramientas y técnicas básicas de aseguramiento de la calidad para garantizar la precisión y fiabilidad de los datos.
* Nivel 3 (Integración): Este nivel indica una cultura de mejora continua de la calidad e implica promover activamente las mejores prácticas entre otras partes interesadas involucradas en la producción de estadísticas oficiales. Se implementa un enfoque sistemático para la gestión de la calidad, garantizando que el aseguramiento de la calidad esté integrado en el flujo de trabajo habitual. Un sistema de gestión y transferencia de conocimientos fomenta un entorno propicio donde se valora la calidad. Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de Nivel 1 y Nivel 2.
* Nivel 4 (Integralidad): en este nivel, una agencia de estadística ha integrado plenamente una cultura de la calidad en su funcionamiento (de manera integral). Este compromiso es evidente en las acciones tanto del personal como de la dirección. Los procesos, recursos financieros y humanos e infraestructura bien establecidos apoyan el desarrollo y perfeccionamiento continuo de la cultura de la calidad. Existe un sistema integral y maduro para monitorear y mejorar la calidad. Como resultado, los usuarios confían altamente en las estadísticas oficiales.

1. Un modelo de madurez sobre cultura de la calidad requiere la identificación de indicadores que permitan determinar el nivel de cultura de la calidad presente dentro de una agencia estadística. Los valores y creencias compartidos que constituyen una cultura de la calidad pueden ser difíciles o imposibles de observar directamente. Su medición debe basarse en la observación de determinadas prácticas y comportamientos o en la realización de encuestas, entrevistas, debates en grupos focales, autoevaluaciones o pruebas de comportamiento.[[5]](#footnote-6) Las medidas sugeridas en el modelo de madurez a continuación se pueden utilizar para construir tales evaluaciones.

## Parte 3.2 Características clave y modelo de madurez[[6]](#footnote-7)

**Característica clave 1: Sensibilización e Innovación**

Existe una comprensión compartida de la importancia de la calidad entre todos los niveles del personal involucrado en la producción y difusión de estadísticas oficiales. Además, fomentar una cultura de innovación sistemática es esencial para la mejora continua de la calidad de las estadísticas oficiales, incluyendo el uso de nuevas fuentes de datos, el perfeccionamiento de los procesos y la adaptación de los resultados a las necesidades de los usuarios. El uso de tecnología y nuevos métodos y herramientas apoya e impulsa las innovaciones.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) La mayoría del personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales (más del 50 por ciento), con el personal directivo a la cabeza, ha completado una capacitación básica sobre aseguramiento de la calidad estadística. |
|  | 2) Todo el personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales utiliza herramientas y procedimientos básicos de validación, como tablas de comparación y herramientas básicas para identificar valores atípicos, inconsistencias y puntos de datos faltantes. |
|  | 3) Existe documentación básica de los procesos de producción y difusión, incluida la validación, de todas las estadísticas importantes. |
| Nivel 2 | 4) La mayoría del personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales (más del 75 por ciento), con personal directivo a la cabeza, ha completado una capacitación o taller básico y de actualización sobre aseguramiento de la calidad estadística. |
|  | 5) La mayoría del personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales (más del 75 por ciento) utiliza herramientas básicas de evaluación de la calidad, como indicadores de calidad, informes de calidad y encuestas de usuarios. |
|  | 6) Todo el personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales utiliza en su trabajo herramientas y paquetes informáticos comunes, como Excel, R y otras herramientas comerciales o de código abierto. |
| Nivel 3 | 7) Todo el personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales ha completado un curso obligatorio de aprendizaje electrónico y una prueba de conocimientos sobre aseguramiento de la calidad estadística. |
|  | 8) El personal identifica problemas de calidad y propone medidas para mejorar la calidad de las estadísticas. |
|  | 9) Todo el personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales participó en talleres avanzados centrados en los desafíos actuales y nuevos temas en el aseguramiento de la calidad, como la automatización de procesos, la validación de datos, la vinculación de datos, la anonimización, el uso de IA, etc. |
|  | 10) El personal participa en actividades internas de intercambio de conocimientos para identificar e implementar métodos y herramientas innovadores para la producción y difusión de estadísticas oficiales. |
|  | 11) El personal utiliza infraestructura y herramientas informáticas avanzadas, como software estadístico avanzado o infraestructura basada en la nube, para la producción y difusión de estadísticas oficiales. |
| Nivel 4 | 12) El personal participa en talleres externos, investigaciones y actividades de intercambio de conocimientos para identificar e implementar métodos y herramientas innovadores para la producción y difusión de estadísticas oficiales. |
|  | 13) Existe una plataforma en línea de uso activo que proporciona un inventario de conocimientos sobre aseguramiento de la calidad estadística, recomendaciones estadísticas, directrices, métodos y herramientas, diseñada para ser utilizada por todo el personal que trabaja en las agencias de estadística del sistema estadístico nacional. |
|  | 14) El personal participa en autoevaluaciones periódicas, revisiones por pares y ejercicios de evaluación comparativa. |
|  | 15) Existe una unidad o laboratorio de innovación que impulsa la implementación de métodos y herramientas innovadoras para la producción y difusión de estadísticas oficiales. |
|  | 16) Una encuesta del personal indica un nivel muy alto de conciencia y compromiso con el aseguramiento de la calidad, la orientación al usuario y la innovación. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 17) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 18) El sistema estadístico nacional es innovador mantiene la alta calidad de sus resultados estadísticos. |

**Característica clave 2: Gestión y canales de comunicación**

La comunicación efectiva entre todo el personal y con los usuarios es una característica fundamental de una cultura de la calidad. Requiere claridad, apertura y transparencia en los canales (mecanismos) internos y externos para comunicar la calidad de los datos, los problemas de calidad y las mejoras. Esto fomenta la idoneidad de las estadísticas oficiales y la colaboración continua para mejorarlas. Los usuarios y partes interesadas externos son los responsables de la formulación de políticas, así como también el sector privado, la sociedad civil, el público en general, las organizaciones internacionales y regionales, pero también los proveedores de datos. Los usuarios internos y las partes interesadas son el personal del sistema estadístico nacional que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) Existe una declaración pública sobre el compromiso de la agencia de estadística por producir estadísticas de alta calidad. |
|  | 2) El personal involucrado en la producción y difusión de estadísticas oficiales responde regularmente a las solicitudes y consultas de los usuarios. |
|  | 3) La discusión interna sobre cuestiones de calidad se lleva a cabo dentro de equipos o unidades específicas. |
| Nivel 2 | 4) Las políticas, objetivos y visiones de calidad que pueden estar, por ejemplo, contenidos en planes de desarrollo y transformación, están claramente documentados y comunicados a todo el personal. |
|  | 5) Los miembros del personal proporcionan metadatos para las estadísticas bajo su responsabilidad y se aseguran de que estén actualizados. |
|  | 6) Las estadísticas se presentan y difunden de manera inclusiva, accesible y auto explicativa. |
|  | 7) El personal y la dirección informan a las partes interesadas externas sobre las políticas, reglas y procedimientos de calidad de la agencia de estadística a través de canales de comunicación apropiados, asegurando que las partes interesadas estén bien informadas. |
| Nivel 3 | 8) Existen mecanismos de comunicación interna formales e informales, como reuniones, talleres y foros en línea para discutir abiertamente los desafíos de calidad dentro de un entorno “seguro”. |
|  | 9) Las estadísticas se presentan y difunden de forma clara y auto explicativa a través de canales de comunicación tradicionales y novedosos. Se utilizan nuevos canales de comunicación cuando se mejora la comunicación |
|  | 10) El personal y la dirección interactúan periódicamente con partes interesadas externas a través de talleres, conferencias y otros canales (o mecanismos) de comunicación para obtener su retroalimentación sobre sus necesidades y problemas de calidad. |
|  | 11) Todas las normas y reglamentos que rigen la producción de estadísticas oficiales están a disposición del público. |
|  | 12) Los usuarios son informados sobre la calidad de los datos para que puedan juzgar si la información estadística es apropiada para su uso particular. |
| Nivel 4 | 13) El personal establece comunicación periódica con los usuarios y proveedores de datos para mejorar la calidad de las estadísticas oficiales. |
|  | 14) El personal establece colaboraciones e iniciativas con usuarios y proveedores de datos para mejorar la calidad de las estadísticas oficiales. |
|  | 15) Existe una plataforma para la gestión y comunicación del conocimiento. Está abierta a todas las agencias de estadística y permite compartir herramientas, métodos y mejores prácticas. |
|  | 16) Existe una comunicación continua y transparente con los grupos de interés sobre los logros, desafíos y estrategias de calidad. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 17) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 18) Los promotores de la calidad identificados fomentan activamente la cultura de la calidad dentro y entre las agencias de estadística. |

**Característica clave 3: Gobernanza de datos**

La gobernanza de datos es la base para generar confianza en las agencias de estadística, garantizar la confidencialidad y seguridad de las estadísticas oficiales y se basa en una visión común de que los datos de alta calidad (aptos para su uso) generan valor público. Implica el establecimiento de políticas, estándares, reglas y medidas para el acceso, uso y reutilización de datos y la autoridad y control sobre la producción, gestión y transformación de datos con el objetivo de aumentar el valor de los activos de datos y mitigar los riesgos relacionados con mismos. También requiere el compromiso y el cumplimiento del personal para salvaguardar los datos confidenciales. Este compromiso requiere capacitación periódica obligatoria y funciones y responsabilidades claras de cada miembro del personal. Existe transparencia sobre la gobernanza de datos y los mecanismos para responder y abordar las preocupaciones del público.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) Todos los nuevos miembros del personal firman una declaración indicando su compromiso de proteger la confidencialidad de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos. |
|  | 2) Existen procedimientos básicos para garantizar la confidencialidad de los datos en la producción y difusión de estadísticas. |
| Nivel 2 | 3) Se implementan prácticas, políticas y herramientas estandarizadas para garantizar la confidencialidad y la seguridad de los datos y al mismo tiempo permitir el intercambio de datos requerido dentro de la agencia de estadística. |
|  | 4) Los metadatos contenidos en los diccionarios de datos y los metadatos relacionados con los procedimientos de recolección, procesamiento, análisis y difusión de datos en la agencia de estadística, incluido el uso de registros administrativos, están documentados y publicados. |
|  | 5) Los miembros del personal que trabajan en la producción y difusión de estadísticas oficiales deben completar una capacitación obligatoria sobre confidencialidad y seguridad de los datos. |
|  | 6) Una encuesta del personal indica que los miembros del personal tienen conocimiento y comprensión básicos de los mecanismos de gobernanza de datos establecidos. |
| Nivel 3 | 7) Todos los miembros de la dirección y del personal que trabajan en la producción y difusión de estadísticas oficiales deben asistir a sesiones de actualización y capacitación especiales sobre prácticas de confidencialidad y seguridad una vez al año. |
|  | 8) Las políticas, infraestructura y procesos para la gobernanza de datos están sujetos a revisiones periódicas, como auditorías internas y externas y revisiones por pares, realizadas al menos una vez al año, con respecto a la implementación de mejores prácticas. |
|  | 9) La gobernanza de datos responde a las necesidades de los usuarios y considera especialmente las necesidades de las políticas públicas. |
|  | 10) El impacto y los riesgos del uso de inteligencia artificial y nuevos métodos en la producción estadística se valoran y evalúan en función de sus beneficios, incluidas las consideraciones éticas. |
|  | 11) Las medidas de control de divulgación están implementadas, validadas y sujetas a revisiones periódicas. |
| Nivel 4 | 12) Los sistemas de datos se monitorean continuamente para detectar posibles vulnerabilidades de seguridad y se desarrollan e implementan planes de acción para una mejora continua. |
|  | 13) Los principios de confidencialidad de los datos están integrados en todos los aspectos del proceso de producción estadística y se reflejan en los criterios de evaluación del desempeño y promoción del personal. |
|  | 14) Se evalúa el cumplimiento de principios éticos para garantizar un uso adecuado de las nuevas tecnologías en la producción estadística. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 15) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 16) Se llevan a cabo reuniones periódicas entre proveedores de datos dentro del SEN al menos una vez al año para compartir mejores prácticas en materia de gobernanza de datos y coordinar procesos de acceso a datos con fines estadísticos. |

**Característica clave 4: Monitoreo de aseguramiento de la calidad y gestión de errores**

La evaluación y presentación de informes periódicos de la calidad mejorarán la conciencia de los miembros del personal sobre el aseguramiento de la calidad y, por lo tanto, fortalecerán la cultura de la calidad dentro de la organización. El establecimiento de medidas clave ofrece información valiosa sobre la efectividad de las iniciativas de mejora de la calidad. Una cultura de la calidad sólida enfatiza en el uso de herramientas estándar para informes de calidad y la importancia de documentar y comunicar abiertamente los errores, así como sus causas subyacentes. Este enfoque transparente fomenta un entorno cooperativo y colaborativo donde la gestión continua de errores y la mejora de la calidad de las estadísticas oficiales se convierten en parte integral de la cultura organizacional, educando en última instancia al personal y reforzando el compromiso de mantener estándares de alta calidad.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) Se publican metadatos de referencia para todas las estadísticas clave. |
|  | 2) Se establecen indicadores de calidad estándar para todas las estadísticas clave. |
|  | 3) Todas las estadísticas se someten a una validación de datos básica antes de su publicación. |
| Nivel 2 | 4) Los informes de calidad orientados al productor que comunican sobre las fuentes de errores más importantes están disponibles para todas las estadísticas clave y se actualizan con cada publicación de datos. |
|  | 5) Todas las estadísticas se someten a procedimientos de validación de datos exhaustivos antes de su publicación. |
|  | 6) El personal informa de inmediato cualquier error a la dirección. |
|  | 7) Los usuarios son informados inmediatamente sobre cualquier error y sus motivos. |
|  | 8) Los usuarios pueden informar inquietudes sobre la calidad a través de canales claros y sencillos. |
|  | 9) Las evaluaciones de calidad periódicas (por ejemplo, después de cada ciclo de informes) identifican posibles acciones de mejora. |
| Nivel 3 | 10) Los metadatos y los informes de calidad siguen un formato estándar. |
|  | 11) Las revisiones de datos se documentan y explican minuciosamente a los usuarios. |
|  | 12) El personal señala posibles problemas de calidad e informa y documenta posibles errores en un entorno libre de culpas para el aprendizaje y la mejora colectivos. |
|  | 13) Existe una política para la gestión de errores que está disponible públicamente. |
|  | 14) La dirección y el personal asumen la responsabilidad de la implementación y el desarrollo posterior al aseguramiento de la calidad a lo largo del ciclo de vida de los datos, comenzando con la recolección/adquisición/ingreso de datos. |
| Nivel 4 | 15) Se realizan y hacen públicos estudios de revisión. |
|  | 16) Se realizan autoevaluaciones periódicamente. |
|  | 17) El GSBPM se implementa para todas las estadísticas. |
|  | 18) Se realizan auditorías voluntarias, revisión por pares y certificación, y se informa a los usuarios sobre los resultados clave. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 19) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 20) Las encuestas de satisfacción de los usuarios documentan la alta confianza de los usuarios en las estadísticas oficiales. |

**Característica clave 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 activamente y priorizan el aseguramiento de la calidad, enfatizan la importancia de este 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. El liderazgo de alto nivel suele estar formado por el director y los directores adjuntos a la agencia nacional de estadística o unidad y el nivel siguiente de director, según corresponda.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) Una declaración o pronunciamiento sobre el compromiso con la calidad está disponible públicamente y se incluye en la estrategia nacional para el desarrollo de las estadísticas oficiales. |
|  | 2) La alta dirección interactúa activamente con los usuarios clave. |
| Nivel 2 | 3) La alta dirección expresa periódicamente su compromiso con la calidad de los datos y la mejora continua en reuniones y eventos públicos e internos. |
|  | 4) La alta dirección revisa y participa en el lanzamiento de los principales resultados estadísticos. |
|  | 5) La alta dirección analiza los desafíos de calidad y apoya los esfuerzos de mejora. |
| Nivel 3 | 6) La gestión de la calidad está institucionalizada y cuenta con los recursos adecuados e incluye un puesto de director de calidad, un punto focal, un círculo o un instrumento similar (consulte la característica clave 6 sobre el compromiso de todo el personal con el aseguramiento de la calidad). |
|  | 7) Se alientan y reconocen los esfuerzos del personal por mejorar la calidad. |
|  | 8) La alta dirección promueve y supervisa la adopción y el cumplimiento de los estándares y clasificaciones estadísticas internacionales, incluida la gestión de la calidad. |
|  | 9) La independencia técnica de las agencias o unidades estadísticas está garantizada por la ley. |
|  | 10) La alta dirección está directamente involucrada en el desarrollo e implementación de planes y acciones de mejora. |
|  | 11) El aseguramiento de la calidad es una prioridad principal y constante de la agencia de estadística y está bien dotada en el contexto de la disponibilidad general de recursos. |
|  | 12) La gestión de la calidad de las estadísticas oficiales está establecida por ley. |
| Nivel 4 | 13) El director y los directores adjuntos a la agencia nacional de estadística son, por ley, responsables de la calidad de las estadísticas oficiales. |
|  | 14) La encuesta del personal indica un alto nivel de compromiso de la dirección con la calidad de los datos. |
|  | 15) Se anima al personal a participar en conferencias y talleres regionales e internacionales. |
|  | 16) La agencia de estadística participa en revisiones por pares y auditorías externas. |
|  | 17) El aseguramiento de la calidad es un componente integral de la planificación empresarial, y la alta dirección es responsable de garantizar la asignación adecuada de recursos para mantener los estándares de calidad. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 18) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 19) El director de la oficina nacional de estadística es designado por ley como responsable de la coordinación del sistema estadístico nacional. |

**Característica clave 6: Compromiso de los empleados**

El compromiso de los empleados es una característica fundamental de una cultura 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 el valor de las estadísticas oficiales de alta calidad. Este compromiso se ve reforzado aún más por una cultura de colaboración, donde los departamentos y equipos trabajan juntos en todas las funciones para establecer y mantener estándares de aseguramiento de la calidad.

Medidas:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 1 | 1) Todo el personal que trabaja en la producción y difusión de estadísticas oficiales recibe capacitación básica sobre los requisitos, conceptos, marcos y herramientas de aseguramiento de la calidad para las estadísticas oficiales. |
|  | 2) Una unidad o equipo designado responde con prontitud a las consultas y solicitudes de los usuarios y los expertos técnicos brindan con prontitud sus aportes según sea necesario. |
| Nivel 2 | 3) Todo el personal comprende que el aseguramiento de la calidad es una responsabilidad de todos y asume la responsabilidad de la implementación de los principios y procedimientos de calidad. |
|  | 4) El personal brinda sugerencias para acciones de mejora de la calidad. |
|  | 5) El personal trabaja en conjunto para discutir y resolver problemas de calidad. |
|  | 6) El personal demuestra interés en el uso de nuevas herramientas y tecnologías para lograr una mejora de la calidad. |
| Nivel 3 | 7) El personal se enorgullece de producir estadísticas de alta calidad. |
|  | 8) El personal tiene una buena comprensión de las necesidades de los usuarios en función de su involucramiento e intercambio con los usuarios. |
|  | 9) El personal asume la responsabilidad de seguir los estándares, las clasificaciones y directrices nacionales e internacionales en la producción y difusión de estadísticas oficiales. |
|  | 10) El personal se enorgullece de participar en proyectos o iniciativas de mejora de la calidad y está dispuesto por adoptar nuevos métodos, tecnologías y herramientas. |
| Nivel 4 | 11) El personal busca mejorar sus conocimientos sobre métodos y herramientas innovadores, por ejemplo, participando en talleres, seminarios y actividades de capacitación o autoestudio. |
|  | 12) El personal contribuye a la investigación sobre estadísticas oficiales y brinda capacitación y conferencias a estadísticos jóvenes. |
|  | 13) El personal es consciente de los valores compartidos y los principios éticos de las estadísticas tal como se reflejan en la Declaración sobre Ética Profesional del Instituto Internacional de Estadística. |
|  | 14) El personal desarrolla ideas novedosas para mejorar las estadísticas oficiales. |

Medidas más allá de las agencias estadísticas individuales/para el sistema estadístico nacional

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel 3 | 15) Todos los principales productores de estadísticas oficiales han implementado medidas de nivel 1 y nivel 2. |
| Nivel 4 | 16) El personal de las agencias de estadística es conocido por proporcionar estadísticas de alta calidad. |

**Anexo: Consideraciones para la implementación de una evaluación de madurez de la cultura de la calidad.**

El modelo de madurez permite evaluar la cultura de la calidad lograda en una agencia o unidad estadística involucrada en la producción de estadísticas oficiales. El modelo es genérico y reconoce valores y comportamientos clave que una oficina nacional de estadística (ONE) y/o un sistema estadístico nacional (SEN) pueden necesitar demostrar para promover una cultura de la calidad. Se obtendrá un resultado general al evaluar las seis características clave y sus indicadores (medidas). También es factible centrarse en características clave específicas que se consideran prioritarias para la agencia de estadística y el SEN, dependiendo del contexto específico. Se sugiere desarrollar un sistema de puntuación para respaldar la evaluación e identificar áreas prioritarias de acción, por ejemplo, calificando cada indicador desde 0 (que representa la ausencia de una práctica) a 5 (que representa la puntuación más alta).

El objetivo de la evaluación es diseñar e implementar un plan de acción para mejorar los aspectos que requieren fortalecimiento. Este plan u hoja de ruta debe ser objeto de seguimiento y revisión en función de los resultados obtenidos.

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para la implementación de la evaluación:

1. Establecer un equipo líder en la ONE para supervisar el proceso de evaluación. Este equipo facilitará la coordinación entre todas las partes interesadas involucradas en la evaluación.
2. Se recomienda iniciar la evaluación con enfoque en la ONE y ampliar el alcance al SEN en una segunda fase.
3. Identificar e involucrar a las partes interesadas clave dentro de la ONE y del SEN, asegurando la representación del personal, supervisores, directivos intermedios y de alto nivel. Este enfoque facilita la consecución de acuerdos sobre el logro de un nivel de madurez para cada una de las seis características minimizando posibles sesgos por subjetividad.
4. Para realizar la evaluación, se recomienda organizar reuniones con las partes interesadas clave que representen diferentes equipos y perspectivas de la ONE y del SEN. Durante la revisión de cada característica clave y sus indicadores asociados, es importante identificar la evidencia que respalda la evaluación.
5. Los resultados deben consolidarse y compartirse con la alta dirección para su revisión, validación y sugerencias. Con base en esta retroalimentación, se debe diseñar e implementar un plan de acción personalizado. El plan debe considerar actividades, cronograma, personas responsables y recursos. Durante el proceso de planificación es necesario priorizar características y aspectos a mejorar.
6. Es necesario monitorear la implementación del plan de acción y asegurar el seguimiento de sus resultados.

*Los países que estén interesados en probar el modelo de madurez y contribuir al desarrollo de una metodología y una herramienta de evaluación favor ponerse en contacto con Yuxi Zhang en* [*yuxi.zhang@un.org*](mailto:yuxi.zhang@un.org)*.*

\*\*\*\*

**Consulta Mundial sobre un borrador del Modelo de Madurez sobre la Cultura de la Calidad en las Estadísticas Oficiales**

Por favor, responda a las siguientes preguntas antes del 4 de junio de 2024

[\*Pregunta / respuesta obligatoria]

Nombre:\*

Organización:\*

País:\*

Correo electrónico:\*

***Por favor, proporciona tu respuesta debajo de la pregunta respectiva.***

1. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 1: Introducción (párrafos. 1-3)
2. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 2: Definición (párrafo 4)
3. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3: Características Clave (párrafos 5-6)
4. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.1: Niveles de madurez y su medición (párrafos 7-8)
5. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 1
6. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 2
7. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 3
8. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 4
9. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 5
10. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre la Parte 3.2: Característica clave 6
11. Por favor proporcione cualquier comentario o sugerencia sobre el Anexo
12. Por favor indique si está interesado en probar el borrador del Modelo de Madurez: SÍ/NO
13. Por favor, indique cualquier sugerencia sobre cómo mejorar este borrador del Modelo de Madurez\*
14. Por favor, indique cualquier otro comentario que pueda tener, o si tiene alguna práctica específica o experiencias que pueda compartir\*

1. Ver <https://unstats.un.org/unsd/methodology/dataquality/about/>. Los términos de referencia del Subgrupo están disponibles en <https://unstats.un.org/wiki/display/EGNQAFSQC/EG-NQAF+Subgroup+on+Quality+Culture>. [↑](#footnote-ref-2)
2. Se espera que la versión final de este modelo de madurez incluya un glosario de términos que proporcionará definiciones de términos importantes utilizados para describir las características clave e indicadores de este modelo de madurez. [↑](#footnote-ref-3)
3. Muchos modelos de madurez utilizan cinco niveles, pero se consideró que cuatro niveles eran suficientes y más prácticos para el modelo de madurez sobre cultura de la calidad, considerando que esos niveles debían definirse para cada característica clave y los desafíos de medir la cultura de la calidad. [↑](#footnote-ref-4)
4. Si una agencia de estadística alcanza el nivel de madurez 2 en las tres primeras características clave y el nivel 3 en las otras tres características clave, entonces el nivel promedio sería (2+2+2+3+3+3) / 6 = 2,5, que al ser redondeado sería el nivel 3 (Integración). [↑](#footnote-ref-5)
5. Se reconoce que determinadas prácticas y comportamientos, como realizar un curso de formación, pueden ser el resultado de una exigencia y no de una elección individual. Además, las respuestas a las encuestas o durante las entrevistas pueden verse influenciadas por lo que el encuestado cree que se espera de su respuesta. Sin embargo, la existencia de requisitos y de creencias sobre lo que se espera también son parte y resultado de una cultura de la calidad. [↑](#footnote-ref-6)
6. Algunos indicadores (medidas) propuestos en el modelo de madurez se repiten en diferentes características clave, ya que son relevantes desde diferentes perspectivas. [↑](#footnote-ref-7)