****

CUESTIONARIO PARA EL AUTODIAGNÓSTICO DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y VINCULACIÓN DEL INEGI

Comité de Aseguramiento de la Calidad del INEGI

Junio 17, 2015

Contenido

[Datos generales 3](#_Toc422230840)

[I. Aseguramiento de la calidad en los productos estadísticos y geográficos 4](#_Toc422230841)

[I.1 Pertinencia 4](#_Toc422230842)

[I.2 Accesibilidad 5](#_Toc422230843)

[I.3 Oportunidad y puntualidad 7](#_Toc422230844)

[I.4 Coherencia y comparabilidad 8](#_Toc422230845)

[I.5 Metadatos estadarizados 9](#_Toc422230846)

[I.6 Veracidad (precisión y confiabilidad) 10](#_Toc422230847)

[II. Aseguramiento de la calidad en los procesos estadísticos y geográficos 10](#_Toc422230848)

[II.1 Relación con usuarios 11](#_Toc422230849)

[II.2 Mantenimiento de estándares estadísticos y geográficos 12](#_Toc422230850)

[II.3 Metodología científicamente sustentada 12](#_Toc422230851)

[II.4 Implementación adecuada 12](#_Toc422230852)

[II.5 Carga no excesiva a los informantes 15](#_Toc422230853)

[II.6 Costo-efectividad 15](#_Toc422230854)

[III. Aseguramiento de la calidad desde el entorno institucional 16](#_Toc422230855)

[III.1 Objetividad 16](#_Toc422230856)

[III.2 Transparencia 18](#_Toc422230857)

[III.3 Compromiso con la calidad 19](#_Toc422230858)

[III.4 Recursos adecuados 20](#_Toc422230859)

[III.5 Coordinación del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica 21](#_Toc422230860)

[III.6 Independencia profesional y técnica 21](#_Toc422230861)

[III.7 Confidencialidad y reserva de datos 21](#_Toc422230862)

[IV. Medición y evaluación de la calidad y proyectos de mejora 22](#_Toc422230863)

# Datos generales

**Datos de identificación del responsable del llenado del cuestionario.**

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de la aplicación del cuestionario  | Día |\_\_\_|\_\_\_|Mes |\_\_\_|\_\_\_|Año|\_\_\_|\_\_\_||\_\_\_|\_\_\_| |
| Nombre del responsable de llenado del cuestionario |  |
| Cargo del responsable de llenado del cuestionario. |  |

**Datos de identificación de los participantes en el llenado del cuestionario.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre**  | **Área de adscripción** | **Cargo** |
| 1.  |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |
| 6. |  |  |

**Datos de contacto de una persona que haya participado en el proceso y a quien se pueda recurrir para contestar dudas sobre las respuestas.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre**  | **Teléfono** | **Correo electrónico** |
|  |  |  |

# Aseguramiento de la calidad en los productos estadísticos y geográficos

En esta sección se busca conocer las prácticas de la unidad administrativa para el aseguramiento de la calidad de los productos estadísticos y geográficos, en relación con los atributos, principios, directrices y acciones de calidad definidos en la Norma y en la Política (ver la Sección I de la Guía).

## I.1 Pertinencia

1. ¿El INEGI cuenta con criterios y procedimientos institucionales para detectar las necesidades de los usuarios, analizar la demanda de información estadística y geográfica, y definir prioridades?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Durante el 2014, su UA llevó a cabo sistemáticamente procesos de consulta para identificar y orientar al INEGI sobre las necesidades emergentes y prioridades de los usuarios?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI, a través de su UA, tiene algún mecanismo (lineamientos, criterios de aprobación, u otro) para integrar el Programa Anual de Productos con base en un ejercicio sistemático e institucional para la detección y priorización de necesidades de información de los usuarios y un análisis de costo-efectividad?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## I.2 Accesibilidad

1. ¿El INEGI cuenta con lineamientos y procedimientos institucionales para asegurar que la información estadística y geográfica sea proporcionada junto con documentación sobre los conceptos, objetivo, definiciones, variables, clasificaciones, fuentes de datos, métodos de captación, y técnicas estadísticas, entre otras, para permitir una mejor comprensión de los datos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con lineamientos sobre el contenido, formato y estilo (diseño y claridad del texto, tablas y gráficos) que deben seguir los productos estadísticos y geográficos del INEGI?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con algún mecanismo o proceso institucional para revisar la claridad y facilidad de comprensión de los textos explicativos que acompaña a la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades de comunicación escrita del personal encargado de elaborar boletines de prensa, notas informativas, y textos explicativos de la información estadística y geográfica, entre otros?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta lineamientos, procedimientos, u algún otro mecanismo institucional para informar a los usuarios sobre las fechas en las que se llevarán a cabo cambios en la metodología, periodo base, o periodicidad de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Los formatos de publicación de la información estadística y geográfica en el INEGI facilitan la difusión de la misma por parte de los medios de comunicación?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con un catálogo actualizado de publicaciones y otros servicios disponibles para los usuarios en el sitio del Instituto en internet?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con una estrategia y mecanismos específicos para hacer del conocimiento público los diferentes canales disponibles para acceder a la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## I.3 Oportunidad y puntualidad

1. ¿El INEGI, a través de su UA, tiene algún mecanismo para anunciar con anticipación las fechas y el horario de disponibilidad de toda la información estadística y geográfica que se genera en el Instituto?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El Calendario de Difusión cumple con las directrices de difusión de datos del FMI y de otros organismos internacionales o nacionales relevantes?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con algún mecanismo institucional de consulta con los usuarios clave para conocer sus necesidades de disponibilidad de la información estadística y geográfica para la toma oportuna de decisiones?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿En caso de que las fechas de publicación establecidas en el Calendario de Difusión no se cumplan, las divergencias son notificadas públicamente con anticipación, junto con las nuevas fechas de difusión y las causas del retraso?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Existen planes de contingencia en caso de problemas emergentes que pudieran retrasar la difusión de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Durante el 2014, se cumplió con todas las fechas aprobadas por la Junta de Gobierno del INEGI para la difusión de información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con alguna política o disposición en la que se especifique al personal y a los usuarios el tiempo máximo aceptable que puede transcurrir entre el final del periodo de referencia y la disponibilidad de los datos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## I.4 Coherencia y comparabilidad

No aplica

## I.5 Metadatos estadarizados

1. ¿El INEGI cuenta con procesos que garanticen la elaboración de metadatos de todos proyectos estadísticos y geográficos de acuerdo con un estándar o buena práctica internacional?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI lleva a cabo el resguardo y conservación de la información estadística y geográfica y sus metadatos siguiendo alguna buena práctica internacional?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con un repositorio institucional de metadatos organizado sistemáticamente para asegurar la accesibilidad y reutilización de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades del personal en el manejo de metadatos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Existe una UA responsable de coordinar la elaboración, publicación y mantenimiento de los metadatos de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con un glosario estadístico y geográfico a nivel institucional, actualizado y disponible al público?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## I.6 Veracidad (precisión y confiabilidad)

1. ¿El INEGI, a través de su UA, tiene algún mecanismo para llevar a cabo un seguimiento de los cambios a la información divulgada en las publicaciones estadísticas y geográficas del INEGI, y verificar que se encuentre disponible al público una explicación acerca de la razón y naturaleza de los ajustes y correcciones, así como la fecha en que se hicieron los cambios?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

# Aseguramiento de la calidad en los procesos estadísticos y geográficos

En esta sección se busca conocer las prácticas de la unidad administrativa para el aseguramiento de la calidad de los procesos estadísticos y geográficos, en relación con los atributos, principios, directrices y acciones definidos en la Norma y en la Política (ver la Sección II de la Guía).

## II.1 Relación con usuarios

1. ¿El INEGI, a través de su UA, cuenta con algún procedimiento u otro mecanismo formal para manejar las relaciones del Instituto con cada uno de los siguientes actores? Nota: Dicho mecanismo o procedimiento deberá incluir al menos la identificación de actores relevantes, medios de consulta y seguimiento de las necesidades de cada actor.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí parcialmente** | **No** | **No Aplica** | **¿Existe documentación soporte? [Sí/Incompleta/No]** |
| Poder ejecutivo | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Poder legislativo | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Organismos autónomos | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Organismos internacionales | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Medios de comunicación | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Sector privado | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Organismos no gubernamentales | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Informantes/encuestados | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Otros (especifique) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |

1. ¿En los últimos dos años, su UA ha realizado actividades conforme a una estrategia institucional para garantizar que los medios de comunicación sean capaces de desempeñar un papel en la difusión de la información estadística y geográfica a una amplia audiencia?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA cuenta con mecanismos sistemáticos e institucionales para sensibilizar a los informantes/encuestados sobre el valor y el uso de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## II.2 Mantenimiento de estándares estadísticos y geográficos

1. ¿El personal involucrado en las actividades de difusión de su UA tiene al menos un conocimiento general de los principales estándares estadísticos y geográficos para la generación de información, y los cambios realizados en los mismos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con mecanismos institucionales para promover la participación de los usuarios en la identificación y desarrollo de estándares estadísticos y geográficos para la generación de información?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA promueve la participación activa del INEGI con otras organizaciones nacionales e internacionales para el desarrollo, revisión promoción e implementación de estándares estadísticos y geográficos para la generación de información (por ejemplo, asistencia del personal del INEGI a talleres, conferencias y seminarios nacionales e internacionales sobre la aplicación de estándares, clasificaciones, etc.)?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## II.3 Metodología científicamente sustentada

No aplica

## II.4 Implementación adecuada

1. ¿Los medios y mecanismos para la difusión de información estadística y geográfica y la atención a usuarios son acordes a las mejores prácticas internacionales?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA cuenta con los medios e instrumentos necesarios para la implementación apropiada de la *Norma para la difusión y promoción del acceso, conocimiento y uso de la información estadística y geográfica que genera el INEGI*, incluyendo presupuesto, recursos humanos, materiales e informáticos, un programa operativo anual (o equivalente), manuales de procedimientos, matriz de administración de riesgos, y plan de capacitación?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Los procedimientos utilizados para la difusión de información estadística y geográfica a través de los distintos medios (sitio de internet del Instituto, centros de información, redes sociales, red de consulta externa y comunicación social) se encuentran documentados en manuales de procedimientos o documentos equivalentes?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA sigue sistemáticamente procedimientos que incluyan puntos de control de la calidad de los productos de difusión, y validen el avance a etapas posteriores dentro del proceso de difusión?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA sigue sistemáticamente procedimientos que incluyan puntos de control de la calidad de los siguientes servicios de atención a los usuarios?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí parcialmente** | **No** | **NA** | **Explique su respuesta** | **¿Existe documentación soporte? [Sí/Parcial/No]** |
| Laboratorio de microdatos | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Centro de atención de llamadas | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Centros de información | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Servicio de conversación en línea | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Ejecutivos de cuenta | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Redes sociales | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Red de consulta externa | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Otros (especifique) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |

1. ¿Considera que los siguientes servicios de atención a usuarios cuentan con personal calificado para facilitar el acceso e interpretación de los datos por parte de los usuarios?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí parcialmente** | **No** | **NA** | **Explique su respuesta** |
| Laboratorio de microdatos | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Centro de atención de llamadas | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Centros de información (coordinaciones estatales) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Servicio de conversación en línea | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Ejecutivos de cuenta | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Administradores de redes sociales | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Red de enlaces | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Red de consulta externa | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |
| Otros (especifique) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |

1. ¿Se cuenta con programas de capacitación y desarrollo en los que se establezcan estándares para supervisar y mejorar las habilidades del personal encargado de la atención a los usuarios?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Las actividades estadísticas y geográficas son debidamente comunicadas y publicitadas con el fin de aumentar el conocimiento y confianza entre los informantes?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## II.5 Carga no excesiva a los informantes

No aplica

## II.6 Costo-efectividad

1. ¿Su UA recoge y sistematiza información sobre costos y eficiencia de las siguientes actividades para retroalimentar decisiones futuras de planeación y ejecución?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí parcialmente** | **No** | **NA** | **Explique su respuesta** | **¿Existe documentación soporte? [Sí/Parcial/No]** |
| Atención a usuarios | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Promoción de la información | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Campañas de comunicación | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Difusión de productos | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Otras (especifique) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |

1. ¿Durante el 2014, su UA promovió e implementó soluciones estandarizadas que aumentaran la efectividad y eficiencia en el INEGI en las siguientes actividades?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí parcialmente** | **No** | **NA** | **Explique su respuesta** | **¿Existe documentación soporte? [Sí/Parcial/No]** |
| Atención a usuarios | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Promoción de la información | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Campañas de comunicación | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Difusión de productos | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |
| Otras (especifique) | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |  |  |

1. ¿Las operaciones rutinarias requeridas para la difusión de información estadística y geográfica y la atención a usuarios están automatizadas?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI aprovecha el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación para la diseminación de información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

# Aseguramiento de la calidad desde el entorno institucional

En esta sección se busca conocer las acciones de la unidad administrativa para el aseguramiento de la calidad desde el entorno institucional, en relación con los atributos, principios, directrices y acciones definidos en la Norma y en la Política (ver la Sección III de la Guía).

## III.1 Objetividad

1. ¿EL INEGI cuenta con una política de difusión de la información estadística y geográfica del INEGI que cumpla con los elementos y características especificados en la tabla?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sí** | **Sí****parcialmente** | **No** | **No aplica** |
| Se encuentra disponible al público | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| Establece cómo se deben difundir las estadísticas a los usuarios | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| Define bajo qué circunstancias se proporcionan los microdatos para la investigación y análisis posteriores | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |
| Incluye definiciones sobre la gratuidad y comercialización de productos y servicios | ⃝ | ⃝ | ⃝ | ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con una política, y mecanismos para su implementación, que garanticen el trato equitativo a los usuarios en el acceso a la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿En los casos donde se da acceso privilegiado a la información estadística y geográfica generada por el INEGI antes de la publicación oficial, este acceso se encuentra documentado y es público?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con algún mecanismo institucional para asegurar que los boletines de prensa y notas informativas sobre información estadística y geográfica se distingan claramente de opiniones, juicios, y declaraciones políticas, y sean emitidos separadamente?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con algún mecanismo para asegurar que los comunicados y declaraciones sobre productos y actividades estadísticas y geográficas realizadas mediante conferencias de prensa sean objetivos y políticamente imparciales?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## III.2 Transparencia

1. ¿En la página de internet del INEGI se encuentran disponibles al público los términos y condiciones -incluyendo el fundamento legal y el propósito- bajo los cuales son desarrollados, producidos y difundidos todos los productos del INEGI?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con una política de identidad institucional que es aplicada sistemáticamente a todos los productos generados por el Instituto para su correcta identificación?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Existe algún documento oficial del INEGI que enuncie los derechos y responsabilidades de los informantes/encuestados?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Existe algún procedimiento de aplicación a nivel institucional para notificar a los informantes sobre: el propósito de la encuesta (incluyendo los usos previstos y los usuarios de la información generada a partir de la encuesta); la institución responsable de realizar la encuesta; el mecanismo para la captación de información; el carácter obligatorio o voluntario de la encuesta; la protección de la confidencialidad; los planes de vinculación de registros (si aplica); y la identidad de las partes en cualquier acuerdo para compartir la información proporcionada por los encuestados (si aplica)?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## III.3 Compromiso con la calidad

1. ¿El INEGI cuenta con criterios, procedimientos y herramientas institucionales para medir la satisfacción de los usuarios con los productos estadísticos y geográficos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI, a través de su UA, da seguimiento de manera regular y sistemática a la satisfacción de los usuarios con los productos estadísticos y geográficos?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI cuenta con criterios, procedimientos y herramientas institucionales para medir la satisfacción con los servicios de atención a los usuarios?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ [*pase a la pregunta 57*] | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿El INEGI, a través de su UA, aplica los criterios, procedimientos y herramientas mencionados en la pregunta anterior para dar seguimiento de manera regular y sistemática a la satisfacción con los servicios de atención a los usuarios?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Su UA cuenta con un un sistema formal de aseguramiento de la calidad para las actividades de difusión de la información estadística y geográfica, y las herramientas necesarias para su operación?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## III.4 Recursos adecuados

1. ¿En los últimos dos años, su UA contó con los recursos (financieros, humanos, materiales, e informáticos) necesarios para la implementación de las actividades propuestas en los programas anuales de trabajo del INEGI?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## III.5 Coordinación del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica

No aplica

## III.6 Independencia profesional y técnica

1. ¿El INEGI cuenta con algún mecanismo para garantizar que los procesos y medios para la difusión de la información estadística y geográfica estén regidos por los Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales, la normatividad nacional aplicable, y se sigan las mejores prácticas en la materia?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

1. ¿Existe una política formal o una práctica sistemática en el INEGI para responder públicamente a críticas, interpretaciones erróneas o mal uso de las estadísticas oficiales?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

## III.7 Confidencialidad y reserva de datos

1. ¿Todo el personal encargado de la atención a los usuarios es sensibilizado y capacitado en relación a los principios y mecanismos implementados para garantizar la confidencialidad y reserva de la información estadística y geográfica?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sí** ⃝ | **Sí parcialmente** ⃝ | **No** ⃝ | **No aplica** ⃝ |
| **Explique su respuesta** |
| **¿Existe documentación soporte?** | **Sí** ⃝ | **Sí, pero incompleta** ⃝ | **No** ⃝ |

# Medición y evaluación de la calidad, y proyectos de mejora

Como complemento al apartado III.3 Compromiso con la calidad, en esta sección se busca conocer las prácticas de medición, evaluación y retroalimentación de la UA, en relación con los atributos, principios, directrices y acciones definidos en la Norma y en la Política (ver la Sección IV de la Guía).

1. Uso de indicadores e informes para la medición de la **calidad de los procesos de difusión de información estadística y geográfica y de atención a los usuarios**

| **¿Qué indicadores utiliza?** [Escribir el nombre del indicadorEn caso de no utilizar indicadores escribir "NINGUNO"] | **Para los casos en que existe algún indicador:** |
| --- | --- |
| **¿Con qué frecuencia se mide?** | **¿Este indicador se incluye en algún reporte de operación?**[Sí/No] | **¿Cómo se retroalimenta el seguimiento de los indicadores en las actividades de difusión y atención a los usuarios?** |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |
|   |  |  |  |

1. Uso de estándares, indicadores e informes para la medición de la **calidad de los productos estadísticos y geográficos**

|  | ¿Qué estándares o criterios utiliza para medir la percepción o satisfacción de los usuarios en relación con los atributos de calidad de los productos? | ¿Qué indicadores utiliza para medir cada atributo?  | **Para los casos en que existe algún indicador:** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ¿Estos indicadores se incluyen en informes regulares? | **Para los casos en que existen informes:** |
|  | ¿Los informes son públicos?  |
|  | [Especifique:Internacionales/Nacionales/ Propios/ Ninguno] | Indicar fuente | Escribir el nombre del indicadorEn caso de no utilizar indicadores escribir "NINGUNO" | [ Si/No] | [ Si/No] |
| I.1 Pertinencia |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| I.2 Accesibilidad |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| I.3. Oportunidad y puntualidad  |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| I.4 Coherencia y comparabilidad |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| I.5 Metadatos estandarizados |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |
| I.6 Veracidad (precisión y confiabilidad) |  |   |   |  |  |
|  |  |  |  |  |
| Otro (especifique) |  |   |   |  |  |
|  |   |   |  |  |

1. ¿En los últimos 2 años, el INEGI ha realizado alguna **evaluación de la calidad** de los siguientes servicios de difusión de información estadística y geográfica y de atención a los usuarios?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **[Si/No]** | **Para los casos en los que sí se realizó una evaluación** |
| Tipo de evaluación1. Autoevaluación
2. Revisión entre pares
3. Auditoría
4. Certificación
5. Otro (especifique)
 | Especifique el nombre y los objetivos principales de la evaluación  | ¿Los resultados son públicos?[Si/No] | ¿Se realizó un plan de mejora con base en los resultados?[Si/No] | Mencione la acción de mejora más relevante que se haya realizado |
| Sitio de internet del INEGI |  |  |  |  |  |  |
| Laboratorio de microdatos |  |  |  |  |  |  |
| Centro de atención de llamadas |  |  |  |  |  |  |
| Centros de información |  |  |  |  |  |  |
| Servicio de conversación en línea |  |  |  |  |  |  |
| Ejecutivos de cuenta |  |  |  |  |  |  |
| Redes sociales |  |  |  |  |  |  |
| Red de consulta externa |  |  |  |  |  |  |
| Otros (especifique) |  |  |  |  |  |  |