

Propuesta para un Programa de Aseguramiento de la Calidad en el INEGI

Marcela Eternod Arámburu

30 de Noviembre, 2012

Índice

Prólogo	2
1. Introducción	5
2. Antecedentes	8
3. Modelos de calidad	13
4. Esquemas de calidad: organismos internacionales y oficinas de estadística.....	18
5. La calidad en el INEGI.....	27
6. El proyecto NQAF de Naciones Unidas 2010-2012	36
7. Importancia de una política de calidad institucional	56
8. Propuesta del marco integrado para el aseguramiento de la calidad	60
9. Propuesta de un Programa de Calidad INEGI.....	78
Comentarios finales.....	93
Bibliografía	98
Anexo 1. Marco Normativo del INEGI relacionado con calidad.....	112
Anexo 2. Análisis de los elementos a asegurar por directriz siguiendo el marco NQAF	118

Prólogo

Trabajar con calidad, producir con calidad, brindar un servicio de calidad, asumir un compromiso con la calidad, garantizar la calidad, asegurar la excelencia en productos y servicios, demostrar con indicadores, objetivos y metas que se trabaja con calidad y que se mejora de manera continua, apunta a concebir en la calidad un conjunto de principios normativos del trabajo y de atributos técnicos deseables para cualquier organización, que le da un *plus*, un valor adicional a todo lo que se hace dentro de ella.

La calidad como concepto tiene múltiples significados, por ello se habla de que es un término multidimensional y complejo, tanto cuando se usa como cuando se interpreta; además, es un concepto que ha ido evolucionando con el tiempo y por lo mismo, sus alcances y características han ido cambiando.

La historia de la calidad y su utilidad para organismos, empresas e instituciones es larga y muestra una clara evolución: de sólo servir para garantizar especificaciones técnicas en algunos productos o para monitorear procesos, a cambiar el estilo de trabajo de una organización; de incidir sólo en algunas etapas a permear con profundidad en todas; de concentrarse en determinadas áreas hasta abarcar todo.

La instauración de esquemas de calidad también ha enfrentado descabros en aquellas organizaciones donde su instrumentación ha sido incorrecta y donde no se le ha considerado una herramienta útil sino una moda penosa, donde no se ha visto en ella un método de trabajo estructurado que permite enfrentar obstáculos, mejorar e incrementar los estándares e incentivar la innovación.

Los detractores de la calidad ven los programas de calidad como innecesarios, como un esfuerzo adicional que, en el mejor de los casos, poco contribuye a mejorar lo que se hace, exige mucha información, obliga a un trabajo sistemático y regular, y le quita tiempo o complica el trabajo relevante. Cuestionan el trabajo que representa alinearse a un programa de calidad y desdeñan su utilidad, quizá porque al desconocer las ventajas que da un programa de calidad,

no pueden ver sus variadas potencialidades como método de trabajo que ordena y uniforma el hacer institucional.

Un programa de calidad, para cualquier organización, es una metodología dirigida a la excelencia que requiere de un clima institucional donde se valore la crítica, el mejoramiento constante, la evaluación permanente, la innovación y los cambios orientados. Un clima laboral donde los elementos de la calidad actúen a favor de los compromisos de la organización y donde sea posible demostrar objetivamente y en cualquier momento que lo que se hace se hace bien y responde a altos estándares. Un ambiente de trabajo donde las personas entienden que no basta con hacer bien las cosas, sino que hay que hacerlas cada vez mejor, y donde es importante demostrar, a cualquiera que lo solicite, cómo se hacen las cosas y cómo se persigue la excelencia.¹

En el ámbito de la estadística, las instituciones y organismos encargados de regular, coordinar, generar e integrar la información tienen años preocupados por hacer mejores estadísticas,² al grado de que en la actualidad la calidad es una de sus principales preocupaciones y los ha llevado a desarrollar un amplio conjunto de recomendaciones, lineamientos, guías y metodologías para mejorar la calidad de los datos con el propósito de impulsar sistemas y modelos de calidad que permitan contar con estadísticas de mejor calidad (Naciones Unidas, 2012^a; EUROSTAT, 2011^a; Statistics Canada, 2009; Australian Bureau of Statistics, 2011).

En la parte geográfica la calidad tiene algunas otras dimensiones que le son propias y, en general, hay una serie de normas muy claras que dan cuenta de la precisión de los datos. Una diferencia significativa entre la información estadística y la información geográfica es que la primera se guía por recomendaciones y lineamientos, mientras que para la segunda hay normas y especificaciones mucho más precisas, cuestión que sin duda incide en la calidad y en los estándares de una y otra información. De entrada hay que decir que este documento se centra

¹ En Daimler-Chrysler, Grupo Modelo y Nissan a quien no adopta como suyos los principios, estrategias y acciones de calidad, sencillamente se le da de baja. En Banamex y en Coca Cola inicialmente se aisló al personal que no estaba convencido o no participaba decididamente en las estrategias, programas o acciones de calidad, para que no contaminara los esfuerzos de los demás.

² Muestra de ello son las reuniones que organiza EUROSTAT para tratar el tema de la calidad de las estadísticas europeas.

mucho más en la calidad de la información estadística y que requiere de un trabajo complementario desde la óptica geográfica para poder hablar de los retos particulares que se enfrentan en el terreno de la calidad de la información geográfica, sin embargo muchas cuestiones de la calidad que aquí se desarrollan aplican tanto para las estadísticas oficiales como para la información geográfica.

En el INEGI —como se verá más adelante— se han realizado esfuerzos por instaurar una cultura de calidad e incentivar la calidad en productos, servicios, proyectos y procesos. Desafortunadamente éstos no han tenido la continuidad necesaria para implantar una cultura de calidad que permita ver con objetiva transparencia cómo se hacen las cosas y demostrar que cada vez se hacen mejor por medio de indicadores accesibles y precisos. Los cambios que se han dado en cuestiones de calidad a lo largo de la vida institucional del INEGI y la falta de un sistema de gestión de la calidad, impiden actualmente ofrecer evidencias organizadas en un conjunto de indicadores y respaldadas con documentos públicos de lo que se ha avanzado en cada proyecto, pero además han impedido que la calidad como herramienta metodológica se fortalezca.

De lo que se trata en este trabajo es de ver la utilidad de un programa de calidad para el INEGI que siguiendo las recomendaciones internacionales más recientes, permita incorporar las herramientas de calidad de los modelos más desarrollados y contar con un sistema de gestión de la calidad que organice toda la evidencia necesaria para demostrar que se trabaja con altos estándares de calidad y con ello apuntalar la credibilidad e incrementar la confianza de la sociedad en la información estadística y geográfica que el INEGI produce.

En este sentido, aprovechando la fuerte orientación internacional actual en torno al aseguramiento de la calidad de la información estadística y geográfica, y ante la creciente exigencia pública de rendición de cuentas y transparencia, se concibe un programa de calidad como una manera de mostrar con contundencia que lo que hace el INEGI se hace bien, satisface a sus usuarios y se mejora permanentemente. Un programa para el aseguramiento de la calidad que permita contar con un conjunto de herramientas que le sirvan al INEGI no sólo para demostrar el nivel de calidad con el que trabaja la información estadística y

geográfica que el país necesita, sino también para mostrar de qué manera la institución se alinea con los más altos estándares, usa las mejores metodologías, evalúa con oportunidad, sigue las mejores prácticas y cuenta con herramientas de calidad que llevan al terreno de la revisión, evaluación, actualización, innovación y mejora.

Finalmente, es necesario decir que este documento se benefició de los muchos esfuerzos realizados en el pasado para desarrollar el tema de la calidad en el INEGI; en especial del trabajo del Lic. Enrique Ledesma al frente de la Dirección de Calidad quien no sólo conserva gran parte del archivo con el material que se elaboró sino que además cuenta con una extensa bibliografía del tema, que amablemente compartió para la realización de este trabajo.

1. Introducción

En la actualidad la calidad ha dejado de ser vista como una actividad complementaria que se lleva a cabo si se tiene tiempo, para convertirse en una de las estrategias nodales dentro de las organizaciones que pretenden incrementar, de manera permanente, la confianza de los usuarios y acrecentar la credibilidad de su organización. La calidad se ha convertido en una herramienta metodológica de primer orden que al conjuntar varias dimensiones, elementos y aspectos en modelos integrados, incide en toda la organización y permite consolidar un sistema de trabajo con altos estándares que garantiza una mejora y una evolución permanente y una mística laboral de transparencia y compromiso.

Hoy día, prácticamente en todos los sectores se tiene que enfrentar, con cada vez mayor intensidad, la exigencia de mostrar que lo que se hace, se hace bien. Para las oficinas de estadística la exigencia es demostrar que la información que proporciona es veraz, oportuna y confiable, que tiene solidez metodológica y que sirve para el conocimiento de la realidad y para la toma de decisiones, en pocas palabras que es útil.

En las sociedades modernas la demanda de información es creciente, hay un mayor número de usuarios especializados que piden conocer con mucho mayor detalle y profundidad lo que hay detrás de la información; cada vez se

cuestiona más lo que los organismos públicos hacen, se pide una total transparencia y se busca una mayor convergencia y articulación entre las diferentes fuentes de información. A diferencia de las sociedades de antaño, pasivas y receptoras, ahora se está evolucionando hacia esquemas de mayor participación y vigilancia, lo que conlleva una mayor exigencia de transparencia y rendición de cuentas por parte de las instituciones.

Los organismos dedicados a la producción de información no están exentos de esta exigencia, es más, por la naturaleza e importancia de su trabajo están obligados a explicar con mucho mayor claridad lo que hacen y a demostrar que la información que proporcionan es precisa y confiable. En este contexto y considerando que desde hace muchos años se ha visto que los modelos y esquemas de calidad coadyuvan a generar confianza es que se plantea un esquema integrado de calidad para el INEGI.

Un esquema integrado o un modelo general para garantizar la calidad considera tres aspectos: la misión y la visión de la organización, es decir la responsabilidad institucional y su horizonte de largo plazo; el personal responsable de alcanzar los objetivos y las metas institucionales; y las herramientas con las que se cuenta para cumplir con ellas. En este esquema juegan un papel de la más alta relevancia, los principios y los compromisos institucionales que suscribe la organización respecto a la calidad y en donde destacan con claridad los atributos de calidad que garantiza en sus productos y servicios. La meta de un programa de calidad es lograr posicionar y mantener a la institución como un organismo confiable, con alta credibilidad y evidentemente transparente; un organismo con prestigio, innovador, a la vanguardia y en permanente diálogo con la sociedad; una institución crítica que mejora permanente y metódicamente.

El INEGI, consciente de las ventajas que tiene un programa de calidad para una institución, diseñó hace ya varios años estrategias de calidad para dar respuesta a las demandas de los usuarios y con la idea de instaurar una filosofía laboral de mejora continua. No obstante, ese esfuerzo se suspendió en varias ocasiones debido a los cambios que han afectado a la organización en diferentes momentos: cambios en la alta dirección, cambios de estrategia y cambios en los

enfoques de la calidad. Sin embargo, recientemente el INEGI retomó la preocupación por la calidad observando la creciente importancia que se le da a nivel internacional, revisando lo que hacen las oficinas de estadística más avanzadas e investigando las ventajas que tiene el contar con un programa para el aseguramiento de la calidad. Ese trabajo permitió ver: 1) la importancia de desarrollar una propuesta para el aseguramiento de la calidad de la información estadística y geográfica que garantice el apego a los estándares internacionales y la correcta aplicación de los marcos normativos para las actividades estadísticas y geográficas; 2) la relevancia de determinar qué elementos de los marcos para el aseguramiento de la calidad disponibles son fundamentales para incluirlos dentro del programa de aseguramiento de la calidad del INEGI; 3) la oportunidad de considerar las 19 directrices para la calidad que desarrolló el Grupo de Expertos para el Aseguramiento de la Calidad de Naciones Unidas (National Quality Assurance Framework (NQAF)) y ver qué tanto se cumple con ellos en el INEGI.

Con esto como base, el programa de aseguramiento de la calidad del INEGI contaría con un andamiaje de calidad que le permita fortalecer las capacidades de los generadores e integradores de información estadística y geográfica, en un esquema de evaluación y mejora continua del quehacer institucional; darle total transparencia a su operación; y dotar a la alta dirección del INEGI, no sólo de los lineamientos generales para la ejecución de un programa de calidad en el Instituto, sino también de los indicadores que le permitirán evaluar los avances. Además, es importante mencionar que tanto en la ley como en el reglamento del INEGI hay un conjunto de señalamientos explícitos sobre la obligatoriedad de la calidad en el INEGI y en el SNIEG de índole normativa a los cuales se les debe de prestar atención.³

Con este transfondo, el presente documento se organizó de la siguiente manera: en el apartado de antecedentes se aborda la importancia de la calidad para cualquier organización, sus fundamentos, conceptos, elementos, etc., así como la evolución que ha tenido la calidad como herramienta de mejora administrativa y técnica; posteriormente se presentan —de manera muy general—

³ Estos elementos se encuentran en el anexo 1.

los modelos de calidad más importantes que se han desarrollado recientemente; el apartado cuatro se centra en los esquemas de calidad que han desarrollado algunos organismos internacionales y oficinas de estadística teniendo como objetivo garantizar la calidad de los datos estadísticos; la sección cinco presenta brevemente la historia de los programas de la calidad en el INEGI; la seis se centra en el proyecto National Quality Assurance Framework (NQAF) que se presentó en febrero de 2012, en la 43ª Reunión de la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, y que reúne las más completas y recientes recomendaciones en materia de calidad para las oficinas de estadística de todo el mundo, junto con los resultados de tres ejercicios exploratorios realizados al interior del INEGI que muestran 'el cumplimiento' del INEGI en relación con los 340 elementos para el aseguramiento de la calidad que plantea NQAF. En la sección siete se explicita la importancia de una política de calidad institucional; en la ocho se encuentra la propuesta del marco integrado para el aseguramiento de la calidad y en la sección 9 la de un programa de trabajo para el aseguramiento de la calidad INEGI 2013-2015. El documento contiene dos anexos: el primero presenta una síntesis del marco normativo del INEGI relacionado con la calidad; y el segundo un ejercicio colectivo exploratorio en donde se observa el grado de cumplimiento del INEGI con cada una de las 19 directrices de calidad que está proponiendo la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas y en donde se presentan desagregados los elementos a asegurar por cada directriz.

2. Antecedentes

La administración de las instituciones evolucionó en el siglo XX de conceptos muy básicos sobre administración organizacional a la necesidad de conocer a fondo a la organización, la conveniencia de impulsar valores estratégicos y de instrumentar programas de calidad que llevaran no sólo a mejorar los productos y los servicios, sino también a un cambio de paradigma respecto al compromiso institucional —profesional y personal— de hacer las cosas, y a la responsabilidad colectiva de la organización con el cliente, consumidor o usuario.

Este enfoque, que tuvo su origen en la industria, pasó a formar parte del conjunto de características de las empresas exitosas, las cuales se distinguían por ofrecer bienes y servicios de notable calidad, que lograban con mucho satisfacer las necesidades de sus clientes. Una vez probada la estrategia se consideró que la calidad debía verse como uno de los elementos fundamentales para el desarrollo de la organización, su consolidación y crecimiento. Así, se vio en la calidad uno de los componentes de mayor densidad organizativa, ya que su multidimensionalidad no sólo permitía mejorar muchos aspectos internos, sino además, relacionar y desarrollar de mejor manera a las áreas, lograba que las responsabilidades y funciones se compartieran y hacia posible un trabajo colectivo con equipos integrados, con objetivos comunes y con un espíritu de grupo que permitía alcanzar las metas por difíciles que fueran. De esta manera la calidad se convirtió en uno de los más importantes instrumentos para enfrentar con éxito a la competencia e insertar a las empresas en una dinámica de intenso y permanente cambio y evolución.

En un inicio la idea básica de un esquema de calidad organizacional era insertar en el interior de la empresa un modelo de trabajo que garantizara que se tomaban todas las precauciones posibles, que se revisaban todos los pasos y procesos, que se contaba con un modelo de prevención de riesgos que permitía anticipar, resolver y eliminar problemas, en suma, un esquema que beneficiaba a la empresa. Más adelante se incorporó el personal como elemento clave para que la organización trabajara con mayor calidad, viendo lo que se tenía que hacer en forma más integral y sabiendo a dónde se quería llegar. A lo anterior, se agregó el reconocimiento por hacer bien las cosas y se vinculó con la necesidad de mejorarlas, lo que beneficiaba tanto al trabajador como a la empresa, con un programa de reconocimientos y estímulos. Finalmente, los programas de calidad evolucionaron hacia el cliente, hacia el usuario y su completa satisfacción, y se convirtieron en esquemas mucho más abiertos y participativos, donde todo el personal aportaba sus puntos de vista para contribuir a atender y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Ahora bien, una organización toma la decisión de adoptar un esquema de calidad básicamente por una de dos razones: porque le permite enfrentar a la competencia que se presenta como una seria amenaza; o porque ve en ello una metodología que le permite mejorar y demostrar que lo hace. Las organizaciones que tienen altos estándares de calidad se caracterizan por contar con personas creativas que impulsan todo tipo de exploraciones e innovaciones, personas con espíritu crítico que constantemente revisan y evalúan lo que se hace con la idea de mejorarlo, pero también con espíritu de colaboración para trabajar en equipo y lograr la participación comprometida de los trabajadores, lo que a su vez genera confianza en las personas, sentido de pertenencia y orgullo institucional.

Actualmente, en la mayor parte de los países del mundo, el sector público se ha visto obligado a pasar por un intenso proceso de transformación administrativa no sólo para mejorar su actuación, incrementar su productividad, optimizar el uso de los recursos, garantizar la rentabilidad de las inversiones públicas y la eficiencia en la asignación del gasto, sino sobre todo para enfrentar las crecientes demandas de claridad y transparencia que exige la ciudadanía, la sociedad civil, para satisfacer de mucho mejor manera a los usuarios y ganar confianza y credibilidad en un esquema de obligada rendición de cuentas; es en este contexto que los programas de calidad actuales funcionan.

El enfoque de calidad dentro de cualquier organización se considera uno de los mejores medios para que las organizaciones —privadas o públicas— puedan renovarse, consolidarse y enfrentar nuevos retos. Para muchos, la calidad no es solamente una herramienta o un conjunto de métodos útiles, sino una cultura de trabajo que orienta la forma de pensar y de actuar de la organización, y con ello de todo su personal.

La calidad se ha definido de diferentes maneras dependiendo del enfoque que se adopte, es un concepto multidimensional y por ello la dimensión o dimensiones que se enfatizan le dan sus características especiales a cada esquema de calidad. Así para Crosby la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez y todas las veces; para Juran la calidad es ofrecer un producto o servicio que satisfaga completamente las necesidades del usuario; para Gitlow la

calidad se alcanza cuando los clientes consideran que un producto o servicio sobrepasa sus necesidades y expectativas; Valdés Buratti considera que la calidad consiste en entregar al cliente lo que quiera, como lo quiera, donde lo quiera y en el momento que lo solicite. Para Ishikawa la calidad significa desarrollar, diseñar, elaborar y entregar de acuerdo con los requerimientos y necesidades de los consumidores.⁴

Sea cual sea la definición, el concepto de calidad siempre alude al conjunto de propiedades que tiene un producto, servicio, proceso o proyecto y que permite ubicarlo por encima de otros y valorarlo muy positivamente. La idea de la calidad es ofrecer un *plus*, dar un valor adicional distintivo y claramente perceptible, un *plus* que en poco tiempo va más allá de los productos, los servicios, los proyectos y los procesos, y envuelve a toda la organización: su personal, su administración, sus valores, sus ritos institucionales y sus protocolos de acción, servicio y comunicación. Así, se habla de calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad en la planeación, calidad en la ejecución, calidad administrativa, calidad de la organización y calidad de las personas que en ella laboran, la calidad acaba por permear todo.

Los estudiosos de la evolución de la calidad (Gurús de calidad, s/a) identifican seis etapas: primera, el control de calidad básico; segunda, el control de los procesos; tercera, la planificación estratégica y operativa de la calidad, procesos de calidad enfocados en el cliente y en el personal; cuarta, procesos de mejora continua, esfuerzos metódicos por incrementar la calidad; quinta, reingeniería y calidad total, cambio radical que rompe con las estructuras piramidales, elimina los procesos fragmentados, deroga el mando único y el jerárquico por ineficiente y los controles excesivos, evita decisiones piramidales y centralizadas, y un largo etcétera que se traduce en un cambio radical en la organización que requiere de visiones compartidas, objetivos claros y conocidos, esquemas de confianza y responsabilidad grupal, desarrollo de la identidad institucional; sexta, rearquitectura de la organización orientada a desarrollar un

⁴ Véase: Crosby, Phil. B. (1979); <http://www.wppl.org/wphistory/PhilipCrosby/index.html>; <http://www.juran.com/>; http://es.wikipedia.org/wiki/Joseph_Juran#Bibliograf.C3.ADA; <http://howardgitlow.com/about-gitlow.html>; <http://www.grupobcc.com/files/conferenciantes/bio/Luigi%20Valdes.pdf>; http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa.

enfoque estratégico de la calidad donde la preocupación principal es centrarse en el impacto que tiene la calidad para la organización, tomando como eje el punto de vista del cliente o usuario. Cada etapa brinda diferentes beneficios a la institución, pero todas son útiles.

Los enfoques de calidad están ligados con la evolución en el tratamiento de la calidad y tienen que ver con las doctrinas, escuelas y tendencias que se han desarrollado a lo largo del siglo pasado, del siglo XX. De manera muy general se identifican cuatro enfoques: control de calidad, garantía de calidad, sistemas de gestión de calidad y gestión de la calidad total.

Los modelos o sistemas de calidad más actuales tienen el enfoque de la calidad total que es una estrategia, una forma de hacer, enfocada en el cliente y/o usuario. Los principios para la gestión de la calidad total en forma muy resumida son: orientación a resultados cuidando que haya equilibrio entre las expectativas de usuarios o clientes, proveedores, trabajadores y directivos. Estar orientados a la satisfacción de los usuarios y/o clientes, el objetivo es ganar su confianza, son ellos quienes valoran la calidad de lo que se produce, en este punto es básico saber qué tanto se está satisfaciendo las necesidades y qué tanto confía el usuario en la organización.

Todas las organizaciones tienen procesos, los de mayor jerarquía se denominan procesos institucionales y su finalidad es llevar a cabo los trabajos sustantivos. Generalmente los procesos se encuentran interrelacionados entre sí y es un hecho que en las organizaciones con altos estándares de calidad, la gestión por procesos ha sustituido a la gestión por funciones o por proyectos. La gestión por procesos permite no sólo compartir las herramientas, sino compartir las mejoras, las innovaciones, los desarrollos, etc.; además evita las duplicidades que se generan cuando los proyectos son independientes y más aún propician un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles elaborados para alguna finalidad concreta pero que pueden utilizarse en otros procesos y/o proyectos; la gestión por procesos reduce costos y permite múltiples aplicaciones.

Para la gestión por procesos se cuenta con diversas herramientas de calidad, desde las clásicas que siguen siendo útiles, hasta las nuevas

metodologías que permiten diseñar soluciones para problemas específicos, identificar entregables, generar indicadores y evaluar objetivos y resultados, estas herramientas se agrupan bajo la denominación de herramientas gerenciales para la calidad.⁵

3. Modelos de calidad

Los modelos de calidad —también llamados sistemas— son utilizados por las organizaciones para la administración y el control de la calidad de acuerdo con sus principios y objetivos, con sus compromisos y aspiraciones en el terreno de la credibilidad y la confianza, de la transparencia y la rendición de cuentas.

En los años veinte aplicaron controles de calidad en la producción de bienes; en los años cincuenta se trabajó bajo el enfoque de garantizar la calidad y en los años setenta predominó la gestión de la calidad. En esa época, aparecen los primeros estándares de calidad y las organizaciones dedicadas a ello: la Norma Europea de Calidad (UNE), la Deutsches Institut für Normung (DIN), la Organización Internacional de Normalización (ISO), este último quizá es el sistema de gestión de calidad más generalizado, sobre todo en Europa y Estados Unidos.

Dentro de los modelos de calidad más reconocidos por su utilidad destacan: el modelo Deming en Japón (Giugni, 2009), el Modelo Malcolm Baldrige (SlideShare, 1999) en los Estados Unidos y el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM, 2012). Los expertos en el tema consideran que los tres modelos comparten elementos que permiten medir la calidad y coinciden en que el más completo y actual —debido a que fue el último en desarrollarse y se benefició de los dos anteriores— es el EFQM del que se derivan las principales normativas internacionales de calidad vigentes en la actualidad y es, sin duda, el que más se utiliza.⁶

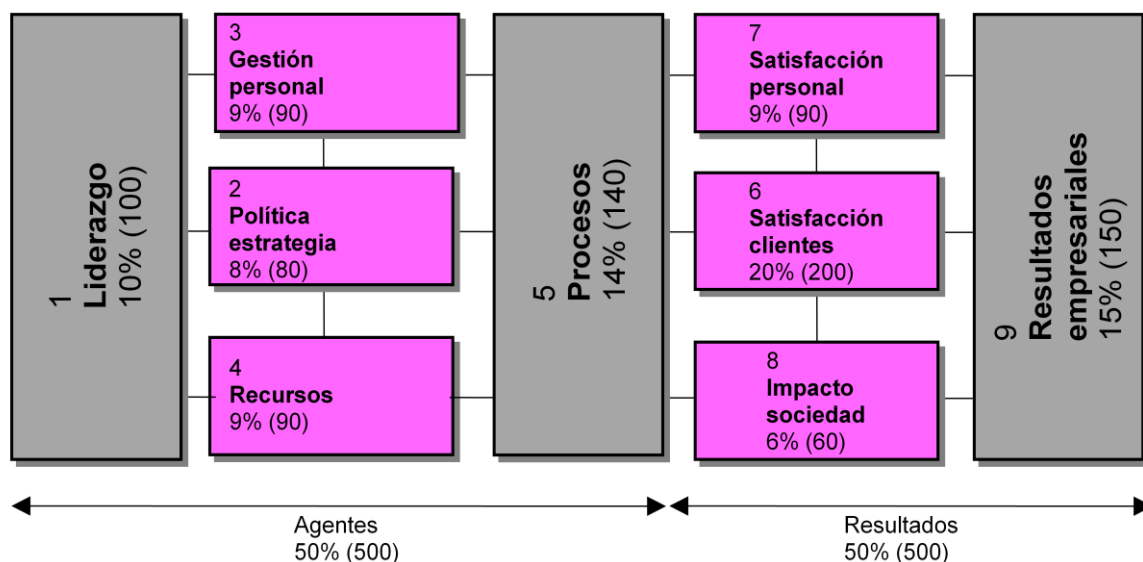
⁵ En este bloque se encuentran todos los sistemas de gestión de la calidad y los modelos de calidad total. Es preciso aclarar que con frecuencia se confunden los sistemas de gestión de la calidad con los sistemas de gestión administrativa o de planeación, incluyendo la estratégica, pero los primeros tienen una función específica totalmente centrados en la calidad y en sus múltiples dimensiones, y se deben entender como contributivos o coadyuvantes de los sistemas de gestión administrativos, no como sustitutos.

⁶ De hecho prácticamente todos los productores de información estadística oficial preocupados por la calidad de sus datos decidieron utilizar este modelo como base para sus propios desarrollos.

El modelo se centra en medir el desempeño de las organizaciones utilizando nueve criterios, de los cuales cinco son ‘agentes facilitadores’ lo que significa que son aspectos que le ayudan a la organización a alcanzar sus objetivos de calidad, y cuatro miden directamente los resultados en el cumplimiento de los objetivos de la calidad. Con este modelo, las organizaciones calificadas como excelentes son aquellas que tienen resultados sobresalientes en la evaluación de los nueve criterios que hacen los diferentes grupos de interés: clientes o usuarios, trabajadores (personal), directivos, accionistas, sociedad, etc. Esta calificación también ayuda a las organizaciones ya que las que son capaces de mantener su nivel de excelencia a lo largo del tiempo saben que van por el camino correcto, por otra parte las que obtienen puntuaciones menores saben que tienen que mejorar en algunos aspectos y se dan cuenta de ello por medio de la evaluación.

El diagrama 1 presenta en forma esquemática los nueve componentes del Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (EFQM).

Diagrama 1. Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad EFQM



Fuente: EFQM (2012).

De manera muy resumida se puede decir que el liderazgo facilita la consecución de la misión y la visión de la institución, desarrolla los valores

institucionales que incluyen cuestiones de ética, compromiso y calidad, e implanta el sistema de aseguramiento de la calidad en la organización, orientando claramente a todo su personal y con miras a la satisfacción total del usuario. Para ello cuenta con una política y una estrategia centrada en sus usuarios, política clara y transparente que considera planes, programas, objetivos, metas y los procesos relevantes, vinculados con las necesidades y las expectativas —actuales y futuras— de todos los grupos de interés. Esta política se lleva a cabo por todo el personal de la organización (gestión del personal) quien administra y desarrolla la política de calidad, contribuye a desarrollar el potencial de las personas dentro de la organización —tanto a nivel individual como en equipo— y planifica las actividades para que los recursos humanos mejoren y se capaciten, se aprovechen mejor los recursos materiales para el eficaz funcionamiento de los procesos, y se gestionen los recursos económicos y financieros que los proyectos demanden. Los procesos se orientan a su armonización, a su total aprovechamiento, a la mejora permanente y a la innovación para lograr satisfacer plenamente a los usuarios, generando cada vez un mayor valor en los productos y servicios. La satisfacción de los usuarios y clientes da cuenta de los logros que está alcanzando la organización e impacta directamente en la satisfacción de su propio personal por la vía del reconocimiento que se le otorga externamente a la organización; la satisfacción del personal ante el reconocimiento externo se traduce en orgullo institucional, en sentido de comunidad y de pertenencia, y en el desarrollo de una comunidad donde rigen criterios profesionales. Esto impacta en la sociedad y en la percepción que ésta tiene de la organización a nivel local, nacional e internacional, y se refuerza con los indicadores de calidad, eficiencia, eficacia, economía, rendimiento, etc. que son resultados cuantificados de la mejora de los procesos y de la calidad, resultados que se difunden para incrementar la confianza.

En el modelo EFQM cada criterio de evaluación tiene una ponderación diferente, la idea es alcanzar mil puntos para poder hablar de la excelencia o lograr un cien por ciento. Los criterios se evalúan en cinco fases y cada uno tiene sus propias normas de evaluación. En el diagrama 1 se muestra cómo se pondera

cada uno de los elementos, obsérvese que los rubros que más pesan en la ponderación son: la satisfacción de los clientes (200 puntos), los resultados finales (150 puntos), la calidad de los procesos (140 puntos) y el liderazgo organizacional (100 puntos).

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad es básicamente un modelo de evaluación de la calidad que las organizaciones se aplican a sí mismas para contar con un diagnóstico sobre cuál es su situación, detectar sus puntos fuertes y las áreas que requieren de mejora. El sistema de evaluación funciona en forma circular: mejora, avance, revisión; mejora, consolidación, progreso; otros aspectos a mejorar o nuevas áreas que atender.

La autoevaluación es un recurso metodológico para introducir a fondo el principio de la mejora continua en una organización, de lo que se trata es que cada área encuentre los aspectos que pueden mejorarse, de reconocer y premiar estos esfuerzos, a la vez que se impide que las áreas se sientan inicialmente amenazadas por evaluadores externos, se pongan a la defensiva, resistentes al cambio y reacias a modificar sus esquemas. Con este método los resultados de la autoevaluación se traducen en planes de mejora internos y en ello radica su valor como instrumento para la gestión de la calidad, pero además permite ver las virtudes de las evaluaciones y preparar al personal para una evaluación externa.

La calidad en la generación e integración de la información estadística —y en menor medida de la información geográfica— ha sido una constante preocupación de algunas oficinas nacionales de estadística, preocupación vinculada con la satisfacción de sus usuarios, pero también con los niveles de calidad que se proponen alcanzar. Sin embargo, la mayor preocupación en cuestiones de calidad se dio —y se da— fundamentalmente en los organismos y agencias internacionales que como usuarios de los datos detectan deficiencias en la información, problemas de comparabilidad e irresolubles cuestiones de calidad que obligan a prescindir de la información. Estos problemas se han estado discutiendo por años y se han analizado tanto dentro de los organismos internacionales como en la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, la Oficina Estadística de la Comunidad Europea (EUROSTAT), la Organización para

la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) o el Fondo Monetario Internacional (FMI), por citar algunos, así como en las oficinas nacionales de estadística, al grado que muchos de ellos han desarrollado una serie de normativas, estándares, guías, metodologías, etc. para establecer las bases que garanticen la calidad de la información.

La preocupación por la calidad es una preocupación válida por dos razones: por un lado porque si no se está cuidando permanentemente y de manera integral, se deteriora porque la realidad es cambiante y exige constantes modificaciones; y por otro porque si no se cuida permanentemente la calidad se pierde credibilidad y confianza, y se cae en un desprestigio del que es muy difícil salir. Un ejemplo de cómo se desdibuja la calidad y se pierde la confianza en una oficina de estadística es lo que pasó en el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC) de Argentina donde no sólo se violentó su marco legal, sino que hubo una intervención directa del gobierno para violar la confidencialidad de la información, incidir sobre los informantes, modificar la metodología para el cálculo del Índice de Precios al Consumidor, los contenidos de los cuestionarios, la muestra de establecimientos y las respuestas, de modo de poder influir en las mismas o modificarlas (Trabuchi-Charre, 2012). El desprestigio del INDEC es tal que algunos organismos internacionales ya no usan la información que se les proporciona porque dudan de la confiabilidad que tiene esos datos (FMI, 2012).⁷ Lo más lamentable es que el INDEC en este proceso intervencionista perdió a cuadros técnicos altamente competentes que fueron reemplazados por improvisados, cuadros de reconocido prestigio nacional e internacional que hicieron de la estadística argentina una de las mejores de la región latinoamericana.

⁷ El FMI le pidió a Argentina que corrigiera sus datos y mejorara la calidad de su información referente al PIB y al IPC porque consideraba que su precisión dejaba mucho que desear.

4. Esquemas de calidad: organismos internacionales y oficinas de estadística⁸

De los muchos trabajos realizados en materia de calidad de la información estadística, destacan los esfuerzos de EUROSTAT con su Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas (EUROSTAT, 2011^a) así como las diferentes propuestas desarrolladas por los institutos dedicados a la producción de información en sus respectivos países, como son el Ministerio de Industria de Canadá (Statistics Canada Quality Guides); Australian Bureau of Statistics (Statistical Quality Management); así como el DANE de Colombia y el INE de Chile, entre otros. Mucho más recientemente —2012— el trabajo realizado por el Grupo de Expertos para el “National Quality Assurance Frameworks” coordinado por la División de Estadísticas de las Naciones Unidas (2012^b), que propone la adopción de “Guides for the Template for Generic National Quality Assurance Framework (NQAF)”.

Los trabajos sobre la calidad de las estadísticas han sido ampliamente discutidos y analizados en diferentes foros internacionales y desde muy distintas perspectivas, preocupaciones y dimensiones, generando una buena cantidad de guías y marcos de referencia en donde se establecen principios o líneas para garantizar la calidad de la información, los cuales en términos generales se pueden agrupar en dos grandes bloques: en el primero, todo lo relacionado con la calidad de los procesos, con la producción de la información; y en el segundo, los atributos o características de calidad que deben tener los productos y servicios finales, lo que se entrega a los clientes y usuarios, pero que se tienen que garantizar desde su origen y cuidar a lo largo de los procesos.

Para los procesos se trata del desarrollo e implantación de modelos o esquemas de calidad institucionales centrados en cómo se hacen las cosas; del desarrollo y la implementación de sistemas de gestión de calidad en los procesos de generación e integración de datos que permiten ver todo el proceso con los lentes de la calidad: elaboración de cuestionarios que permitan evaluar la

⁸ Esta sección se centra en las preocupaciones sobre la calidad de la información estadística debido a que ha sido una preocupación constante de algunas oficinas de estadística que se consideran pioneras en el desarrollo de modelos para el aseguramiento de la calidad. Sin embargo, no hay que olvidar a la información geográfica que aunque presenta particularidades especiales comparte muchos de los temas de calidad que se han desarrollado para la información estadística y también de sus preocupaciones.

información; del desarrollo y seguimiento de indicadores de calidad; y de la elaboración de informes que den cuenta de la calidad integralmente. En relación con los productos y servicios se trata de determinar y garantizar los atributos que debe tener la información: comparabilidad en el tiempo y en el espacio, relevancia, precisión, exactitud, oportunidad, accesibilidad, coherencia y completitud por citar algunos, y a los cuales se asocian un conjunto de indicadores que dan cuenta de qué tanto se cumple con cada una de las características relevantes.

Con el propósito de contar con herramientas que coadyuven en la gestión de la calidad, se han diseñado metodologías muy detalladas para la evaluación de la calidad de la información y para la generación de informes que den cuenta de ella. Tal es el caso del Fondo Monetario Internacional, quien en colaboración con el Banco Mundial, desarrolló el *Marco de Evaluación de la Calidad de los Datos* (FMI, 2004) planteando esquemas tanto generales como específicos para la producción e integración de las estadísticas económicas. EUROSTAT propuso el *Sistema de Autoevaluación de la Calidad de la Información Estadística* (EUROSTAT, 2012), que se basa en cuestionarios que teniendo como base el *Código de Buenas Prácticas* pregunta sobre múltiples aspectos de cada proyecto para poder evaluar su calidad. Destacan también los esfuerzos realizados por el DANE de Colombia que con base en los marcos normativos de calidad y con la incorporación de la metodología ISO (ISO 20252, 2006) cuenta con un sistema de gestión de la calidad (Rivière, 2006). En suma, se puede decir que hay un amplio conjunto de trabajos orientados a la elaboración de herramientas y metodologías tendientes a garantizar la calidad de las estadísticas que se producen e integran, y también hay amplios conjuntos de recomendaciones que apuntan a la necesidad de desarrollar sistemas de gestión de la calidad dentro de los institutos u organizaciones responsables de las estadísticas.

Gran cantidad de los materiales desarrollados son útiles para alguna etapa de un proceso estadístico complejo, para un proceso completo que estaba dando problemas, o para algunas partes de un proceso complejo que debía articularse con otros; otro conjunto de herramientas se diseñaron con la idea de poder resolver un problema de calidad específico, es el caso de la no respuesta por

ejemplo; o para enfrentar alguna situación muy particular donde hubo problemas con los datos; hay otros aspectos de la calidad para los que se desarrollaron materiales e instrumentos especiales sobre la base de diagnosticar qué tan lejos se encontraban de los estándares deseables o con la idea de contar con ‘una caja de herramientas de la calidad’ que permita hacer aplicaciones más específicas, se trata de normas, lineamientos, recomendaciones y metodologías que tienen la finalidad de facilitar el trabajo dentro de las oficinas de estadística de los países. Como ejemplo de esto se pueden mencionar los trabajos realizados por UNECE, EUROSTAT y la OCDE (2009) para contar con una terminología estándar que permita articular los componentes y elementos para el aseguramiento de la calidad y el intercambio de metadatos (EUROSTAT, 2010^a).

Los avances en materia de calidad de los institutos y organismos de generación de información son distintos debido a que mientras algunos se encuentran en la etapa de control de calidad operativa, otros ya tienen un tiempo considerable trabajando en los sistemas de aseguramiento y gestión de calidad; más aún, existen casos donde ya se cuenta con mecanismos de certificación. En este sentido vale la pena destacar que actualmente la principal recomendación en materia de calidad es la adopción de los denominados *Marcos de Aseguramiento de la Calidad* basados en la gestión de la calidad total y desarrollados con base en los modelos de calidad existentes (EFQM, 2012; SlideShare, 1999; ISO 20252, 2006).

Algunos organismos dedicados a la generación e integración de información estadística y/o geográfica no sólo cuentan con una política de calidad expresa (compromiso con la calidad), sino que instrumentaron marcos y sistemas de gestión de calidad y les han ido incorporando elementos que atienden aspectos puntuales o responden a problemas concretos. STATCAN, el INE de Chile, EUROSTAT, OCDE, Australian Bureau of Statistics y el DANE de Colombia, son ejemplo de ello.⁹ Los estadísticos europeos han ido más allá y tienen una muy desarrollada estrategia para el aseguramiento de la calidad basada en el

⁹ Statistics Canada cuenta con guías muy detalladas para el aseguramiento de la calidad que cubren distintos temas. EUROSTAT (2012) cuenta con indicadores para los aspectos de calidad que deben ser garantizados, además de la declaración de calidad que se articula con el Código de Buenas Prácticas del Sistema Estadístico Europeo (INE España, 2011).

cumplimiento de su normatividad sobre calidad, la cual emanan de varias fuentes y donde destaca su Código de Buenas Prácticas (EUROSTAT, 2011^a)¹⁰.

Diagrama 2. Marco europeo para mejorar la calidad



Fuente: INE, España (2007). *Descripción del marco europeo para la gestión de la calidad en las estadísticas oficiales*. Presentación. Seminario sobre Calidad de la Información Estadística. Cartagena de Indias, Colombia, del 7 al 11 de mayo. Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas. Instituto Nacional de Estadística (INE). Diapositiva 7.

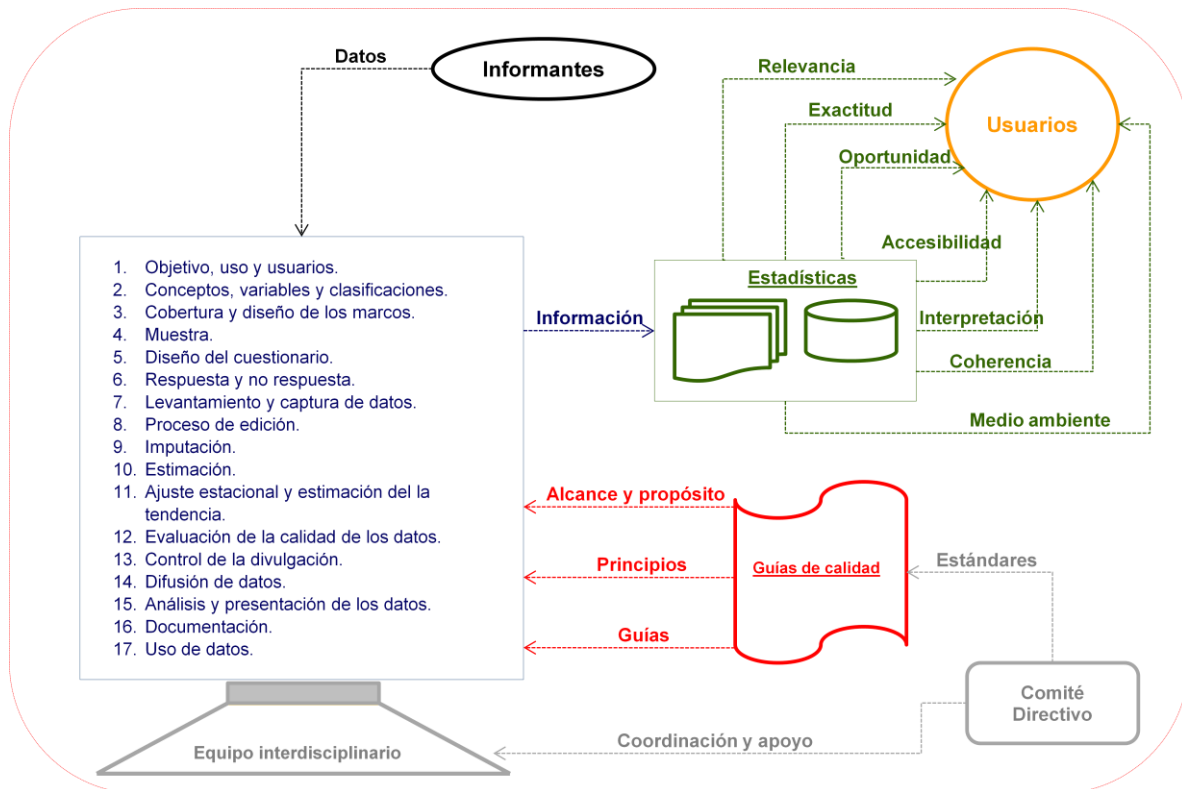
Para cumplir con los compromisos de calidad los países de EUROSTAT (2011^b) se comprometen a realizar un amplio conjunto de acciones de mejora de conformidad con un plan previamente establecido y en un tiempo acordado.

Por otro lado, dentro de las oficinas de estadística que destacan por los altos estándares de calidad, por la continuidad y el constante desarrollo que

¹⁰ Ver.: Quality in the European Statistical system. The way forward (EUROSTAT, 2002); y Quality Declaration of the European Statistical System (EUROSTAT, s/a).

durante muchos años hicieron para garantizarla, se encuentra el trabajo realizado por Statistics Canada (2009) con sus *Statistics Canada Quality Guides*, las cuales consideran los siguientes componentes:¹¹

Diagrama 3. Marco de Aseguramiento de la Calidad en las Estadísticas Canadienses



Fuente: Ledesma, R., Enrique con base en Statistics Canada (2009).

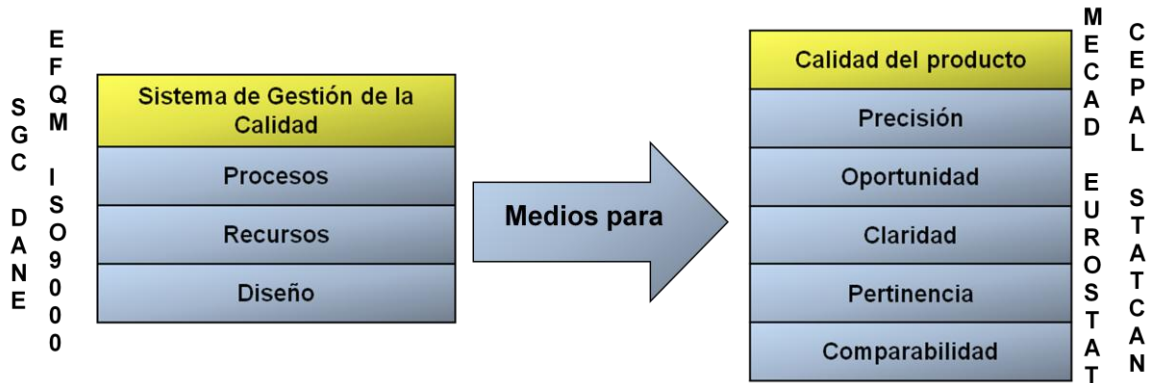
En Canadá la gestión de la calidad en la generación de información estadística se produce dentro de la organización. Para ellos es obligación de la organización el garantizar que los proyectos alcancen los estándares de calidad previamente acordados y los atributos, características y dimensiones de la calidad de la información estadística de: relevancia, exactitud, oportunidad, accesibilidad, interpretabilidad y coherencia.

¹¹ Sin embargo, es preciso señalar que en los últimos años Statistic Canada ha sufrido cambios que ponen en riesgo lo logrado en materia de calidad en los años anteriores.

El esfuerzo realizados por el Australian Bureau of Statistics que desarrolló el *Statistical Quality Management* alineado al *Código de Buenas Prácticas* de EUROSTAT y donde utilizaron las *Statistics Canada Quality Guides* para integrar su *Marco de Calidad de los Datos (DQF)*, el cual considera la evaluación de la calidad de las estadísticas como el punto de partida de todo proyecto de calidad (Australian Bureau of Statistics, 2011).

Dentro de los esfuerzos latinoamericanos —que en términos generales han adoptado el marco europeo, incluyendo el código de buenas prácticas que le da su estructura medular— destacan tres trabajos: el que se está haciendo para el Mercosur, con la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la producción de las estadísticas oficiales (MERCOSUR, 2009 y s/a), donde se ha subrayado la importancia de contar con estructuras dedicadas a la calidad; y los trabajos que han desarrollado las oficinas de estadística de Colombia y de Chile (DANE, 2011^b; INE, 2005). El caso colombiano muestra adelantos considerables, tanto en su desarrollo como en su implantación ya que conjunta las ventajas del código europeo de buenas prácticas, con su propio programa para el aseguramiento de la calidad que ya tiene varios años operando (DANE, s/a) lo que le ha permitido llegar a la certificación de los proyectos de interés con los estándares del modelo EFQM, la norma ISO, y el Marco de Evaluación de la Calidad de los Datos, que son los instrumentos que ellos utilizan. En el siguiente diagrama se esquematizan los elementos que destaca Colombia en el aseguramiento de la calidad, lo más importante es que su sistema de gestión de la calidad cubre no sólo los procesos, sino también a los recursos, incluyendo los recursos humanos.

Diagrama 4. Aseguramiento de la calidad en el DANE



Fuente: DANE (s/a) pág. 12.

Como se observa, el aseguramiento de la calidad gira alrededor del sistema de gestión de la calidad y con miras a garantizar los atributos de calidad previamente seleccionados para los productos de consumo final por parte de los usuarios. La gestión de la calidad cuenta con un conjunto de instrumentos de diagnóstico, evaluación, mejora, seguimiento, documentación y certificación que involucran a toda la estructura organizacional y abarca procesos, recursos, responsabilidades y actividades. La calidad de los productos se refiere a los atributos que debe tener la información en términos de calidad, es decir a las características que deben garantizarse.

Chile —desde el 2003— está trabajando en la *Gestión Orientada a Asegurar la Calidad de los Datos en los Institutos Nacionales de Estadística* (INE, 2003). Su esquema de calidad sigue el ciclo de Deming¹² y considera cinco áreas: aspectos institucionales y legales del sistema estadístico nacional; gestión de la calidad; calidad para el personal (capacitación); procesos estadísticos; y calidad del producto o servicio.

Considerando los elementos que destacan las organizaciones que se han preocupado por la calidad se observan elementos comunes, coincidencias relevantes, la adopción de bases similares, de herramientas desarrolladas por los modelos de calidad más acabados como el EFQM y la adopción de las mejores prácticas. A continuación se enumeran los elementos comunes que fueron identificados en la bibliografía revisada para este trabajo:

¹² Planear, hacer, evaluar y mejorar.

1. Necesidad de contar con un marco legislativo que garantice atribuciones en materia de calidad.
2. Centrarse en las necesidades de los usuarios, punto de partida y punto de llegada, si los usuarios no están satisfechos, algo se está haciendo mal.
3. Tener un claro y explícito compromiso con la calidad.
4. Impulsar una cultura de calidad dentro de la organización: iniciativas, estímulos y perseverancia.
5. Implementar un modelo de aseguramiento de la calidad.
6. Tener un área de calidad responsable de coordinar los trabajos, del sistema de gestión de la calidad, de integrar los reportes y de generar los indicadores de calidad específicos y globales.
7. Identificar, documentar y mejorar los procesos de generación y difusión de la información, generar evidencias de la calidad.
8. Impulsar la mejora continua.
9. Establecer claramente los atributos, características y dimensiones de calidad de la información (relevancia, exactitud, precisión, oportunidad, puntualidad, accesibilidad, coherencia y comparabilidad).
10. Contar con una metodología para la administración y documentación de los metadatos.

No obstante lo anterior y sin menospreciar los diferentes esquemas y programas de calidad analizados, se puede decir que no se encontró en el trabajo de calidad hasta la fecha realizado por las oficinas de estadística, un programa de calidad completo que abarque todos los aspectos relevantes y que se pueda usar como base en el INEGI. Cada uno de los esquemas de calidad revisados refleja claramente cuáles fueron las preocupaciones que le dieron origen y por qué se adoptaron: para la solución de algún problema, o como respuesta a sus aspiraciones de excelencia (mejoras continuas), o porque consideraron que la calidad era la herramienta para enfrentar el juicio y la crítica de sus usuarios.

La diversidad de tratamientos y aplicaciones que se le ha dado a la calidad, así como los muy diversos periodos de tiempo en los cuales se le ha prestado

atención, son aspectos importantes; los avances han sido lentos o rápidos dependiendo de en qué se aplica y para qué se usa; hay logros significativos, pero de todo esto es evidente que se apunta a la calidad porque se le concibe como una herramienta útil, flexible y que puede ayudar a prevenir y solventar dificultades. En este terreno es fácil constatar que algunas organizaciones han avanzado en cuestiones de fondo, otras en aspectos de entorno, otras en cuestiones de método; algunas se han preocupado más por la infraestructura y otras por los escaparates; unas han trabajado mucho en las estrategias y otras en aplicaciones puntuales; algunas se inclinan por la colaboración participativa y otras más confían en la instrumentación jerárquica programada.

Los europeos, por ejemplo, han procurado con éxito la vía de los acuerdos, los convenios de colaboración y la cooperación. Los australianos apuntan más hacia acciones directas, contundentes y secuenciales que les permita avanzar hacia esquemas de calidad cada vez más amplios y completos. Los canadienses que tuvieron en el terreno de la calidad un desarrollo importante y sistemático, orientado por la voluntad de hacer mejor las cosas, ahora enfrentan algunos preocupantes estancamientos, por no decir retrocesos.

Un programa de calidad para las oficinas responsables de la información oficial concebido como un proyecto integral completo y articulado, donde todas las partes son importantes y donde interesa desarrollar todos los aspectos a la par, todavía no se conforma. Un programa integral pensado como una estrategia para lograr resultados en tiempos cortos, que involucre a toda la organización y la permee, con impactos programados, directos y eficientes, que logre instaurar una profunda cultura de calidad, con nuevos esquemas de que no sólo apunten hacia la mejora continua, la evaluación y la innovación, sino que además sirvan para demostrar con claridad, contundencia y transparencia la manera de trabajar de la institución, y que a la vez imposibiliten retrocesos en la calidad —como los que se han dado en varios organismos, incluyendo al INEGI— todavía no se han desarrollado.¹³

¹³ Es importante mencionar que hay esfuerzos y estrategias de calidad en diferentes organismos e institutos estadísticos, los cuales muestran diferentes niveles de desarrollo y consolidación, pero en general se observa que los trabajos si bien van encaminados a impulsar una cultura de calidad y al establecimiento de un modelo de calidad, todavía ninguno se concibe como integral.

Por lo anterior, un programa para el aseguramiento de la calidad en el INEGI tendrá que considerar los siguientes elementos como indispensables:

1. Compromiso de la alta dirección en la definición, establecimiento e instrumentación de un programa integral de calidad basado en los valores institucionales que articule todos sus principios.
2. Desarrollo de una política de calidad centrada en los usuarios.
3. Establecimiento de un área encargada de todas las cuestiones de calidad.
4. Adopción de un modelo de calidad e implementación de un sistema de gestión para el aseguramiento de la calidad.
5. Documentación de los microdatos.
6. Capacitación al personal en cuestiones de calidad.
7. Evaluación de los resultados de calidad.
8. Desarrollo del sitio de la calidad (intranet).

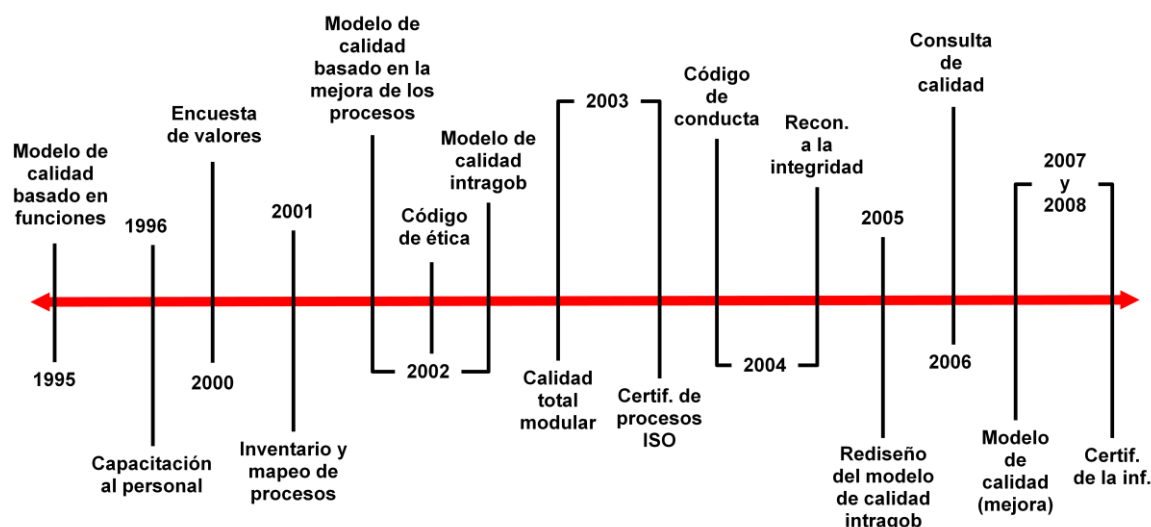
Ahora bien, antes de entrar de lleno en la propuesta de un programa para el aseguramiento de la calidad en el INEGI, conviene rescatar la larga —aunque interrumpida— experiencia institucional en materia de calidad, por dos razones: la primera porque la revisión propositiva y la evaluación crítica de lo que se hizo en el pasado siempre ayuda a ajustar la visión futura; la segunda, porque las instituciones y las personas que las integran tienen memoria y hay que considerarla para poder rescatar lo bueno del pasado y partir de donde sea más adecuado, no de cero.

5. La calidad en el INEGI

La calidad dentro de las organizaciones hace mucho dejó de ser una tarea complementaria y pasó a ser una estrategia indispensable, basada en modelos y sistemas integrados orientados a la mejora permanente del personal, de los procesos, de los productos, de la operación, cuidando las instalaciones y el impacto social, y totalmente orientada hacia los usuarios. Una estrategia que permite afrontar con mayor certidumbre los retos y riesgos que le impone, a cualquier organización, su entorno, su espacio y su tiempo.

A lo largo de los últimos 25 años las organizaciones han ido integrado, en forma sistémica, metodologías y herramientas vinculadas con sus aspiraciones de calidad: planeación estratégica, liderazgo, gestión de recursos y de conocimientos, atención y orientación al cliente, transparencia y resultados, para afrontar los retos que se presentan en una sociedad más exigente, informada y cambiante, caracterizada por el crecimiento de demandas cada vez más complejas. El INEGI consciente de esto, diseñó e instrumentó estrategias de calidad desde 1995.

Diagrama 5. Evolución de la calidad en el INEGI



Fuente: Ledesma, R., Enrique. Informe 2001-2007 de Calidad. INEGI. Dirección de Calidad. 2008

Así, en 1995 inició el Modelo de Calidad INEGI, desarrollado *ex profeso* para las necesidades de la institución, el cual consideraba una serie de estrategias y acciones encaminadas a mejorar la operación de toda la organización, en todos sus ámbitos: desarrollo personal, optimización y eficiencia de los recursos y mejora de procesos. Un proyecto organizado por etapas y pensado para articular diversas estructuras de apoyo, todas ellas vinculadas y orientadas a alcanzar, mejorar o incrementar la calidad.¹⁴

¹⁴ Las etapas del modelo fueron: preparación, planeación estratégica, sensibilización, plan maestro de calidad, implantación y desarrollo, tomando como base para su implantación el liderazgo institucional que se ejercía desde el Consejo Directivo de Calidad y en los Comités de Calidad de las Direcciones Generales, Regionales y Coordinaciones Estatales. Los Comités reportaban directamente al Consejo Directivo por medio de sus secretarios técnicos (INEGI, 2002).

El modelo INEGI a la luz de las tendencias del momento se consideró de lo más adelantado, destacaba la participación y el involucramiento inicial de la alta dirección, tanto en su conceptualización como en su aplicación.¹⁵ En la etapa preparatoria se le dio un fuerte impulso a la sensibilización y a la capacitación de los mandos directivos y de todo el personal; posteriormente se procedió a la instrumentación del Plan Maestro de Calidad el cual debido a la apatía de algunos directivos no pudo desarrollarse completamente.¹⁶ Como consecuencia de lo anterior, las siguientes etapas no se instrumentaron cabalmente y ese descuido de la alta dirección a la luz de lo que se había planeado, provocó cierto escepticismo en el personal, el mega proyecto de calidad fue abandonado.

En 2001, con el cambio en la presidencia del INEGI, se retoma el proceso de calidad y se lleva a cabo la documentación de los procesos institucionales, se inicia una reingeniería institucional utilizando para ello herramientas y metodologías que provenían de los modelos de calidad total. Este trabajo mostró la importancia de que las áreas contaran con una pequeña estructura y un responsable para el manejo y la administración de la calidad.

La reactivación de la calidad en el INEGI estuvo a cargo del Consejo Directivo de Calidad que marcó el rumbo, coordinó y dio seguimiento a las estrategias de calidad. El Consejo se apoyaba para su operación en una secretaría ejecutiva de calidad y contaba con comités centrales, regionales y estatales de calidad. En 2002 se crea la Dirección de Calidad y se incorpora a la Secretaría Ejecutiva del Consejo Directivo de Calidad para atender las nuevas estrategias y los requerimientos de calidad: elaboración de materiales, capacitación, sensibilización, compromisos de mejora, seguimiento, indicadores, etcétera. Como parte nodal de los trabajos de calidad de esa etapa, se elaboró la misión, la visión y la política de calidad.

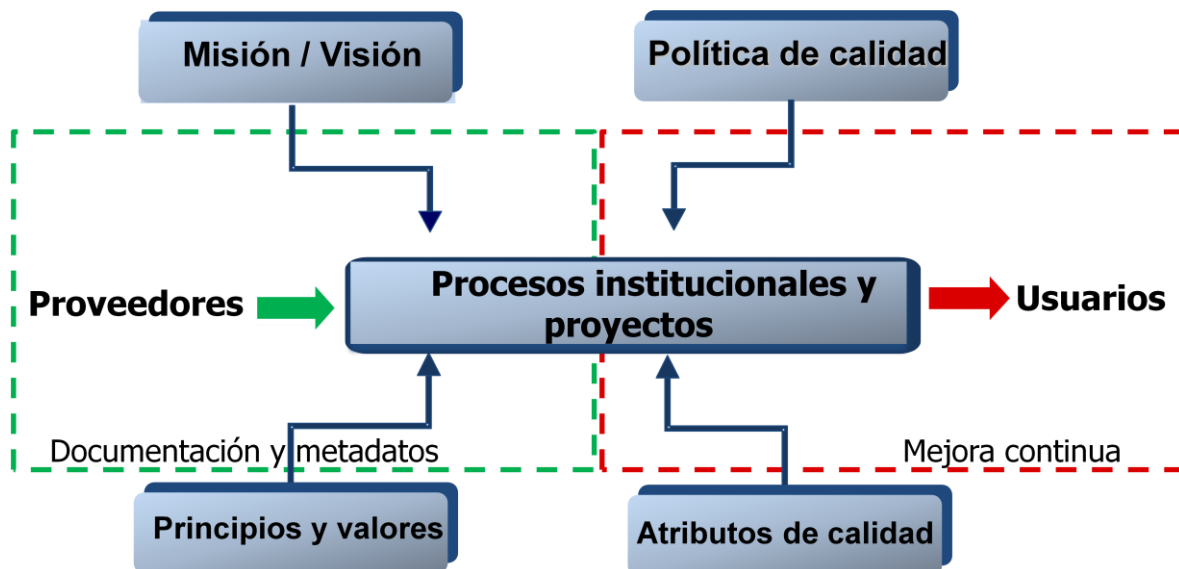
¹⁵ Las bases para el desarrollo del Modelo de Calidad INEGI se relacionaron con los principios de calidad total, exigían el involucramiento de la alta dirección para el despliegue de las diferentes estrategias, consideraron la capacitación del personal y el enfoque hacia el usuario, por lo que se puede afirmar que en esencia es un modelo de calidad total.

¹⁶ Lo que más contribuyó al fracaso del Modelo de Calidad INEGI fue: la falta de sesiones armónicas entre el Consejo Directivo de Calidad y los Comités de Calidad de cada dirección general y regional; los perfiles inapropiados de algunos secretarios técnicos de calidad; la falta de coordinación y la implementación de diversas metodologías de calidad por las unidades administrativas que trabajaban en forma independiente; los diferentes niveles en el desarrollo de la calidad y la falta de continuidad en las actividades.

A diferencia de lo que se hace normalmente en las organizaciones, donde la alta dirección define los valores, en el INEGI se decidió que fuera el personal, —por medio de una consulta— quien determinara cuáles debían ser los valores institucionales, de ahí surgió el denominado *Decálogo de Valores Institucionales* y el *Código de Conducta* que se alineó posteriormente al *Código de Ética de los Servidores Públicos*. Para garantizar la adopción del marco ético normativo se desarrolló una campaña de sensibilización y se introdujeron los principales elementos del Modelo de Calidad Total Modular (INEGI, 2003).

La adopción del nuevo modelo de calidad en el INEGI se orientó a documentar y revisar los procesos institucionales con criterios centrados en la satisfacción de los usuarios y en su participación crítica, asumiendo el compromiso de mejorar permanentemente los procesos, de innovar y de suscribir una responsabilidad personal e institucional con la calidad; con ello se buscaba contribuir al progreso de la organización. Lo que se perseguía era impulsar una cultura de la calidad, mejorar significativamente los productos y los servicios, abrirse a la crítica de los usuarios, aumentar la productividad, optimizar el uso de los recursos, reducir los costos, habilitar al personal en el manejo de las nuevas herramientas, mejorar los niveles de desempeño y fomentar el trabajo en equipo (INEGI, 2002^a).

Diagrama 6. Elementos del modelo de calidad INEGI 2001-2007



Fuente: Con base en Ledesma, R., Enrique. Calidad de la Información Estadística. INEGI. Dirección de Calidad. 2007.

El modelo fue adaptándose a las nuevas condiciones e incorporó a lo largo del tiempo cuatro elementos estructurales:

1. *Modelo de Calidad Intragob-INEGI*, orientado a satisfacer expectativas y necesidades de los clientes; a desarrollar una cultura de calidad; y a fortalecer la actuación y el compromiso del personal para mejorar la calidad de los productos y servicios.¹⁷ Mejora continua, innovación, competitividad, integridad, evaluación, resultados, indicadores y transparencia fueron atributos destacados dentro de este modelo (INEG 2006^b).

2. *Certificación de Procesos de Alto Impacto* (ISO 9000 y 14000), la estrategia adoptada por el INEGI fue la de certificar los procesos sustantivos o los de apoyo con alto impacto social e institucional, todos los proyectos a certificarse fueron seleccionados por el Consejo Directivo de Calidad y la Dirección de Calidad fue la encargada de coordinar la certificación, para ello estableció un sistema de gestión de la calidad. Cabe destacar que el sistema se mejoraba año con año, permitiendo integrar procesos operativos de cualquier naturaleza, sobre una misma base de

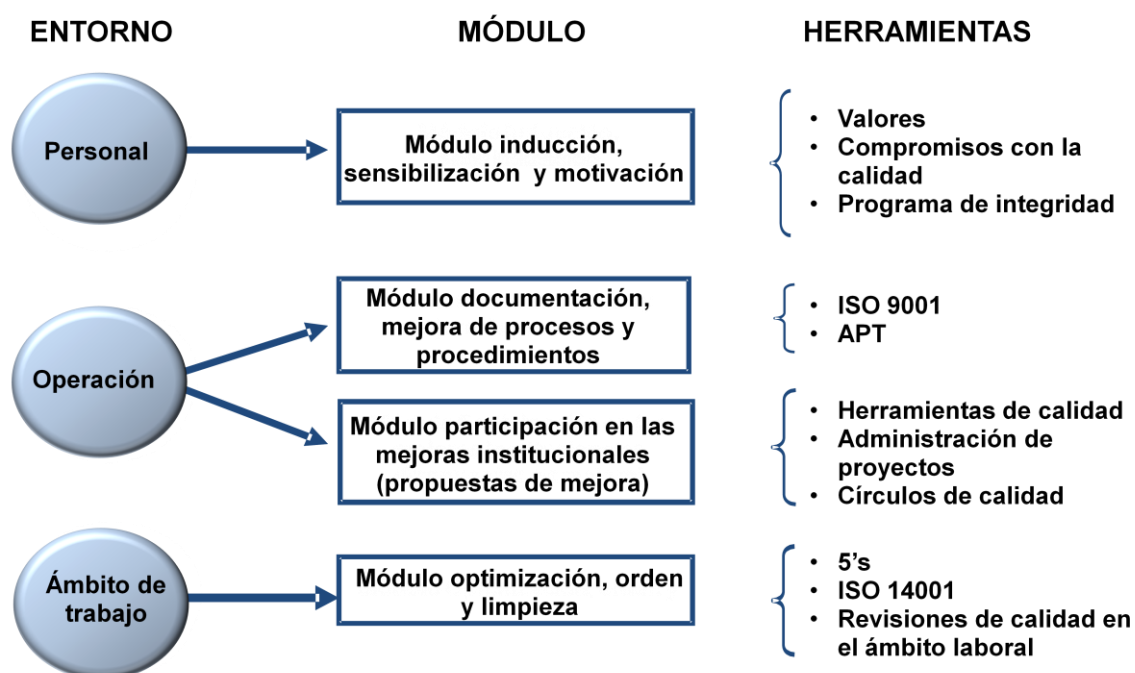
¹⁷ El Modelo de Calidad Intragob se basaba en el Modelo del Premio Nacional de Calidad, que a su vez se basa y se fundamenta en el Modelo EFQM.

administración y control, logrando con ello ahorrar recursos y tiempo (INEGI, 2005^a, 2006^a).¹⁸

3. *Calidad Total Modular (CaToMo)*, se desarrolló en el INEGI como la metodología de calidad que mejor respondía a las necesidades de una nueva forma de ser y de hacer de la institución, con un enfoque en la satisfacción de las necesidades y expectativas tanto de los usuarios externos como internos. CaToMo consideró un enfoque flexible que permitía adaptarse a la versatilidad del INEGI; además se pensó en la facilidad de construcción de objetivos, definición de metas e implementación de estrategias (INEGI, 2003).

El siguiente diagrama resume el modelo de Calidad Total Modular y da cuenta de su complejidad e interrelaciones.

Diagrama 7. Calidad Total Modular



Fuente: Ledesma, R., Enrique. Calidad Total Modular. INEGI. Secretaría Ejecutiva de Calidad. 2003.

¹⁸ Es importante tener esto en mente porque ese sistema de gestión se puede aprovechar en el futuro si se decide instrumentar un programa de calidad para el INEGI.

La finalidad de CaToMo era fomentar una cultura de calidad, contar con un sistema de mejora continua que le permitiera al INEGI incentivar e incrementar la participación de todo su personal en el quehacer institucional; fomentar el entusiasmo por el trabajo; impulsar la sensibilización laboral hacia esquemas de más alta calidad; y fomentar la capacitación continua, todo ello con la finalidad de aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y de toda la operación, y mejorar las condiciones de trabajo.

4. *Proyectos de Calidad*, el área de calidad atendía además proyectos especiales como el fomento a la cultura de valores, la gestión del sistema de capital humano (conocimientos, habilidades y experiencia del personal), el desarrollo de la metodología de intervenciones de calidad orientadas a identificar riesgos, el desarrollo de diagnósticos de costo-beneficio, el desarrollo y apoyo a proyectos con problemas de eficiencia y eficacia de los procesos, por mencionar algunos de los proyectos paralelos.

Adicionalmente se desarrolló un conjunto de indicadores para evaluar tanto el nivel que se iba alcanzando en cuestiones de calidad como el impacto y los resultados de la calidad en los procesos y proyectos. Estos indicadores además daban cuenta de la gestión institucional en materia de calidad y transparencia (INEGI, 2005^{a,b} 2006^{a, b} 2007^c).

Es importante mencionar que aun cuando se avanzó en muchos aspectos de la calidad se presentaron serios problemas, el principal de ellos —sin duda— fue el abandono del rumbo institucional inicial y la falta de compromiso de algunos directivos. El hecho de que no se le diera continuidad a un proceso que por su propia naturaleza así lo exige ya que necesita tiempo para su implementación, pero mucho más tiempo para su consolidación y para modificar antiguas y obsoletas formas de trabajo, contribuyó a que el proyecto de calidad inicial se menospreciara en el INEGI. La falta de continuidad y consistencia para insertar la calidad como un elemento básico de la cultura laboral institucional, la desaparición y aparición de las áreas de calidad y los tres cambios de rumbo que se han dado

en cuestiones de calidad sin duda serán uno de los principales obstáculos para instrumentar un nuevo programa de calidad en el futuro.

En síntesis, de 1995 a 2012 el tema de la calidad pasó de ser un magno proyecto, a la nada; ha vivido etapas de grandes impulsos, auge y dedicación por parte de la alta dirección y de la organización en su conjunto, a etapas de total abandono; ha obedecido —a veces— a exigencias externas y a presiones del entorno, pero también a un liderazgo innovador y proactivo orientado a mejorar creativamente los procesos, a cambiar, a consolidar las metodologías, a evaluar críticamente lo que se hace, y sobre todo, a responder con interés a las crecientes necesidades y expectativas de los usuarios. Los cambios —en las estrategias de calidad inegianas— han provocado por decir lo menos, un gran desconcierto en el personal que en la actualidad me atrevo a decir percibiría un nuevo programa de calidad con escepticismo.

No obstante lo anterior y como muestra de lo que se hizo en el pasado, se encuentran disponibles muchos proyectos y trabajos de calidad donde destacan los siguientes:

- Indicadores para la evaluación de encuestas (INEGI, 2009^a).
- El marco para la verificación de la calidad de la información estadística en las encuestas de hogares (INEGI, s/a).
- El trabajo sobre documentación y metadatos [Data Documentation Initiative DDI, SDMX] (DDI, 2008; EUROSTAT, 2010^a).
- Indicadores de satisfacción de usuarios de la información.
- Recopilación y análisis de los trabajos de calidad.
- Manual para elaborar reportes de calidad.
- Cuestionario para la autoevaluación.
- Marco para la verificación de la calidad de la información estadística.
- Indicadores para la evaluación de encuestas (INEGI, 2009^a).
- Mantenimiento al certificado ISO 9001:2008.
- Prevención de riesgos.
- Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
- Sistema de Gestión Ambiental basado en la Norma ISO 14001:2004.

Estos trabajos demuestran que las cuestiones de calidad están presentes en el trabajo institucional, pero también que no se encuentran organizados ni sistematizados. La lección que podemos desprender de la historia de los proyectos de calidad en el INEGI es que si no se le concibe en toda su extensión, si no adquiere un estatus prioritario de proyecto permanente, si no se le concibe como herramienta indispensable para mejorar e innovar, los esfuerzos que se hagan siempre serán insuficientes, acabarán diluidos y los resultados se percibirán como poco satisfactorios.

Concebir un proyecto de calidad sin arraigarlo a fondo, sin contar con sólidas áreas de calidad y sin una visión de largo plazo que exige continuidad y perseverancia, se traducirá en una experiencia más de calidad. Instaurar la calidad como una de las herramientas indispensables para mantener al INEGI a la vanguardia, para modificar e innovar, para explorar y experimentar, para investigar nuevas fronteras exige que la organización asuma un fuerte y largo compromiso con la calidad, un compromiso que se expresa en blanco y negro y al que se le asignan recursos de todo tipo. La experiencia muestra que si no se asume totalmente este compromiso, si no se le da continuidad a las actividades, si no se busca metódica, consciente y permanentemente la mejora y la innovación, no será posible cambiar ni el clima, ni la cultura, ni el compromiso laboral; tampoco se podrán dar saltos cuantitativos y cualitativos que lleven a contar con un nuevo sello —INEGI— de calidad y excelencia.

Para finalizar baste decir que los organismos dedicados a la generación de información estadística y geográfica, necesitan constantemente respaldar e incrementar la confianza de los usuarios en sus productos y servicios, necesitan consolidar su credibilidad ante la sociedad, lo que se traduce en un mayor prestigio para la institución, prestigio que a su vez genera más confianza, aumenta la credibilidad y reposiciona permanentemente a la organización; sin embargo, el prestigio institucional se apuesta a diario y necesita apuntalarse todos los días con evidencias que demuestren que lo que se hace no sólo se hace bien, sino que cada vez se hace mejor.

El objetivo de la calidad es convencer con evidencias sólidas a los usuarios, demostrar con detalle qué se hace, por qué se hace, cómo se hace, cuándo se hace, con qué se hace, cuánto cuesta y cómo se mejora permanentemente. Garantizar que la información que se brinda es veraz, precisa, pertinente, relevante, oportuna, confiable, científica, sólida y un largo etcétera que permite utilizar con creciente confianza la información porque ésta cumple con todos los atributos de calidad que el usuario necesita.

En suma, los esfuerzos que actualmente se están desarrollando en materia de calidad de la información por agencias, instituciones y países, tanto a nivel nacional como internacional, obedecen a que tienen que responder a demandas y exigencias de usuarios cada vez más preparados, más especializados, más exigentes, mucho más críticos y vigilantes de lo que se les da en relación con lo que necesitan, y de lo que reciben, respecto a lo que quieren.

6. El proyecto NQAF de Naciones Unidas 2010-2012¹⁹

De entre las muchas recomendaciones internacionales que a lo largo de los últimos 30 años se han generado para garantizar, promover, comprometer o incrementar la calidad de la información, destaca el esfuerzo que muy recientemente impulsó la División de Estadísticas de las Naciones Unidas en materia de aseguramiento de la calidad y que dio como resultado el *Generic National Quality Assurance Framework* (Naciones Unidas, 2012^a). La idea de este trabajo fue poner a disposición de las oficinas de estadística los elementos de la calidad que les permitan ir construyendo un modelo para asegurarla y un sistema de gestión de la calidad que abarque procesos, productos, servicios, usuarios y personal. (Naciones Unidas, 2012^b).

¹⁹ Este documento se elaboró tomando como base el Código de Prácticas de las Estadísticas Europeas, el Marco de Evaluación de la Calidad de los Datos del Fondo Monetario Internacional, la Propuesta de Código Regional de Buenas Prácticas en Estadísticas para América Latina y el Caribe, y el Marco de Garantía de la Calidad de la Oficina Estadística del Canadá. Además se consultaron e incorporaron elementos de la calidad tomados de los marcos desarrollados por otros organismos y países. El proyecto cuenta con amplias referencias, las cuales se encuentran en un sitio web diseñado *ex profeso* para su consulta. También se elaboró un glosario de calidad para tener una base común, un vocabulario compartido, alineado al esquema de metadatos del sistema de intercambio de datos y metadatos SDMX, que ya es una norma mundial.

El proyecto NQAF responde a la necesidad de dotar a las oficinas de estadística de una guía para garantizar la calidad de la información, tomando como base los marcos de calidad existentes más útiles, con la finalidad de acercarles una herramienta que sirva para el diseño de su propio marco para el aseguramiento de la calidad o para mejorarlo, si es que ya contaban con él. De lo que se trata es de avanzar desde el punto en el que se encuentra cada oficina de estadística en relación con la calidad, utilizando para ello las guías y las directrices que contiene el Marco Genérico Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NQAF).

El marco se integra por cinco apartados: contexto; conceptos y principales marcos desarrollados; directrices para la garantía de la calidad; evaluación de la calidad y presentación de informes; la calidad y otros marcos de gestión.²⁰ Dado que un marco para el aseguramiento de la calidad debe estar alineado con las leyes, normas y regulaciones que rigen la producción de la información y además debe estar en concordancia con la misión y visión institucional, el Marco Genérico Nacional para el Aseguramiento de la Calidad se centra particularmente en las directrices desarrollado por el Grupo de Expertos de las Naciones Unidas (cuatro bloques, 19 directrices y 340 elementos para el aseguramiento) con los que se pretende cubrir los aspectos de calidad más relevantes.

Con esto se tiene un marco flexible que permite trabajar los elementos de calidad que a cada país le resulten más convenientes desde la perspectiva de su propia historia y política de calidad. Se trata de "... un marco de organización útil, una estructura única dentro de la cual registrar y referenciar la amplia gama de conceptos, políticas y prácticas existentes actualmente en materia de calidad. Utilizando la estructura recomendada como punto de partida, se alienta a las oficinas de estadística a que determinen por sí mismas las facetas que resultan más apropiadas para su situación concreta y a que creen, en consecuencia, un marco en el que encajen sus necesidades" (Naciones Unidas, 2012^b).

Con esta idea y considerando la historia del INEGI en cuestiones de calidad, lo que proponemos es desarrollar un marco integral para la gestión de la

²⁰ El marco se desarrolló bajo la premisa de que su aplicación sería voluntaria, no obligatoria, ni prescriptiva.

calidad que considere todos los aspectos del NQAF y trabaje de manera simultánea en el desarrollo de todos los elementos y no en partes. Se trata de un proyecto que dé resultados en un plazo relativamente corto, pero que tenga objetivos de cultura de la calidad para el mediano plazo, que aproveche los trabajos de calidad anteriores y le dé un nuevo impulso al INEGI. Una propuesta que presente el panorama de la calidad completo y que muestre los beneficios para todo el sistema nacional de información, si es que se decide emprender nuevamente un proyecto de calidad, pero esta vez conscientes de que no es conveniente ni desfallecer, ni abandonar, y mucho menos permitir que el proyecto se sabotee desde su origen.

Antes de entrar al detalle de lo que contiene el NQAF es necesario tener claro el contexto de la calidad, cuáles son las circunstancias actuales que obligan o llevan a la organización a ver hacia la calidad, se trata de tener claras las cuestiones nodales que presentan un proyecto de calidad como deseable. Antes que nada la organización tiene que contestar la pregunta ¿qué espero de un programa de calidad? ¿qué objetivos persigo con un andamiaje de calidad que permita la gestión de un programa de calidad integral? ¿para qué y para quién es útil un programa de calidad INEGI? ¿qué beneficios evidentes vemos —como alta dirección— en un programa de calidad?²¹ Pero también y a la par, se tienen que responder las siguientes preguntas: ¿considerando la historia de la calidad institucional, qué obstáculos preveo? ¿cuáles son los retos que tendremos que enfrentar a nivel interno? ¿qué pensará el personal de un nuevo programa de calidad, si ya han pasado varias veces por ello y el saldo es negativo? ¿basta con la voluntad de la alta dirección para que un programa de calidad se lleve a cabo? ¿cómo convengo al personal? ¿quiénes han sido o serán los detractores de este proyecto? ¿qué desafíos puedo prever de inicio?

Por otro lado, no hay que olvidar que el INEGI tiene la obligación de demostrar a sus usuarios que lo que hace lo hace bien y que lo quiere hacer cada

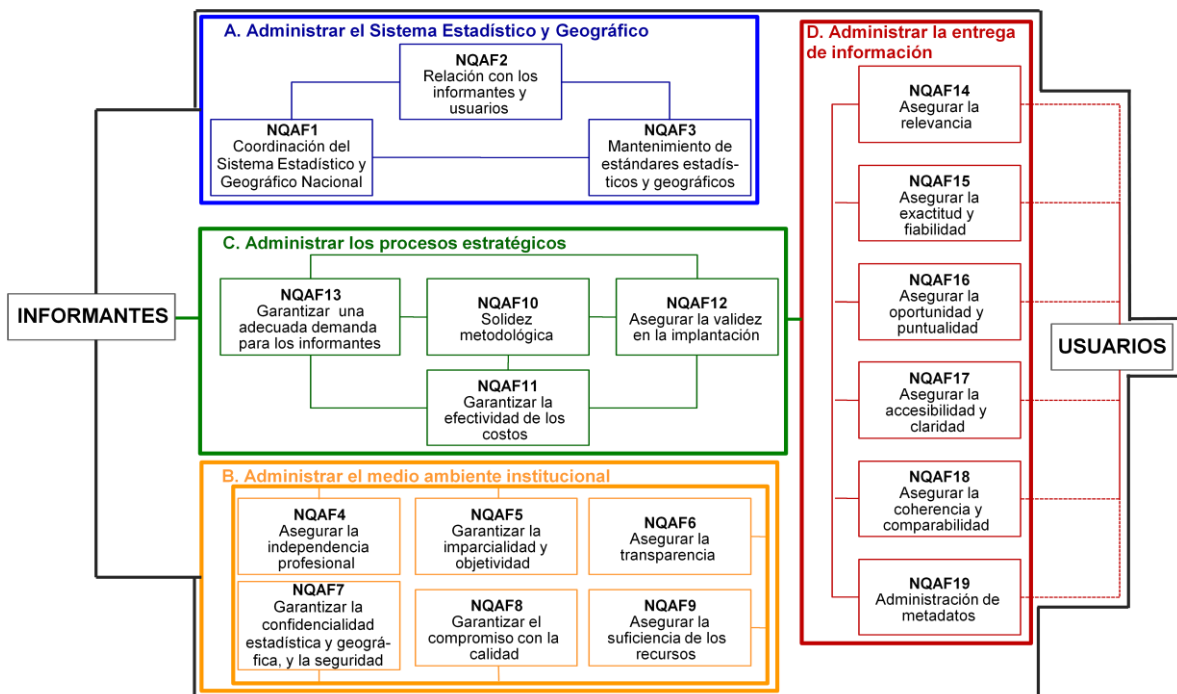
²¹ Ya se ha visto que el INEGI ha considerado la calidad como importante en diferentes momentos de su vida institucional. Nuestra opinión es que una vez que una nueva administración reestructura al instituto, domina los procesos sustantivos, identifica los proyectos relevantes y logra posicionar su visión, ve en la calidad una herramienta que permite consolidar y avanzar, mejorar e innovar.

vez mejor: más sólido, más rápido, más completo, más oportuno, más barato, más coherente, más comparable; simplemente mejor.

En el siguiente diagrama se organizaron las 19 directrices de NQAF en lo que se denominó el Marco General de Aseguramiento de la Calidad para el INEGI, con la idea de contar con un esquema de administración y gestión de la calidad que cubra la totalidad de los procesos, pero que además contemple el ambiente institucional, al sistema de información en su conjunto y lo más importante la entrega satisfactoria de la información estadística y geográfica.

Es conveniente señalar que el esquema de NQAF sólo abarca cuestiones de estadística, pero estamos convencidos de que los elementos para su aseguramiento se pueden aplicar en su totalidad para la información geográfica.

Diagrama 8. Marco General de Aseguramiento de la Calidad en el INEGI



Fuente: con base en Generic National Quality Assurance Framework (NQAF). Naciones Unidas (2012^b).

Observando el diagrama el primer bloque se centra en Administrar el Sistema Estadístico y Geográfico, para ello NQAF propone tres aspectos.²²

²² Es importante insistir en señalar que NQAF sólo habla de información estadística, pero dado que en el INEGI se genera información estadística y geográfica, aquí haremos una extensión a los aspectos geográficos.

NQAF1 Coordinación del Sistema Estadístico Nacional, plantea una adecuada coordinación entre los integrantes del sistema como requisito para mantener y mejorar la calidad de la información oficial. En este punto y gracias a la nueva ley del SNIEG y a los trabajos realizados por el INEGI —de 2008 a la fecha— para cumplir con la ley, se cuenta ya con una infraestructura de coordinación que vincula a las unidades del sistema y que sin duda será fundamental para la instrumentación de un marco de calidad.²³ En nuestra opinión este aspecto está ya suficientemente desarrollado en el INEGI y puede utilizarse como uno de los elementos impulsores de un nuevo programa de calidad.

NQAF2 Relación con los informantes y usuarios, la idea es que los organismos responsables de generar e integrar información tengan los canales de comunicación y de interacción adecuados con sus informantes y usuarios. Estos canales se deben no sólo construir, sino también mantener y ampliar. El INEGI tiene tareas pendientes en este sentido, por un lado los informantes no han sido objeto de una política de atención estructurada, de un programa sistemático de agradecimiento, reconocimiento y convencimiento; no han sido el motor de una campaña permanente que les informe lo importante que es su contribución al SNIEG y lo fundamental que es su participación, su veracidad, sus respuestas, su colaboración; se requiere de una campaña regular que invite a la participación como informante pero también que retribuya la colaboración con información accesible, comprensible, digerible y atractiva.

Respecto a los usuarios se puede decir que a lo largo de su vida institucional el INEGI ha oscilado de etapas de gran apertura, franca discusión y acercamiento, sobre todo con usuarios especializados y críticos, a periodos de distanciamiento, confrontación, descalificación e inexplicable cerrazón; de proyectos colectivos muy participativos, a proyectos inegianos cerrados, casi confidenciales; pasando por proyectos en manos externas donde el INEGI maquila, simplemente ejecuta y no participa. Proyectos en donde la crítica es bien recibida y apreciada que contrastan con proyectos donde cualquier observación se toma como un cuestionamiento injustificado a la institución y/o se descalifica al

²³ Los detalles sobre la conformación, operabilidad y funcionamiento del SNIEG se encuentran en INEGI, SNIEG: www.snieg.mx.

usuario. A lo anterior, hay que agregar la discrecionalidad en los acercamientos y distanciamientos con los usuarios gubernamentales, académicos o sociales que necesariamente tendrá que ser analizada para establecer líneas y acciones claras, transparentes y reguladas tendientes a satisfacer sus necesidades. Ante esto es evidente la utilidad de una política explícita que oriente el trato con los usuarios, defina sus alcances y cuente con mecanismos formales para el intercambio y el acuerdo.

NQAF3 Mantenimiento de estándares estadísticos y geográficos, concebidos como un conjunto amplio de conceptos, definiciones y metodologías, utilizados para lograr uniformidad, comparabilidad y continuidad en el tiempo y el espacio. Los estándares ayudan a maximizar la eficacia de los productos y servicios estadísticos y geográficos, y a incrementar la eficiencia de los procesos de generación de información en términos de comparabilidad temporal, nacional e internacional, pero sobre todo a consolidar la coherencia de la información. En este punto destaca la importancia de mantener la comparabilidad como uno de los principales atributos que debe tener la información.²⁴

El segundo bloque de directrices se centra en Administrar la Calidad del Medio Ambiente Institucional y considera seis aspectos:

NQAF4 Asegurar la independencia profesional, se trata de que los organismos responsables de la información estadística y geográfica deben desarrollar, producir y difundir estadísticas e información geográfica sin presión o interferencia de ninguna instancia gubernamental, ni política, ni mediática, ni administrativa, judicial o privada.

La independencia profesional libre de cualquier influencia es un elemento indispensable para asegurar credibilidad y confianza en la información oficial. Las autoridades de la institución responsable de la información estadística y geográfica no deben pertenecer a grupos políticos, ni ser cuadros de un gobierno, no pueden estar adscritos o provenir de instancias o sectores específicos o de áreas con intereses particulares, deben ser cuadros de la propia institución y de los sectores

²⁴ La comparabilidad no es uno más de los muchos atributos, para algunos usuarios sobre todo para los organismos internacionales es el atributo básico, es el que permite ver si lo que ya sabe está cambiando o se mantiene. De hecho sería bueno hacer una investigación sobre el tema.

académicos más reconocidos. La independencia profesional obliga a que las autoridades de las oficinas responsables de la información oficial emerjan de un servicio civil de carrera.

NQAF5 Garantizar la imparcialidad y objetividad, se trata de que los organismos responsables de la información desarrollen, produzcan y difundan la información respetando los métodos científicamente aprobados, con independencia, transparencia, neutralidad y objetividad. Alude a que todos los usuarios sean tratados como iguales y que la información se brinde de la misma manera y con el mismo grado de accesibilidad y oportunidad para todos. El objetivo es que la oficina responsable de la información no tenga el privilegio de usar primero la información poniendo en desventaja a otros usuarios; también alude a que nadie pueda alterar la información.

NQAF6 Asegurar la transparencia, insiste en que los productores de información deben tener documentados a detalle sus proyectos (además de ponerlos a disposición de los usuarios), procesos, productos y servicios, explicando cómo generan la información, qué hacen, cómo lo hacen, cuándo lo hacen, bajo qué condiciones y con qué finalidad. Entre más transparente un proceso o proyecto mejor, entre más documentado y accesible se vuelve más claro y transparente.

Este aspecto abarca desde el dar a conocer a los usuarios cuáles son las políticas de difusión, acceso, evaluación y revisión de la información, hasta cuáles son las prácticas, términos y condiciones para garantizar que todo lo que hacen es transparente a cualquier usuario. Incluye la generación de metadatos sobre cada proyecto y proceso; los fundamentos jurídicos que obligan a la transparencia y los mecanismos disponibles para que los usuarios accedan a la información como la necesiten, en el formato que requieran; así como para establecer comunicación con quien sea para aclarar algún aspecto, resolver dudas o entender la información.

Todos los procesos, procedimientos y mecanismos para la generación, integración y difusión de la información estadística y geográfica deben estar documentados y disponibles para los usuarios, informantes y para el público en

general. Además explicita que deben quedar claramente identificables los organismos, agencias o instituciones, así como las unidades o departamentos que tienen y mantienen los documentos relacionados con la información que generan y tener a disposición y mantener sus archivos completos y actualizados.²⁵

NQAF7 Garantizar la confidencialidad estadística y la seguridad de la información, se refiere a garantizar la privacidad, la confidencialidad y la protección de los datos. La información que se proporciona para fines estadísticos o geográficos será confidencial y nadie podrá disponer de los datos confidenciales de los informantes bajo ninguna circunstancia, la información sólo será utilizada para los fines para los que fue generada.²⁶

NQAF8 Garantizar el compromiso de calidad, se refiere a que la institución responsable de la información estadística y geográfica tiene la obligación de garantizar la calidad de su operación en todos sus procesos y actividades. Este elemento del medio ambiente institucional señala la necesidad de regular sistemáticamente la calidad, de identificar fortalezas y debilidades, áreas de oportunidad y problemas con el propósito de mejorar continuamente la calidad de sus productos, servicios y procesos. Alude a la necesidad de contar con áreas de calidad y con programas para fortalecerla.

NQAF9 Asegurar la suficiencia de los recursos, considera la necesidad de garantizar que los recursos financieros, humanos y tecnológicos que se necesitan para generar e integrar la información estén disponibles en cantidad y calidad, y sean suficientes para satisfacer las necesidades que el desarrollo, producción y difusión de la información requieren.

Un tercer conjunto de directrices se centra en la calidad vinculada a los procesos estadísticos y geográficos, trata de que los procesos se encuentren inmersos en un ambiente de innegable calidad y abarca cuatro aspectos:

NQAF10 Solidez metodológica, en el desarrollo y elaboración de la información se tienen que utilizar las metodologías más sólidas, basadas en normas internacionalmente, en directrices o recomendaciones, debiendo ser

²⁵ De aquí se desprenden interesantes trabajos de arqueología estadística y geográfica y la necesidad de rescatar la historia de las áreas y de los proyectos.

²⁶ En algunos casos las leyes (nacionales de estadística) consideran excepciones para este principio, de ser ese el caso éstas deben ser de conocimiento público y ampliamente difundidas entre la población.

coherentes con los principios científicos establecidos y alineados a teorías y a esquemas analíticos. Para que los procedimientos, procesos y métodos sean eficientes y eficaces la solidez metodológica debe implementarse en todo el proceso de producción de información.

NQAF11 Garantizar efectividad de costos, se trata de asegurar que los recursos se utilizan eficientemente, que se invierten en lo que es necesario y útil, que se orientan hacia lo esencial, que se cubren con amplitud y oportunidad los objetivos y que los resultados tienen un costo razonable.

NQAF12 Asegurar la validez en la implementación, considerando que la información debe ser oportuna, confiable y precisa, el responsable de la información debe planificar todo el proceso de implementación de sus actividades (proyectos, procesos, productos, servicios) cuidando de cumplir con las normas internacionalmente acordadas, las directrices y recomendaciones, así como la aplicación de métodos científicos. El proceso de implementación se refiere a todas las actividades que conducen a la producción de información: diseño, preparación, recopilación, procesamiento, validación, evaluación, compilación, integración, difusión y resguardo, cada etapa debe hacerse con la mayor escurpulosidad.

NQAF13 Garantizar una adecuada demanda para los informantes, se refiere a que los informantes son colaboradores fundamentales para garantizar la calidad de los datos y de la información, y no es correcto 'cargarles la mano'. Las necesidades del usuario se tienen que equilibrar con los costos de producción y con la carga sobre los informantes que son los proveedores de la información. Los mecanismos para mantener buenas relaciones con los proveedores de datos son esenciales para la calidad. El reto consiste en disminuir las tasas de no respuesta y en garantizar la participación de los informantes y el incremento de la calidad de los datos proporcionados (veracidad).

La administración en la entrega de información considera seis aspectos que dan cuenta de los atributos que se consideran indispensables en la información:

NQAF14 Asegurar la relevancia de la información, da cuenta del grado en que se cumple con las necesidades actuales, potenciales, emergentes o

requerimientos de clientes, usuarios o público en general. La relevancia se refiere a que se producen las estadísticas que se necesitan, pero también cubre la solidez metodológica, en particular la medida en que los conceptos, definiciones y clasificaciones se corresponden con las necesidades del usuario.

NQAF15 Asegurar la exactitud y fiabilidad, se refiere a que la información es precisa, confiable, segura y muestra la realidad, describe correctamente los fenómenos y mide con exactitud, es decir, garantiza la cercanía de las estimaciones con los verdaderos valores. La confiabilidad se refiere a la consistencia de las estadísticas en el tiempo.

NQAF16 Asegurar la oportunidad y la puntualidad, es un aspecto clave en dos sentidos, por un lado en cuanto a que los proyectos se deben ejecutar a tiempo (censos cada diez o cinco años, encuestas anuales, trimestrales o de periodicidad conocida), pero además a que la entrega de la información se tiene que hacer pronto. En este aspecto destaca la importancia de cumplir con calendarios establecidos tanto para la producción como para la difusión. La oportunidad da cuenta de la rapidez con que los resultados se socializan y la puntualidad del cumplimiento del calendario previamente difundido.

NQAF17 Garantizar la accesibilidad y claridad, la información (datos y metadatos) se encuentran con suma facilidad, se obtienen sin dificultad, se presentan claramente para que puedan ser usados y entendidos, están disponibles y accesibles a todos los usuarios de manera oportuna, imparcial y equitativa en todos los formatos convenientes. Incluye el acceso a los microdatos, así como a la información de contexto, explicativa o complementaria para su correcta comprensión y uso.

NQAF18 Asegurar la coherencia y comparabilidad, es un requisito fundamental de la información el ser internamente consistente y comparable en el tiempo, este atributo obliga a que la información que se produce o integra utilice los estándares, definiciones, clasificaciones y unidades de medida internacional o nacionalmente aceptados y/o convenidos. Debe ser posible combinar y hacer uso conjunto de datos relacionados de diferentes fuentes sin problemas de comparabilidad o coherencia ni entre fuentes ni entre proyectos.

NQAF19 Administración de metadatos, los productores de datos deben proporcionar toda la información (conceptos, definiciones, variables subyacentes, teorías, clasificaciones, marcos, agrupamientos, excepciones) que permita usar la información adecuadamente, deben publicar las metodologías, los informes de recolección de datos, de codificación, validación, procesamiento, etc. y los indicadores de la calidad de la información en todas las fases de cada proyecto. Se debe proveer la información para que el usuario pueda entender todos los atributos de la información, incluyendo sus limitaciones, para usar la información correctamente y tomar decisiones informadas, bien sustentadas.

A estos elementos, que son los que desarrolla con detalle el proyecto NQAF, se adicionan un conjunto de conceptos, un glosario, comentarios sobre los marcos de calidad más desarrollados que están en funcionamiento y un extenso apartado sobre la correspondencia que existe entre distintos marcos de calidad, una sección sobre la importancia de la evaluación y la presentación de informes de calidad, sobre la medición de la calidad de productos y procesos, y sobre cómo comunicar a los usuarios los atributos de calidad que tiene la información. También destaca la importancia de obtener retroalimentación y evaluaciones de los usuarios, medir sus niveles de satisfacción, impulsar la certificación y dar garantías sobre el perfeccionamiento continuo de la calidad. Finalmente NQAF aborda el tema de la gestión de la calidad del personal, con énfasis en la gestión del desempeño y de los recursos, en un marco amplio de normas éticas que respondan a los principios de transparencia, claridad, rendición de cuentas, gobernanza y democracia.

Tomando esto como base lo que se hizo fue analizar punto por punto qué tanto cumplía el INEGI con los elementos contenidos en cada una de las 19 directrices propuestas por NQAF, los resultados del análisis se presentan en la siguiente sección.

Cumplimiento con las directrices NQAF

Como se explicó anteriormente el trabajo realizado por NQAF se centra en 19 directrices, para cada una de ellas el equipo de expertos desarrolló un conjunto de

cuestiones denominadas ‘*elemento a asegurar*’ que en conjunto permiten ver qué tanto se cumple con cada directriz. El cuadro siguiente presenta el número de elementos por directriz.

Cuadro 1. Elementos por directriz NQAF

Directriz	Elementos	Directriz	Elementos
NQAF1	10	NQAF11	19
NQAF2	28	NQAF12	28
NQAF3	20	NQAF13	11
NQAF4	10	NQAF14	21
NQAF5	15	NQAF15	21
NQAF6	5	NQAF16	21
NQAF7	14	NQAF17	32
NQAF8	20	NQAF18	19
NQAF9	13	NQAF19	6
NQAF10	27	Total	340

Fuente: con base en Generic National Quality Assurance Framework (NQAF). Naciones Unidas (2012^b).

En el anexo 2 de este documento se presenta una descripción detallada de los elementos que abarca cada directriz y **un primer ejercicio de aproximación** al grado de cumplimiento que se observa en el INEGI. Para ello, se contó con la colaboración de varias personas quienes revisaron los 340 elementos y dieron su opinión sobre qué tanto se cumplía o no.²⁷ Para llegar al resultado final se consideró la opinión de cómo se cumplía con cada uno de los elementos que contemplaba cada directriz: totalmente, parcialmente o no se cumplía; en el primer caso se le dio un punto al elemento por asegurar, en el segundo 0.5 de punto y en el tercero cero. De tal forma que se pueda ver cada elemento por directriz y en conjunto las directrices que están más desarrolladas y las que requieren de un mayor trabajo.

²⁷ En este ejercicio participaron: María Eugenia Gómez Luna, Jorge Ochoa, Eric Rodríguez, Enrique Ledesma y Marcela Eternod.

Antes de ver los resultados del ejercicio exploratorio conviene señalar que considerando los planteamientos centrales del NQAF, llaman la atención los siguientes aspectos:

1. El INEGI **no cuenta con un sistema de gestión de la calidad institucional basado en un modelo de aseguramiento de la calidad**, que permita demostrar con un conjunto de indicadores ordenados y articulados, la calidad de sus procesos, proyectos, productos y servicios, premisa básica en el planteamiento del NQAF. Sin embargo, es indudable que hay muchos elementos de calidad insertos en los procesos y en los proyectos del Instituto.
2. El INEGI **no cuenta con un área especializada en la calidad** que tenga la responsabilidad de demostrar, evidenciar y transparentar el nivel de calidad que tiene cada proyecto o proceso, los estándares de calidad que se aplican en su operación y los estándares a los que se aspira; tampoco tiene un grupo que coordine el desarrollo, implementación y seguimiento de un modelo para el aseguramiento de la calidad como lo señala NQAF. Se tienen pequeñas estructuras, aisladas e independientes, en varias áreas dedicadas básicamente a la calidad en el ámbito operacional y que trabajan con una cierta anarquía metodológica.
3. Una de las mayores fortalezas del INEGI con respecto al cumplimiento del NQAF —como se verá más adelante— se encuentra en la Ley del SNIEG que explicita el tipo de regulaciones que se necesitan, los fundamentos normativos, la manera de trabajar y la importancia de la normatividad técnica, los más altos estándares y las mejores prácticas. El Reglamento Interior del INEGI y la normatividad del SNIEG contribuyen a dar respaldo jurídico a los temas de calidad. De hecho, hay obligatoriedad de desarrollar la calidad en el INEGI y en el SNIEG, y de garantizarla en sus procesos, proyectos, productos y servicios.
4. La ausencia de un modelo de aseguramiento de la calidad y la falta de un sistema de gestión de la calidad al interior del INEGI impiden demostrar con indicadores robustos y objetivos que se trabaja con calidad; su ausencia no

significa que no se haga, pero sí lo invisibiliza e imposibilita que se vean claramente los niveles de calidad alcanzados a nivel institucional.

Con los cuatro aspectos anteriores como telón de fondo se pueden ver los resultados de lo que se denominó “El nivel de cumplimiento del INEGI con los elementos para el aseguramiento de la calidad de NQAF”.²⁸ Cabe señalar que se trata de un primer ejercicio exploratorio en el que se pidió una opinión sobre un amplísimo conjunto de cuestiones, por lo que las respuestas son una combinación de conocimiento, experiencia y percepción. También es conveniente considerar que los ‘*elementos a asegurar*’ se refieren a cuestiones a veces muy generales,²⁹ lo que obliga a conjuntar situaciones heterogéneas ya que la calidad de los procesos, productos, proyectos y servicios es desigual; los criterios de calidad que se siguen en algunas áreas del INEGI no comparten un conjunto básico de atributos y los aspectos que se cuidan en cada área son diferentes.

El cuadro 2 permite ver que el resultado global es de 61.4%, hay seis directrices con porcentajes de cumplimiento por arriba del 70%; once se ubican entre un 50 y menos de un 70%; una se encuentra apenas por abajo del 50% (gestión de las normas estadísticas, 47.4%), y la peor evaluada, con 7.5% resultó ser la garantía de compromiso con la calidad.

La directriz mejor evaluada fue la que da cuenta de la garantía de confidencialidad y seguridad de la información, seguida de la que sostiene la coordinación del sistema estadístico nacional. También se obtuvo una muy buena calificación en la independencia profesional y en la rigurosidad en la ejecución. Oportunidad y puntualidad junto con claridad y accesibilidad, rebasaron el 70% en su cumplimiento.

Cuadro 2. Grado de cumplimiento por directriz de la matriz NQAF

Directriz		Puntos totales	Cumplimiento			Total INEGI	% de cumpli- miento
			Total	Parcial	No		
NQAF 1	Coordinación del Sistema Estadístico Nacional	10	8	2	0	9	90.0

²⁸ Se puede ver a detalle cada directriz y revisar elemento por elemento en el anexo 2.

²⁹ Hay un supuesto de uniformidad en la calidad alcanzada implícito en ello. Esto significa que se interpretan los proyectos como si todos tuvieran el mismo nivel de calidad, un estándar para todos los proyectos y procesos que, al menos para el caso del INEGI, no se cumple.

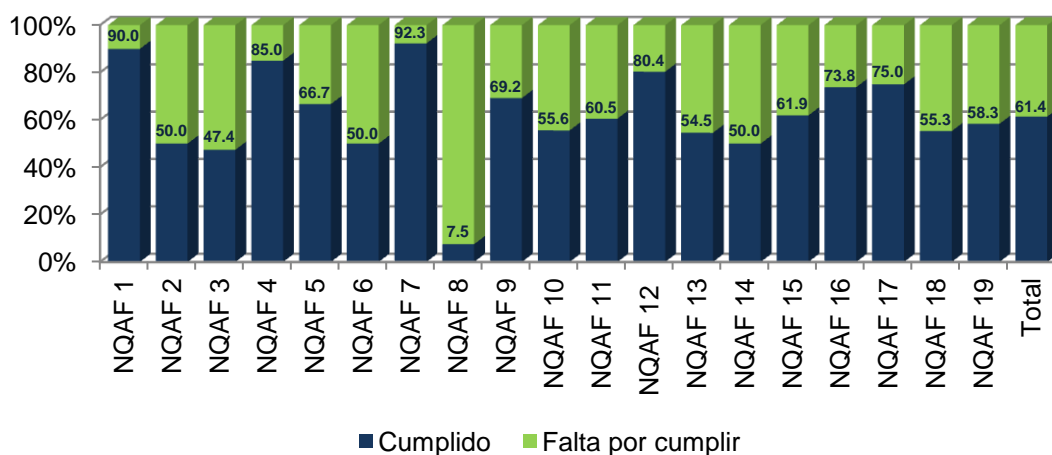
NQAF 2	Gestión de las relaciones con usuarios y proveedores de datos	28	3	22	3	14	50.0
NQAF 3	Gestión de normas estadísticas	19	3	12	4	9	47.4
NQAF 4	Garantía de la independencia profesional	10	8	1	1	8.5	85.0
NQAF 5	Garantía de imparcialidad y objetividad	15	6	8	1	10	66.7
NQAF 6	Garantía de transparencia	5	1	3	1	2.5	50.0
NQAF 7	Garantía de confidencialidad y seguridad	13	12	0	1	12	92.3
NQAF 8	Garantía de compromiso con la calidad	20	0	3	17	1.5	7.5
NQAF 9	Garantía de suficiencia de recursos	13	5	8	0	9	69.2
NQAF 10	Garantía de rigurosidad metodológica	27	9	12	6	15	55.6
NQAF 11	Garantía de eficacia en relación con los costos	19	6	11	2	11.5	60.5
NQAF 12	Garantía de rigurosidad en la ejecución	28	18	9	1	22.5	80.4
NQAF 13	Gestión de la carga para los encuestados	11	3	6	2	6	54.5
NQAF 14	Garantía de pertinencia y relevancia	21	3	15	3	10.5	50.0
NQAF 15	Garantía de exactitud y fiabilidad	21	7	12	2	13	61.9
NQAF 16	Garantía de oportunidad y puntualidad	21	13	5	3	15.5	73.8
NQAF 17	Garantía de accesibilidad y claridad	32	19	10	3	24	75.0
NQAF 18	Garantía de coherencia y comparabilidad	19	3	15	1	10.5	55.3
NQAF 19	Gestión de los metadatos	6	1	5	0	3.5	58.3
Total		338	128	159	51	208	61.4

Fuente: elaboración propia tomando como insumo las respuestas de María Eugenia Gómez Luna, Jorge Ochoa, Eric Rodríguez, Enrique Ledesma y Marcela Eternod.
Nota: NQAF3 registra 20 elementos, pero uno de ellos no aplica para el INEGI; NQAF7 registra 14 elementos pero uno de ellos no aplica para el INEGI.

La gráfica 1 permite ver que en algunas directrices basta con un pequeño esfuerzo para alcanzar el 100 por ciento, mientras que en otras es necesario una evaluación más cuidadosa y un programa de trabajo si se quiere seguir la guía NQAF en todas sus directrices. La baja calificación que tiene la NQAF8, garantía de compromiso con la calidad se debe a que el INEGI carece de una política de calidad, de una declaración de su compromiso con la calidad, de un modelo para el aseguramiento de la calidad y de un sistema de gestión de la calidad, como se señaló anteriormente.

Por otro lado, vale la pena observar la gran distancia que se observa entre NQAF8 y el grado de cumplimiento con las directrices que le siguen: gestión de normas estadísticas (NQAF3), gestión de las relaciones con los usuarios (NQAF2), transparencia (NQAF6) y pertinencia y relevancia (NQAF14).

Gráfica 1. Ejercicio del grado de cumplimiento por directriz de la matriz NQAF



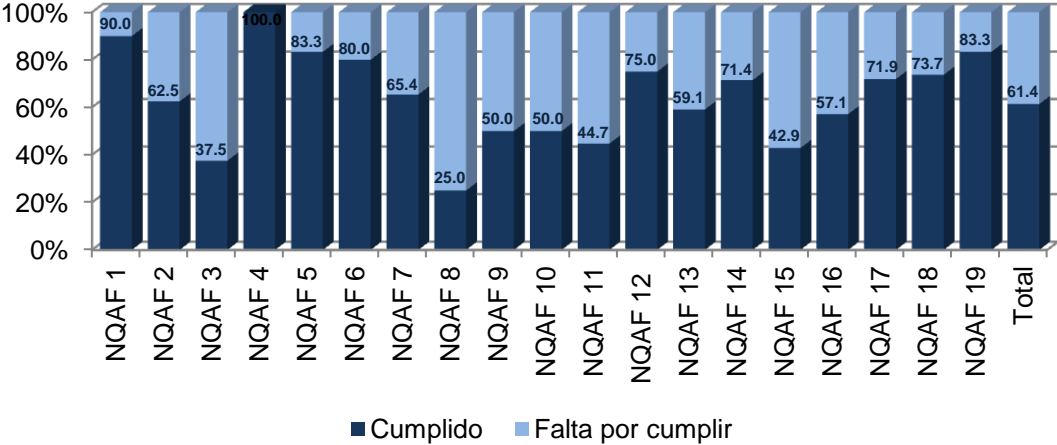
Fuente: elaborado con base en el cuadro 2.

Una vez que se llevó a cabo el primer ejercicio y considerando que el NQAF se orientaba totalmente hacia la información estadística, se pensó en la conveniencia de que la Dirección General de Geografía y Medio Ambiente (DGGMA) calificara desde su perspectiva el grado de cumplimiento. Ellos consideraron, y con razón, que una evaluación como la que se estaba haciendo no era del todo objetiva y que el grado de generalidad obligaba a dejar de lado las diferencias de calidad entre procesos, proyectos, productos y servicios del área geográfica; señalaron que era necesario considerar las diferencias en la calidad de los diferentes proyectos. Además, sugirieron la conveniencia de contar con evaluaciones externas considerando que son muy útiles para mejorar; también comentaron que la calidad puede verse afectada por factores como restricciones económicas e inseguridad, aspectos no considerados en las directrices. Finalmente dijeron que NQAF tiene muchos elementos y que algunos son repetitivos, lo cual es cierto; pero desde la perspectiva de la completez de cada directriz se explica su inclusión porque el mismo elemento se ve desde una dimensión diferente en una y otra directriz.³⁰

³⁰ Comentarios a la matriz de cumplimiento de la DGGMA, octubre, 2012.

En la gráfica 2 se aprecian los resultados de la DGGMA. Un primer punto que llama la atención es que el primer ejercicio (el colectivo ecléctico) coincide en el grado de cumplimiento global con el realizado por Geografía (61.4 vs 61.2%) aunque haya diferencias importantes por directriz, o se valoren de diferente manera los elementos a asegurar como es el caso de NQAF 4 —garantía de la independencia profesional— a la que Geografía le da 100 por ciento y el ejercicio grupal 85%; o NQAF7 —garantía de confidencialidad y seguridad—, a la que en el primer ejercicio se le da un 92.3% y Geografía le asigna 65.4 por ciento.

Gráfica 2. Ejercicio del grado de cumplimiento por directriz de la matriz NQAF realizado por la DGGMA



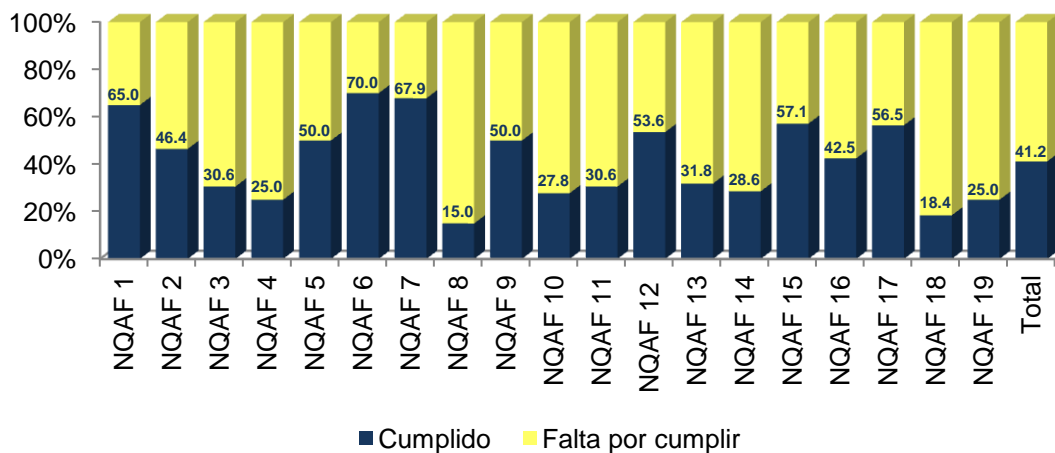
Fuente: respuestas de la DGGMA, octubre 2012.

Finalmente se pensó en la conveniencia de conocer la opinión que tenía un área integradora que además de vincularse con las áreas sustantivas del INEGI, usaba la información tanto estadística como geográfica que generan las Unidades del Estado y gestiona la integración de información de muchas fuentes, con la ventaja adicional de vincularse con diversos tipos de usuarios. Para ello, se le solicitó a la Dirección General Adjunta de Integración su punto de vista. De entre sus muchos y pertinentes comentarios rescatamos que los elementos a asegurar de las 19 directrices que integran la matriz NQAF son exhaustivos y un “excelente modelo para el aseguramiento de la calidad de la información, no sólo del INEGI,

sino de todas y cada una de las Unidades del Estado que conforman el SNIEG.” (Maldonado, Gabriel 2012^a).

El grado de cumplimiento total que dio esta área fue de 41.2%, 20 puntos por debajo de lo alcanzado en ejercicio integrado y en el realizado por Geografía, y aunque es preciso señalar que consideró que cinco elementos no aplicaban a la situación mexicana y trabajó con 335, no deja de ser la mirada más crítica. También llama la atención que en 142 de los 335 elementos la respuesta fue “NO”.

Gráfica 3. Ejercicio del grado de cumplimiento por directriz de la matriz NQAF realizado por un la Dirección General Adjunta de Integración de Información (DGAI)



Fuente: Maldonado, Gabriel. Dirección General Adjunta de Integración de Información, DGAI, octubre 2012. Mimeo.
 Nota: NQAF3 registra 20 elementos pero el área consideró que dos no aplicaron para el INEGI; NQAF11 registra 19 elementos pero uno de ellos no aplicó; NQAF16 registra 21 elementos pero uno de ellos no aplicó; NQAF17 registra 32 elementos pero uno de ellos no aplicó para el INEGI. En suma, en este ejercicio se excluyeron 5 elementos.

Cuadro 3. Las tres visiones

Directriz		Cumplimiento		
		Diversas áreas	DGGMA	DGAI
NQAF 1	Coordinación del Sistema Estadístico Nacional	90.0	90.0	65.0
NQAF 2	Gestión de las relaciones con usuarios y proveedores de datos	50.0	62.5	46.4
NQAF 3	Gestión de normas estadísticas	47.4	34.2	30.6
NQAF 4	Garantía de la independencia profesional	85.0	100.0	25.0

NQAF 5	Garantía de imparcialidad y objetividad	66.7	83.3	50.0
NQAF 6	Garantía de transparencia	50.0	80.0	70.0
NQAF 7	Garantía de confidencialidad y seguridad	92.3	65.4	67.9
NQAF 8	Garantía de compromiso con la calidad	7.5	25.0	15.0
NQAF 9	Garantía de suficiencia de recursos	69.2	50.0	50.0
NQAF 10	Garantía de rigurosidad metodológica	55.6	50.0	27.8
NQAF 11	Garantía de eficacia en relación con los costos	60.5	44.7	30.6
NQAF 12	Garantía de rigurosidad en la ejecución	80.4	75.0	53.6
NQAF 13	Gestión de la carga para los encuestados	54.5	59.1	31.8
NQAF 14	Garantía de pertinencia y relevancia	50.0	71.4	28.6
NQAF 15	Garantía de exactitud y fiabilidad	61.9	42.9	57.1
NQAF 16	Garantía de oportunidad y puntualidad	73.8	57.1	42.5
NQAF 17	Garantía de accesibilidad y claridad	75.0	71.9	56.5
NQAF 18	Garantía de coherencia y comparabilidad	55.3	73.7	18.4
NQAF 19	Gestión de los metadatos	58.3	83.3	25.0
Total		61.4	61.2	41.2

Fuente: elaborado con base en las gráficas 1, 2 y 3.

El cuadro 3 es útil porque permite ver directriz por directriz, aspectos de la heterogeneidad que caracteriza al INEGI. De hacerse este ejercicio por Dirección de Área se tendría un panorama mucho más heterogéneo, pero a la vez de gran utilidad para focalizar acciones de calidad y de mejora. Se trata entonces de ver en esta matriz un muy amplio ‘mapa de ruta’ que si se decide el INEGI a utilizarlo le puede dar buenos resultados en el corto plazo y además orientar acciones de más largo aliento.

La calidad en la información geográfica requiere de precisiones especiales, pero se observan avances importantes en los últimos años, entre ellos destacan los siguientes:

1. Se cuenta con un programa para la elaboración de normas técnicas para los datos y la información geográfica.
2. Se está impulsando la investigación permanente en las nuevas tecnologías sobre geomática para determinar cuáles incorporar a los procesos de producción.
3. Cuentan con un modelo conceptual y metodológico para evaluar e informar con oportunidad a los usuarios sobre los márgenes de

confiabilidad de los productos cartográficos en cuanto a exactitud, completitud, consistencia y corrección.

4. Trabajan en el establecimiento para su instrumentación de un perfil de metadatos propio, oficializado como norma técnica de aplicación nacional.
5. Participan en foros internacionales y grupos de trabajo para intercambiar estrategias de mejora.
6. Revisan y actualizan la normatividad interna (modelos de datos y diccionarios de datos).
7. Adoptaron las imágenes satelitales de alta resolución como insumo para la elaboración de los diferentes productos cartográficos.
8. Están elaborando productos de mayor exactitud, precisión y corrección (como la carta topográfica escala 1:20 000 y el Continuo de Elevaciones Mexicano 3.0), que serán insumos para productos derivados, cuyos niveles de calidad son mucho mejores que los hechos anteriormente.
9. Tienen un proyecto para evaluar y documentar la evaluación de la calidad de algunos productos cartográficos, y extender la evaluación a los demás.
10. Cuentan con un proyecto que les permitirá analizar los procesos simultáneamente en todas las áreas de producción de información geográfica, con el fin de proponer mejoras que permitan incrementar la eficacia y eficiencia de estos procesos, así como la calidad de la información geográfica.

En cuestiones de calidad para el área de geografía y medio ambiente los principales retos son: aumentar la inclusión, en la normatividad técnica, de especificaciones mínimas de exactitud, precisión y consistencia para los productos geográficos; adaptar las metodologías para aprovechar los nuevos insumos de imágenes satelitales de alta resolución; rediseñar las metodologías de trabajo para adaptarlas a los nuevos recursos tecnológicos y a los nuevos insumos disponibles; conservar e incluso elevar los índices de calidad técnica de los productos geográficos elaborados con las nuevas metodologías de trabajo.

Sin embargo enfrentan problemas en el entorno de la calidad muy específicos que demandan soluciones *ad hoc* como: la falta de un adecuado conocimiento entre algunos usuarios de la noción de calidad como aptitud para el uso, que significa tener conciencia de que cada producto geográfico tiene sus márgenes de confianza, y por lo tanto, de aplicabilidad. Finalmente la Dirección General de Geografía y Medio Ambiente explicita la necesidad de trabajar en la difusión de una cultura de calidad.³¹

Con esto como base se trabajó en identificar los elementos que permitirían integrar un programa de calidad dentro de un marco general de aseguramiento partiendo del cumplimiento NQAF, rescatando lo que se tiene en el INEGI y con la idea de que la experiencia anterior sirva para un nuevo programa. Sin embargo y con base en los resultados, se vio necesario el abordar más a fondo la importancia de asumir un compromiso con la calidad, de eso trata el siguiente apartado.

7. Importancia de una política de calidad institucional

La forma de ver la calidad, la orientación que la organización le dé y el compromiso que se asume con clientes y usuarios no debe de ser una cuestión implícita u obvia, sino claramente explícita. No se trata de que se confíe en que la institución hace bien las cosas, o que se presuponga que así es, se trata de que todos sepan cual es el compromiso que tiene la institución con la calidad y cómo se garantiza ese compromiso.

Es evidente que las personas trabajan de la mejor manera que pueden y que, con excepción de los saboteadores conscientes o inconscientes, tratan de cumplir bien con sus responsabilidades y en ello ponen su empeño. Esto es cierto, pero ¿cómo se evita que cada quién se centre en lo que le parece más relevante y cuide todos los aspectos? ¿cómo se logra que se consideren cuestiones que a primera vista no se perciben como importantes? ¿quién define hacia dónde va la organización en cuestiones de calidad? o ¿dónde se encuentran establecidos los parámetros o estándares de calidad organizacionales? ¿cuáles son las metas, los objetivos y los tiempos para hacer las mejoras? ¿con qué elementos o

³¹ Guerrero Elemen, Carlos. Listado de avances y retos en materia de calidad. 21 de noviembre de 2012.

herramientas se cuenta en cuestiones de calidad? ¿qué indicadores demuestran la creciente calidad de productos y servicios?

Una política de calidad expresa formalmente los compromisos que la organización asume frente a clientes, proveedores, usuarios, sociedad en general y su propio personal. En opinión de algunos, si se menosprecian esos compromisos no se debe estar en la organización, si se desprecia al usuario, o si el cliente y su opinión no importan, la organización está o estará en graves problemas tarde o temprano.

Una política de calidad consiste en un conjunto de compromisos, directrices y objetivos que la organización asume y que hace públicos formalmente como parte de su política organizacional. Esto permite establecer un enfoque de calidad unificado dentro de la organización y marca la ruta que se seguirá en cuestiones de calidad.

Cualquier política de calidad debe explicitar su compromiso no sólo con la calidad, sino además con sus usuarios. Esto, a su vez, presupone que la organización cuenta con un marco de calidad general y también con un sistema de gestión de la calidad, ambos soportan a la política de calidad.

Para contar con una política de calidad organizacional es importante responder las siguientes preguntas: cuál es el objeto, cuál es el propósito de la política de calidad, para qué una política de calidad, qué procesos abarca, a quién va dirigida, cuáles son los objetivos de la política de calidad y sus dimensiones (objetivos estratégicos, generales y específicos, junto con las acciones estratégicas para su consecución). Una política de calidad va acompañada de un plan estratégico, donde se da a conocer a la comunidad no sólo la política sino sus elementos, sus componentes, las etapas que se seguirán, sus tiempos, productos, etcétera.³²

Para contar con una política de calidad la institución tiene que identificar los compromisos que desea o necesita asumir, atendiendo las necesidades y requerimientos de usuarios y clientes. Con esa base se elabora la política de

³² Además se da a conocer el mecanismo para proponer mejoras a las tareas sustantivas y el mecanismo para reportar fallas en la calidad, entre otros muchos elementos.

calidad alineada con los objetivos y principios institucionales.³³ Aprobada la política de calidad, se tiene que difundir a todo el personal, con el objeto de que se conozca a profundidad y se asimile; una vez cubierta esta fase, la política de calidad se hace del conocimiento de usuarios, clientes y sociedad en general, de tal manera que se informe de los compromisos y las directrices que asume la organización en materia de calidad, a partir de un determinado momento. La responsabilidad por la calidad corresponde a todos los integrantes de la organización, cada área, sección y puesto de trabajo requiere de ejecutantes que promuevan, lideren, planifiquen, coordinen y desarrollen las actividades de la calidad, todo ello tomando como centro al usuario y con el compromiso de asegurar su satisfacción, partiendo de la base de que se procura una armónica y respetuosa interacción con él.

La alta dirección es la que guía la política de calidad, para ello cuenta con la misión y la visión de la institución, y con el conocimiento de la situación interna y externa; sabe a dónde quiere llevar a la organización, a dónde quiere dirigir su evolución y con qué orientación se hará la transformación. La alta dirección es la que facilita, promueve e impulsa los cambios, pero también es la que vigila que el compromiso se asuma y que la totalidad del personal esté comprometido con él, es la que transmite la responsabilidad que tienen todos en los procesos de calidad y quien asigna funciones para cada una de las fases del ciclo de la calidad.

Los beneficios con la adopción de una la política de calidad para la institución, se ven reflejados en varios aspectos, tanto externos como internos: para los clientes y usuarios es importante conocer a qué se compromete la institución y tener claro que los productos o servicios que ésta brinda, tienen establecidos parámetros o estándares altos y conocidos. Para la sociedad el beneficio es saber que puede conocer los estándares con los que trabaja la institución al detalle, con oportunidad, transparencia y precisión. Esto es lo que más

³³ Se sugiere que al menos se cuente con dos propuestas de política para poder hacer una amplia consulta entre el personal, de esta manera se sentirán parte del proyecto desde el principio y expresarán comentarios relacionados con su orientación, cobertura y alineación, que permitirán integrar los argumentos a la política de calidad. Las propuestas de política de calidad deben ser presentadas para su aprobación final a la alta dirección, debiendo seleccionar la más adecuada, de conformidad con los comentarios y aportaciones de los diferentes miembros de la organización.

ayuda a incrementar la credibilidad y la confianza de los usuarios en un entorno de rendición de cuentas.

En el terreno interno una política de calidad es útil para los colaboradores y/o empleados porque así entienden los compromisos institucionales en materia de calidad, los cuales se traducen en marcos de referencia para el desarrollo de sus funciones, responsabilidades y operaciones. A la institución, el definir los compromisos de calidad de los productos y servicios que proporciona, le permite tener una base objetiva para demostrar la calidad en lo que hace, evidenciar los avances y las mejoras, y marcar las metas y los plazos para alcanzarlas. Esto a su vez no sólo hace posible evaluar su desempeño, sino que le permite ir mejorando su imagen e incrementar la confianza y credibilidad. No hay que olvidar que estos dos elementos —confianza y credibilidad—, nunca serán suficientes, por lo que las reservas son muy importantes.

Una política de calidad puede además concebirse como una brújula que ayuda a seguir el rumbo marcado por la organización y coadyuva en la toma de decisiones teniendo siempre en la mira la mejora continua de los procesos, productos y servicios, pero también la capacitación y el desarrollo del personal.³⁴

En suma, el contar con una política de calidad es un requisito si se quiere impulsar un modelo de aseguramiento integral de la calidad al interior de una institución, con miras a la satisfacción de los usuarios —sean éstos internos o externos— un modelo que además requiere de un sistema de gestión de la calidad donde se vayan acomodando todas las evidencias de la calidad y se pueden ver las metas que se quieren alcanzar.

Para finalizar, una filosofía de calidad al interior de una institución no puede verse como una moda pasajera, prescindible y sufrible. Desafortunadamente las experiencias de calidad que ha vivido el INEGI hacen que el tema se vea en el mejor de los casos como algo trivial, una entretención de los que no hacen nada, o no tienen asuntos importantes de qué ocuparse, o que conocen poco o no saben cómo se hacen las cosas realmente. En la mayoría del personal la percepción es

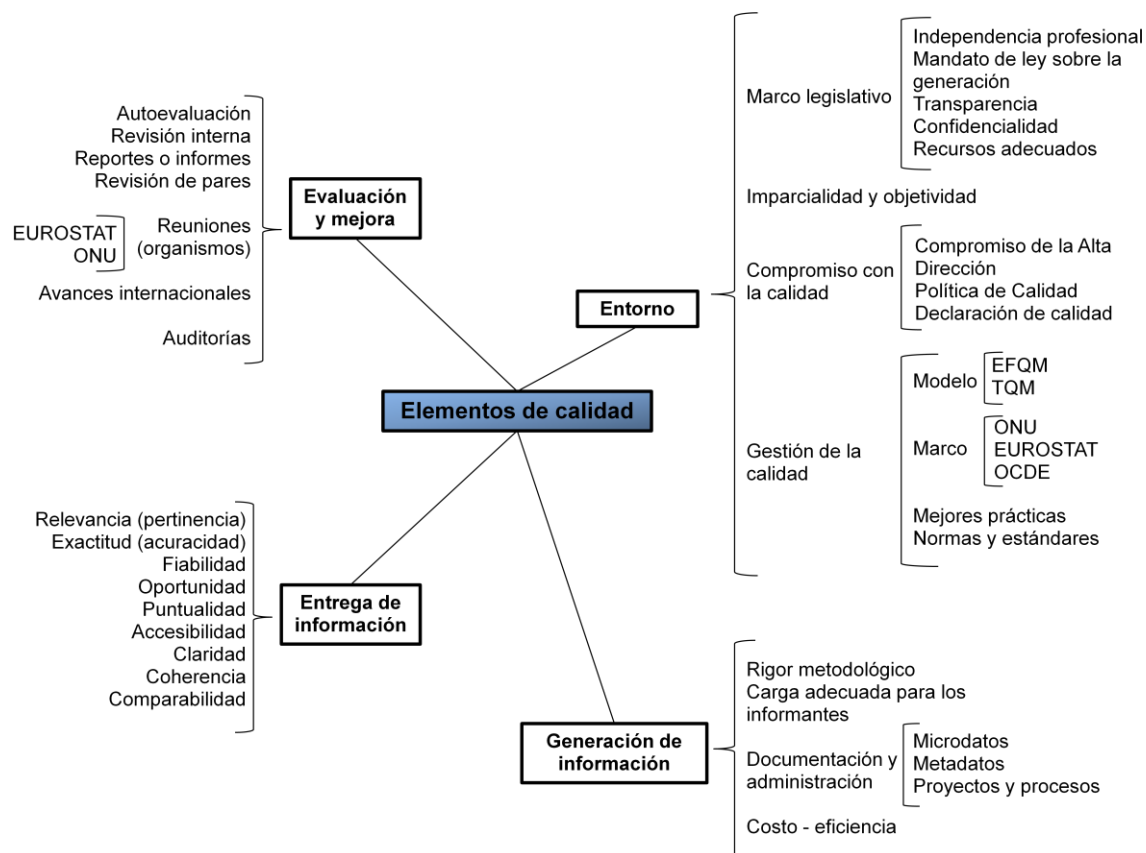
³⁴ Periódicamente la política de calidad debe ser evaluada, tanto interna como externamente, de tal manera que se verifique su efectividad y eficacia, mediante la utilización de indicadores, herramientas y objetivos previamente definidos. Llegado el momento una política de calidad puede ser cambiada, ajustada o mejorada.

que un programa de calidad demanda la inversión de un tiempo considerable, sobre todo en sus inicios, y que su utilidad será muy marginal porque ya se trabaja bien; queda el recuerdo de que todo aquello que en el pasado se realizó y el gran esfuerzo que se hizo no se reflejó en reconocimientos, estímulos y recompensas. La idea que tienen algunos colaboradores, incluyendo a la alta dirección, es que los programas de calidad que se han instrumentado en el INEGI han servido de poco, aunque ofrecían mucho, y se ven más como una carga, que como una herramienta metodológica muy potente que ayuda a hacer siempre mejor el trabajo. Éste sin duda, será uno de los temas que la Junta de Gobierno del INEGI tiene que evaluar antes de pensar en aprobar un programa para el aseguramiento y la gestión de la calidad.

8. Propuesta del marco integrado para el aseguramiento de la calidad

La revisión de la muy amplia y variada bibliografía sobre el tema de la calidad de la información, particularmente abundante en la parte estadística, permitió identificar los elementos comunes en cualquier marco de calidad. El diagrama 9 muestra en forma esquemática estos elementos organizados en tres bloques: calidad en la generación de la información, calidad en la entrega de la información, calidad orientada a la evaluación, la innovación y la mejora. Todo ello considerando el entorno que exige un programa de calidad que reconoce en ella un elemento relevante para la consecución de la misión, la visión y los objetivos de la organización.

Diagrama 9. Elementos de la calidad



Es evidente que para que las estrategias de calidad se desarrollen en el organismo responsable de dotar al país de la información estadística y geográfica, se requiere de un marco normativo explícito que confiera estatus y reconozca la importancia de la calidad como un atributo básico de la información, pero además como una característica intrínseca de la organización. Los principios rectores pueden ser más o menos y se les puede dar un mayor énfasis a unos que a otros, pero hay coincidencia en señalar la necesidad de garantizar la independencia profesional de la organización, ajena a cualquier gobierno, partido político o injerencia en el quehacer institucional.³⁵ Otro punto imprescindible es la obligación de generar e integrar la información (mandato de la recolección de los datos), y este mandato va de la mano con la necesidad de garantizar la transparencia y la confidencialidad, la imparcialidad y la objetividad, tanto en los procesos que

³⁵ El reciente caso de injerencia de un gobierno sobre la información que acaba de ocurrir en Chile y que afectó a la CEPAL y la medición de la pobreza, son un ejemplo de la importancia de este principio.

requiere la información, como en su difusión y en la conservación (preservación) de la misma.

Respecto a la generación e integración de la información destaca la solidez metodológica, las metodologías científicamente probadas, las mejores prácticas, los estándares, el rigor técnico y teórico (que incluye la investigación, el análisis, la coherencia, la eficiencia de los procesos y un largo etcétera). Se parte de la base de que la generación de información requiere de un cuidadoso proceso de planeación, requiere de orden y de método.

Un esquema de calidad por pequeño que sea considera que para poder administrar, evaluar y sobretodo mejorar algo, se tiene que saber, se tiene que conocer la situación actual, por tanto se reconoce la necesidad de documentar la operación. Otro de los elementos recurrentes para asegurar calidad en los procesos tiene que ver con el establecimiento de mecanismos que permitan saber los costos de las operaciones y tener esquemas de costo-eficiencia de las operaciones que se realizan. El análisis de lo que cuesta cada proyecto y en su interior cada operación es muy importante.

En la entrega de la información se deben garantizar los atributos de su calidad, los cuales se cuidan en todas las fases del proceso de generación. Las características o dimensiones de la calidad del producto o del servicio son determinantes y no son un añadido final, sino el resultado de todo el proceso. Estos atributos apuntan hacia la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, de hecho todos los marcos y sistemas de calidad tienen en su centro al usuario, es él quien determina si lo que se le proporciona cumple con sus necesidades y expectativas, si el usuario queda descontento o cuestiona los resultados, si los califica mal, se debe revisar de la “a a la z” el proyecto y los procedimientos. Atributos como comparabilidad, relevancia o pertinencia, exactitud, precisión, fiabilidad, oportunidad, puntualidad, coherencia, transparencia, accesibilidad, claridad, etc., se orientan a demostrarle al usuario que puede utilizar con confianza la información que se le brinda. La selección de los atributos no es una tarea fácil y su cumplimiento exige un trabajo muy

meticuloso que dé cuenta de sus alcances, seguido de una definición precisa de lo que significará para el INEGI cada atributo.

Finalmente hay que considerar la necesidad de la evaluación, de la innovación y de la mejora continua en todos los ámbitos de la organización y en todos los niveles de la operación, ese es el sello de la calidad. En un esquema de calidad se requiere concebir a la evaluación como herramienta, evaluar para poder determinar hacia dónde deben ir las acciones a seguir de acuerdo con los avances o desviaciones identificados, evaluar para mejorar, evaluar para innovar. Las herramientas a utilizar pueden ser las autoevaluaciones, las revisiones internas por colegas, las evaluaciones externas, la generación de reportes con base en indicadores, la presentación de avances, los informes de problemas y soluciones, e inclusive las auditorías tanto internas como externas. En resumen, se trata de contar con un abanico de posibilidades que permitan avanzar en materia de calidad, se trata de utilizar mucho de lo que proponen los organismos internacionales, así como las mejores prácticas adoptadas que se han orientado a incrementar la credibilidad en la información, pero también mucho de lo que ya se tienen en el INEGI y que está desperdigado.

Con lo hasta aquí expresado es claro que tanto las principales oficinas de estadística del mundo como los organismos internacionales (FMI, OCDE, BM, EUROSTAT) y más recientemente la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, coinciden en la necesidad de desarrollar e implementar estrategias institucionales de calidad y si bien, éstas pueden ser diferentes (la instalación de un modelo de calidad propio; la alineación con un marco de calidad ya desarrollado; el apego sistemático a las mejores prácticas de calidad y a los más altos estándares; la evaluación, revisión o certificación de los procesos, etc.) todas apuntan a un marco de calidad y un sistema de gestión del mismo.

Es más, ya se empiezan a escuchar voces, fuertes y claras —sobre todo en Europa y en algunos países de América Latina— que apuntan a la necesidad de acelerar, de redoblar el paso, en cuestiones de calidad, a la necesidad de establecer compromisos más serios en el seno de los organismos internacionales (EUROSTAT), a la exigencia de desarrollar más y mejores controles para dar

cuenta de la calidad de la información, y a la necesidad de asumir esquemas de calidad más robustos que realmente garanticen los atributos de la calidad que debe tener la información.

¿Por qué es tan importante un modelo integral de aseguramiento de la calidad en el terreno de la generación y entrega de información de corte estadístico y geográfico? Estoy segura que la pregunta que se hacen los inegianos es ¿por qué, si se hacen bien las cosas, se tienen que atender cuestiones de calidad? ¿por qué es importante la calidad, si en la medida de lo posible innovamos y avanzamos? ¿por qué asumir compromisos con la calidad? La respuesta a estas preguntas no es simple y pasa por cuestiones tan obvias como la creciente necesidad de demostrar que las cosas se hacen bien y cada vez mejor, hasta por aspectos complejos de orden, de método y de uniformidad que permitan que la Institución cuente con un conjunto de herramientas, de procedimientos de calidad homogéneos.

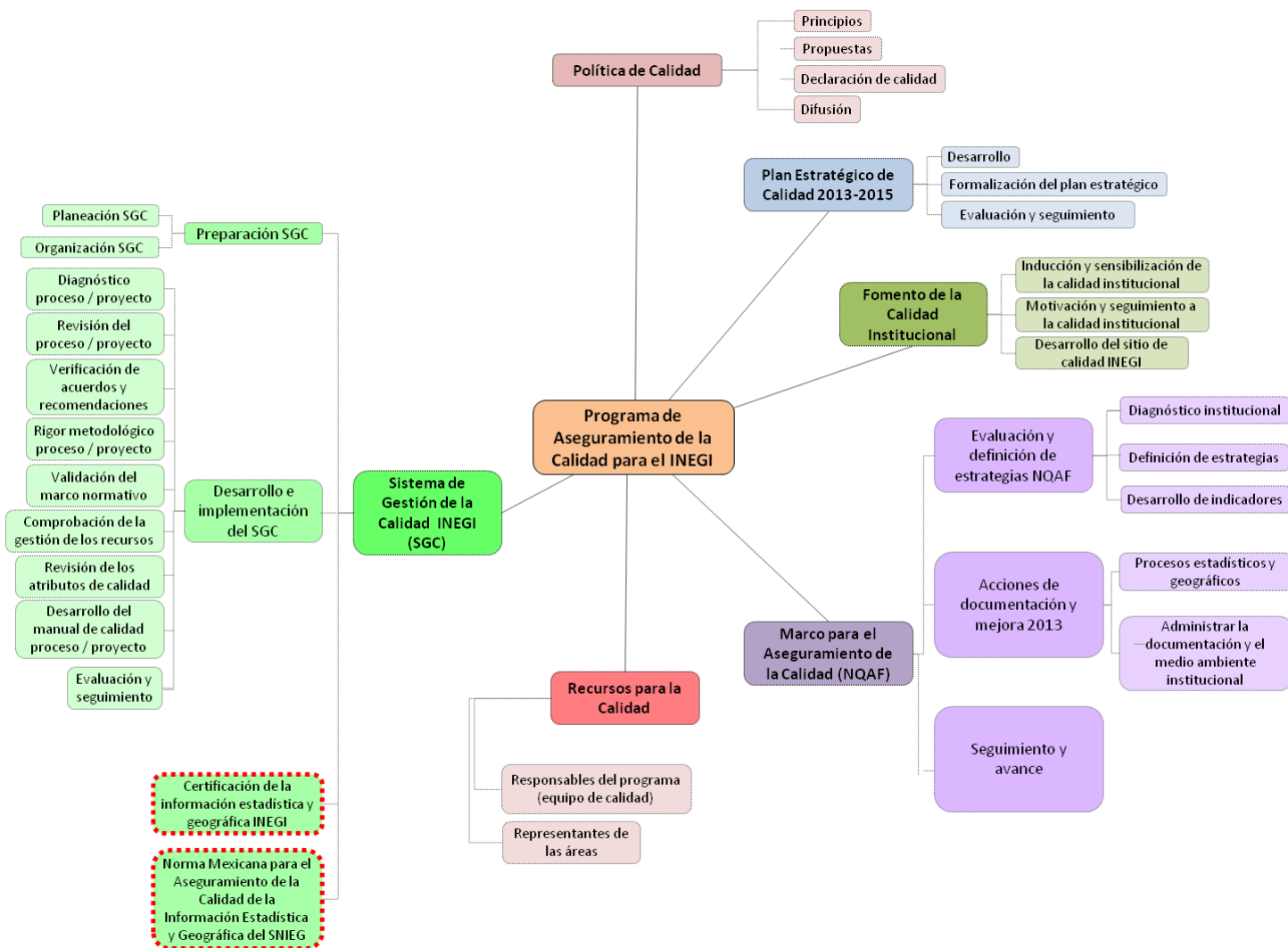
Podemos afirmar que al interior del INEGI cada quién atiende el tema de la calidad desde la dimensión que le parece más importante y con los elementos que juzga convenientes, centrando su atención en lo que considera más relevante y diseñando procesos para ello. Pero ello ha llevado a que se carezca de criterios homogéneos y no se cuente con una metodología uniforme, ni con indicadores de calidad.

Un marco de aseguramiento de la calidad institucional tiene como objetivo garantizar la correcta aplicación de un modelo de calidad en la organización, con instrumentos que permiten la homogeneidad, con un sistema de gestión que no sólo permite medir la calidad, sino tener indicadores que la transparentan y todo orientado al cumplimiento de las políticas aprobadas, los objetivos y las metas. Lo más relevante de un marco así, es que reconoce en la calidad un elemento indispensable, que desde diferentes perspectivas y dimensiones, se convierte en herramienta fundamental para el desarrollo y el crecimiento institucional, para la mejora, la innovación, la evaluación y la revisión sistemática y ordenada. En el diagrama 10 se ven esquemáticamente los dos componentes nodales de un modelo de calidad: el marco para el aseguramiento y el sistema de gestión de la

calidad acompañados de los elementos necesarios para que éste opere y se presentan en forma esquemática las principales acciones que se tienen que llevar a cabo si se quiere implementar un programa de calidad.

El esquema integra seis componentes fundamentales: el primero consiste en el hecho de que cualquier programa de calidad requiere contar con una política de calidad que contenga los principios institucionales, sus códigos normativos, éticos y deontológicos, y además contempla la declaración de calidad y su difusión. Un segundo aspecto, se centra en la necesidad de contar con un Plan Estratégico de Calidad que se ha acotado a 2013-2015 con la idea de que fuera un plan intenso, viable y pudiera consolidarse rápidamente. Un tercer componente se centra en el fomento de la calidad institucional y de los elementos que se necesitan para reactivar un programa de calidad dentro del INEGI e iniciar con las tareas de convencimiento sobre sus bondades.

Diagrama 10. Programa de Aseguramiento de la Calidad INEGI



Nota: las actividades de los recuadros punteados en color rojo, pueden desarrollarse posteriormente.

El cuarto aspecto que sin duda es el más importante, complicado y la esencia de este trabajo —ya se comentó—, se trata del marco para el aseguramiento de la calidad del INEGI basado en el marco NQAF, en sus directrices y elementos. Se centra en los procesos institucionales, en los procedimientos, en las metodologías, en las técnicas, en pocas palabras en el quehacer de la organización; también considera la obligación de transparentar lo que se hace, de documentarlo con detalle y de demostrar que hay mejoras sustantivas de manera regular. Es en esta parte donde se explica qué se hace, por qué se hace, cómo y cuándo se hace, quién lo hace, cuánto cuesta y por qué cambia un proceso, además de los procedimientos que se siguen en cada etapa;

en este ámbito se encuentran los métodos que permiten garantizar la calidad en cada parte del proceso.

Un quinto punto elemental es que se requiere de una estructura encargada de la calidad, si no hay recursos específicos para trabajar, desarrollar, instrumentar y construir la infraestructura metodológica, informática y administrativa de la calidad a nivel institucional, nadie se hará responsable.

Finalmente, el sexto componente, a diferencia de los anteriores, articula todos los demás, ya que se trata del Sistema de Gestión para la Calidad, es aquí donde todos los componentes apuntalan un sistema que permite instrumentar el programa de calidad, ponerlo en marcha en todas las áreas y monitorear su operación con indicadores de eficiencia, eficacia, economía, oportunidad, resultados, mejoras, innovaciones, ahorros, costos, etc., un sistema que da cuenta regular y ordenadamente de objetivos, metas y resultados, que integra un conjunto de indicadores y que permite ver cómo se puede mejorar de manera continua, qué se tiene que estabilizar y dónde hace falta experimentar e innovar. No está de más insistir en que cualquier marco de aseguramiento de la calidad debe tener en la mira los fundamentos legales y normativos establecidos en la Ley del SNIEG, en el Reglamento Interior del INEGI y en los programas tanto del SNIEG como del propio INEGI.

El marco organiza los elementos que permiten asegurar la calidad desde la fase inicial de cada proyecto de generación o integración de datos o información considerando la especificidad de cada fuente, hasta la difusión y el análisis de sus resultados, concluyendo con una evaluación programada y sistemática del mismo que es punto final de un proyecto y punto de arranque del que le da continuidad en términos de calidad.

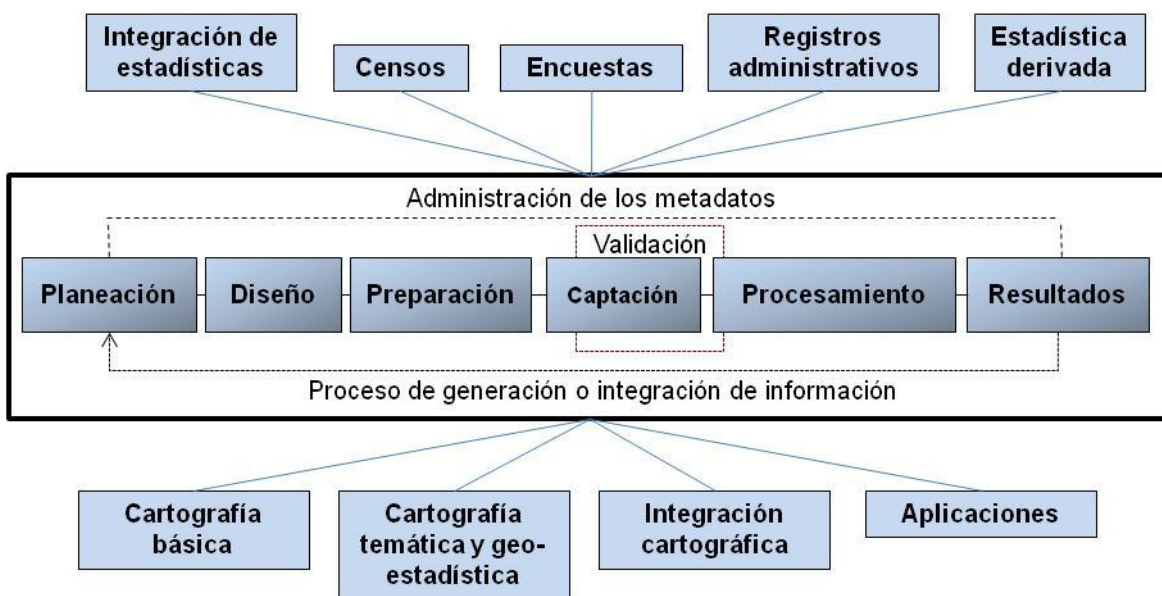
En el aseguramiento de la calidad se atienden todas las etapas de generación de información: planeación, presupuestación, diseño, prueba y ajuste, obtención de la información, integración, codificación, validación y tratamiento, procesamiento, explotación, presentación de resultados, construcción de indicadores y evaluación; satisfacción de los usuarios, uso de la información y disseminación de los análisis. Pero también todos los procesos coadyuvantes:

administrativos, regulatorios, legales, de fomento a la cultura estadística y geográfica, los canales multiplicadores, etcétera.

La propuesta es que se aborde inicialmente la necesidad de hacer un diagnóstico de calidad, con la documentación actualizada de lo que se hace y donde se reporte qué normas, estándares, recomendaciones, etc. se siguen en cada uno de los procesos y proyectos de generación o integración de la información estadística y geográfica que permita conocer —para posteriormente evaluar— sus bases metodológicas, identificar la solidez de la metodología que aplica y analizar cuáles pueden ser las metodologías alternativas, en donde se reporten los atributos de calidad con los que se cumple y se especifiquen las características de la información, se trata de un diagnóstico base.

El aseguramiento de la calidad tiene como núcleo el proceso de generación e integración de la información, tanto estadística como geográfica, en él confluyen todos los aspectos de la calidad. El siguiente diagrama (11) ilustra las etapas considerando las especificidades que adquiere por su finalidad o por su naturaleza (proyectos censales, encuestas, registros administrativos), o por el tipo de proceso que realiza (producción básica, derivada o integración).

Diagrama 11. Proceso de generación de la información



El diagnóstico contemplaría todas las etapas para cada proyecto con especial atención en la documentación y en los metadatos. Las herramientas de calidad que se diseñen tienen que orientarse a cada una de las etapas del proceso y considerar no sólo en dónde se inscribe cada procedimiento estadístico o geográfico, sino también si cumple con los más altos estándares o no, si es experimental o ya está consolidado, si está avalado, respaldado, evaluado o certificado por algún organismo internacional.

Para todas las etapas del proceso se necesita saber con qué se cumple (estándares, recomendaciones, acuerdos que emanan de organismos nacionales e internacionales), si se están siguiendo las mejores prácticas internacionales y nacionales; si se contemplan y atienden los acuerdos o convenios establecidos con otros organismos y dependencias.

Este proceso se protege y arropa desde la óptica de la calidad con un conjunto de herramientas que se tienen que diseñar para elaborar los reportes de calidad de cada proyecto o proceso (formatos). El apego a las bases metodológicas, conjuntamente con los estándares, recomendaciones, convenios, acuerdos internacionales y nacionales darán origen o ratificarán las normas técnicas, las directrices, los lineamientos y las guías específicas que sustenten sólida y transparentemente la operación en todas sus etapas y con ello los procedimientos de generación, producción o integración de la información. Estas normas serán la base de todo el SNIEG quien irá garantizando su aplicabilidad.³⁶

El resultado desde la perspectiva de la calidad del proceso total garantizará que se cumple con el conjunto de atributos y de características que se definieron inicialmente. Los atributos se encuentran íntimamente relacionados con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, son los elementos que permiten mostrar que el producto o servicio cumple con los más altos estándares, permiten demostrar que hay calidad y, además, son los atributos que posibilitan cuantificar y mostrar los avances y las mejoras que incrementan la calidad de manera objetiva por medio de indicadores.

³⁶ Cabe aclarar que algunas de las bases metodológicas están definidas en los estándares.

Para el marco que aquí se propone y siguiendo NQAF, los atributos de los datos son pertinencia y relevancia (NQAF14), exactitud y fiabilidad (NQAF15), oportunidad y puntualidad (NQAF16), accesibilidad y claridad (NQAF17), coherencia y comparabilidad (NQAF18), y metadatos abundantes (NQAF19). Pero de acuerdo con el SNIEG, hay que considerar además la veracidad y la comparabilidad en el tiempo y el espacio.³⁷

En términos generales el INEGI se apega a las mejores prácticas, sigue los principios y las recomendaciones internacionales y cumple con los estándares, el problema es que no lo hace con un método que le permita mostrarlo en forma transparente y que genere evidencias por medio de indicadores, de manera regular y ordenada. Por poner sólo un ejemplo, a la fecha no se documenta de la misma manera, sólo hay 27 proyectos documentados en el estándar DDI (contando en este número 5 ENIGHs, o la misma encuestas económica mensual para varios años) y con diferencias importantes entre ellos.³⁸ Tampoco evalúa con los mismos instrumentos, ni siquiera con metodologías parecidas, y tampoco lo hace en todos los proyectos, no usa parámetros estándar por todos conocidos para medir la calidad y no cuenta con reportes o informes de calidad que permitan comparar la calidad de un proyecto con otro, ni entre sus productos y servicios. De hecho, no se sabe para cada proyecto con qué atributos de calidad cumple, cómo cumple, desde cuándo cumple y con qué elementos e indicadores comprueba el cumplimiento. Tampoco qué tanto mejora, cada cuándo y en qué se traduce esa mejora.

Es claro que para atender estos aspectos hay que partir de un diagnóstico de cumplimiento para cada proyecto que considere los siguientes rubros: documentación completa del proceso actual (responsabilidades, procedimientos, actividades, productividad, etc.); autoevaluación del proceso actual y documentación detallada de las mejoras por las que ha pasado; informe de los

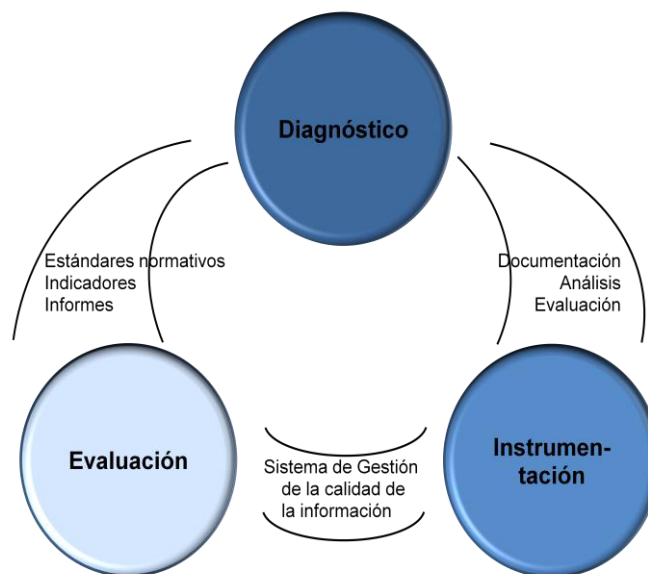
³⁷ Llama fuertemente la atención el tema de la comparabilidad en todos los documentos consultados. Para muchos organismos internacionales la comparabilidad es la característica que más valoran, la comparabilidad es la que permite ver los cambios, la evolución y la que realmente da cuenta de la dinámica. Si hay cambios conceptuales, metodológicos o procedimentales es imposible comparar el antes, con el ahora. Para mantener la comparabilidad se recomienda que las reformas y las innovaciones tan necesarias en los instrumentos y en los marcos se hagan de tal forma que permitan rescatar las largas series del pasado. La reconstrucción histórica, la arqueología estadística tiene mucho por avanzar en los próximos años.

³⁸ (INEGI, 2011).

estándares, recomendaciones y mejores prácticas que sigue; metodología utilizada en el proyecto, proceso u operación; regulaciones jurídicas del proyecto o proceso; informe de los atributos o características de la información con que se cumple e indicadores de calidad. Las líneas mencionadas son la base de un sistema de gestión de calidad.

El siguiente esquema muestra el ciclo de la gestión de la calidad, es importante señalar que se requiere de un desarrollo conceptual y metodológico previo en donde se establezcan los objetivos y las metas de la calidad, se precisen los atributos y se diseñen los instrumentos y los indicadores que permitan tener un diagnóstico inicial de la calidad, un punto de arranque.

Esquema 1. Ciclo de Gestión de Calidad



Como se aprecia hay tres esferas que interactúan entre ellas: diagnóstico, instrumentación y evaluación. La documentación permite ver los atributos de la calidad y determinar cuáles interesa desarrollar más, elaborar indicadores de 'estado' que permiten contar con una línea basal, hacer una hoja de ruta para cada proceso o proyecto (documentación de estándares de cumplimiento, solidez de las metodologías y normativas vigentes que expliciten la obligatoriedad de hacer cada uno de los proceso de generación o integración de la información;

temporalidad, alcance y cobertura). Para ello, se tienen que desarrollar herramientas de calidad que uniformen la documentación y el diagnóstico (cuestionarios de calidad). Esto permite una evaluación inicial de la calidad de la información en dos niveles: el primero es propiamente el de los elementos a asegurar porque son básicos para la calidad: marcos teórico-metodológicos, amplia documentación, informes operativos y acuerdos con usuarios, si los hay, son ejemplo de ello). El segundo es la calidad técnica del proceso o proyecto que se detecta por medio de una lista de aspectos que den cuenta de los diversos atributos de la calidad técnica de cada actividad, proyecto, etapa o proceso completo, lo que también requiere del desarrollo de herramientas que permitan conocer la calidad: listas de atributos y su grado de calidad, cuestionarios que permitan la evaluación técnica de la calidad, informes de los usuarios, reportes de mejoras e identificación de áreas de oportunidad. Y más adelante planes a más profundidad de mejora, ajuste o modificación. Todos estos elementos permitirán contar con un cuestionario por proyecto o proceso, un cuestionario estándar que debidamente requisado oriente las mejoras que se le pueden hacer a cada proceso, proyecto, producto o servicio en particular. Con esto como base, el sistema de gestión de calidad de la información inicia las tareas de implantación, seguimiento y monitoreo de la calidad.

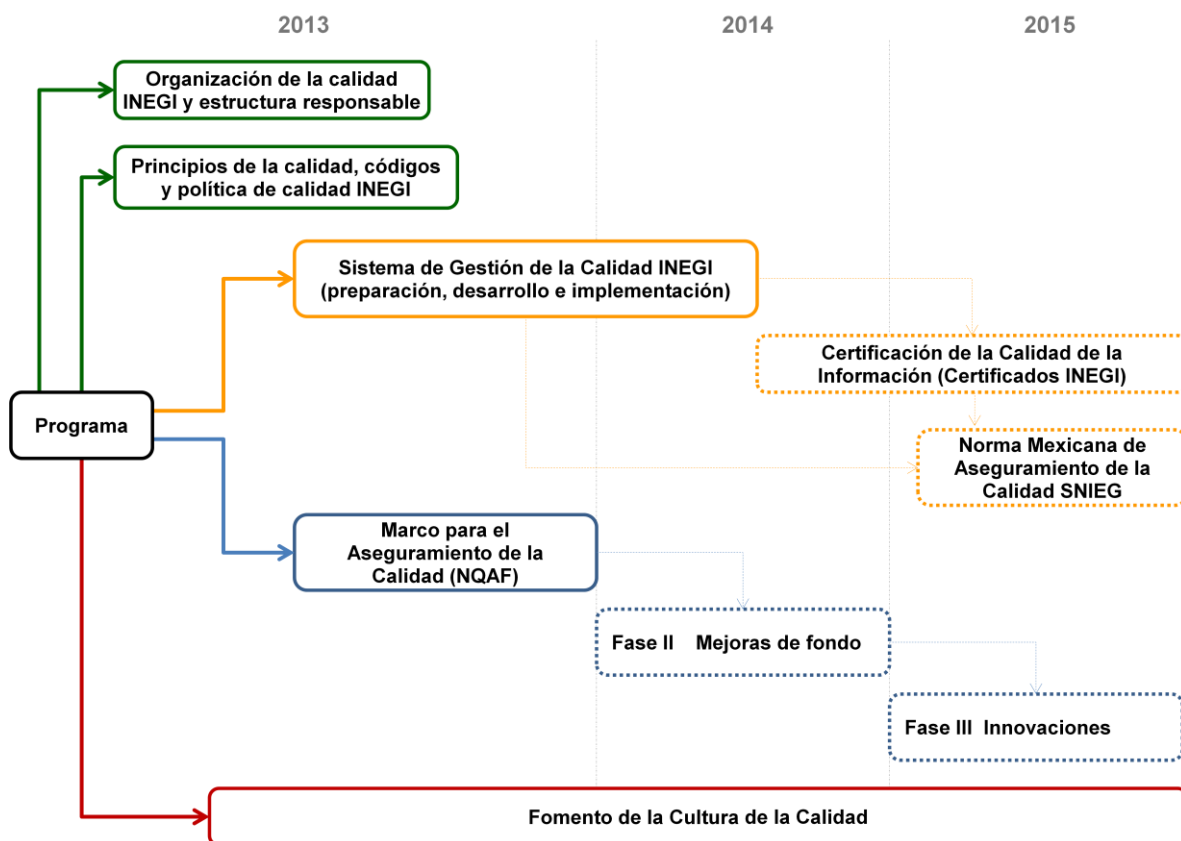
Un sistema de gestión de la calidad se basa en un manual de calidad que explicita los puntos nodales de control, los riesgos y los factores operativos clave, los cuales son definidos en forma colegiada por los responsables de cada proyecto o proceso con la participación como facilitador del área de calidad quien aporta las herramientas para realizar la tarea. Este manual contiene un conjunto de normas estándar de aplicación general, así como criterios de evaluación y de cumplimiento, y esquemas de certificación básicos, la idea es ponerle a cada trabajo un sello de calidad: buena, mejorable, superior, excelente o cualquier otra clasificación útil. Este sistema además es sin duda una herramienta útil para los trabajos de la Contraloría Interna del INEGI orientados a la prevención de riesgos y para la Coordinación Administrativa responsable de evaluar el desempeño.

Un marco para el aseguramiento de la calidad cubre tres ámbitos: el primero es el estratégico institucional que da cuenta de su razón de ser, la filosofía institucional en materia de calidad y la adopción de los principios y valores articulados con la normatividad existente; este punto como ya se explicó exige un pronunciamiento oficial y un compromiso ante los usuarios y la sociedad (política de calidad alineada a la misión y visión institucional, principios y declaración de la calidad institucional); el segundo ámbito se centra en la gestión de la calidad (Generic National Quality Assurance Framework, NQAF),³⁹ que requiere la elaboración de un diagnóstico inicial de la calidad institucional que identifique dentro de cada directriz fortalezas, oportunidades, estrategias y acciones a seguir; el tercer ámbito incide en la operación institucional del sistema de gestión para la calidad que no sólo le dará orden, método y transparencia a todo el hacer institucional, sino que será la fuente de evidencia de la calidad lograda y del esfuerzo constante por alcanzar la excelencia.

El siguiente diagrama esquematiza una propuesta de programa de trabajo para el aseguramiento de la calidad, con un horizonte de tres años, un tiempo que se considera adecuado para ver avances y obtener algunos logros. En el diagrama siguiente se ven las principales tareas que se tienen que realizar.

Diagrama 12. Programa de aseguramiento de la calidad INEGI 2013-2015

³⁹ La adopción del marco permitirá desarrollar estrategias de calidad bajo parámetros y modelos reconocidos internacionalmente, acciones encaminadas a la mejora, derivadas de las buenas experiencias y de las mejores prácticas, pero principalmente permitirá contar con un modelo de gestión de la calidad institucional.



Lo primero que se requiere es contar con un área de calidad muy eficiente que tenga la responsabilidad del tema y del programa de trabajo, sus objetivos, su periodicidad y sus entregables. Un programa transversal como éste requiere que se le asignen recursos de acuerdo con la orientación que se le dé al programa. Considerando la historia de la calidad en el INEGI parece que lo más recomendable es que se cuente con una pequeña área de calidad de muy buen nivel que diseñe instrumentos, materiales de capacitación, cursos, indicadores, etc., y que se encargue de administrar el Sistema de Gestión de la Calidad. Esta área trabajaría como un área de apoyo y servicio para que las áreas sustantivas diseñen y ejecuten un programa de calidad.

La elaboración de la política de calidad, de los objetivos, de los esquemas, de los diagnósticos y de los indicadores de cumplimiento son el punto de arranque de estos trabajos y aunque hay muchos materiales disponibles es necesaria su revisión, actualización y ajuste para poder aplicarse a y en las áreas.

Para el proyecto de aseguramiento de la calidad se requiere desarrollar dos tipos de normas: el primero se centra en el conjunto de reglas que deben ser aplicables a todos los procesos de generación e integración de la información estadística o geográfica; y el segundo, está relacionado con el conjunto de reglas que garantizan el aseguramiento de la calidad de la información. Las características de las normas son que se trata de reglas conocidas, definidas y establecidas dentro de la organización y que son obligatorias; normalmente forman parte de las metodologías para el desarrollo de los diferentes procesos y proyectos organizacionales; regulan las actividades de producción y administración, pero también de comportamiento; son conocidas, comprendidas y aplicadas por todos los miembros de la organización ya que hay un mandato que obliga a ello; están alineadas y fomentan el respeto al marco legal y regulatorio de la institución.

Los pasos básicos a seguir para el establecimiento de las normas consisten en poder identificar los elementos, atributos o características de calidad técnica que tiene que satisfacer cualquier proyecto de generación o de integración de información, incluyendo la periodicidad de cada proyecto.

Por otra parte, los compromisos de calidad forman parte de las manifestaciones reales y de las percepciones simbólicas de la organización. Una política de calidad toma en cuenta los principios rectores y sobre todo el objetivo de satisfacer íntegramente las necesidades de los usuarios, reales y potenciales.

Los pasos a seguir para el establecimiento de los principios básicos organizacionales consisten en: 1) analizar la filosofía —implícita o explícita— la misión, visión, políticas y objetivos organizacionales, de tal manera que se identifiquen los principios básicos a los cuales se tiene que comprometer la organización, teniendo en cuenta a sus usuarios y sus necesidades; 2) revisar los marcos normativos vigentes y las recomendaciones que en el ámbito de la competencia organizacional aplican, de tal manera que identifique todos los aspectos a los cuales tiene que comprometerse explícitamente; 3) con base en la información disponible y el análisis de la misma, elaborar la propuesta de los principios básicos organizacionales, cuidando que se encuentren alineados a la

filosofía, misión, visión, políticas y objetivos organizacionales, así como a los marcos normativos y recomendaciones en el ámbito de sus competencias, para cada principio es conveniente integrar los argumentos que le dan sustento; 4) la propuesta de principios básicos organizacionales se presenta a la alta dirección para su discusión hasta su aprobación, una vez aprobados los principios básicos organizacionales, deben ser difundidos a todo el personal con el objeto de que los conozcan, entiendan y se comprometan a su cumplimiento, después los principios básicos se difunden entre usuarios, clientes y sociedad en general; 5) periódicamente los principios organizacionales son evaluados tanto interna como externamente, de tal manera que se verifique su efectividad y eficacia, mediante la utilización de indicadores y herramientas previamente definidos; 6) llegado el momento, los principios básicos pueden cambiarse, ajustarse o mejorarse; esta decisión le corresponde a la alta dirección.

En este trabajo se debe considerar que para el INEGI y el SNIEG son principios rectores los de accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia.⁴⁰ El Código de Ética del SNIEG tiene por objetivo establecer los principios que regulan la conducta que deberán seguir y promover los profesionales del SNIEG cuya actividad principal está relacionada con la producción, integración, difusión y resguardo de la información estadística y geográfica y son: cultura estadística y geográfica; calidad; excelencia; cooperación; legalidad; transparencia; confidencialidad; igualdad; imparcialidad; integridad; respeto; responsabilidad; solidaridad; compromiso; aprendizaje; liderazgo; rendición de cuentas (INEGI, SNIEG^b).

Los profesionales de las actividades estadísticas y geográficas que conforman el Sistema deberán cumplir con los estándares de conducta descritos en el Código de Ética, con la finalidad de que la información de interés nacional que generan en estas materias se desarrolle en un marco de valores que fortalezca la integración del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.

⁴⁰ Artículo tercero la Ley del SNIEG.

Para un modelo de aseguramiento de la calidad es casi obligatorio retomar todos los principios y valores que se expresan por 'aquí y por allá' e integrarlos al proyecto de aseguramiento de la calidad, junto con los principios propios de la calidad (atributos), en suma elaborar la propuesta de declaración de calidad institucional considerando los principios rectores, cuidando que estén articulados: calidad, servicio público de información, SNIEG, códigos de ética, valores, etcétera.

En el marco de la propuesta del proyecto de aseguramiento de la calidad de la información, las herramientas se refieren a todos los elementos que coadyuvan, directa o indirectamente con la calidad, entendida ésta como un concepto multidimensional con significados precisos para los diferentes niveles de la organización y tomando en consideración diversos planos de aplicación. Un programa de calidad para una organización que involucra a diversos actores debe enfatizar que todos son igualmente relevantes.

Por otra parte, las herramientas de calidad aluden a cuestiones simples como guías, cuestionarios, formatos, indicadores, metas, tablas de verificación, tablas de seguimiento y control, etc., así como a cuestiones mucho más complejas como los procedimientos de revisión, evaluación, inspección o análisis; o cuestiones más delicadas y minuciosas como auditorías y evaluaciones externas; sin embargo, la más importante de las herramientas desde la óptica de la calidad es el sistema de gestión de la calidad.

En suma, se trata de que todos los elementos que permitirán llevar a cabo la política de calidad, su implementación, seguimiento, control, verificación y evaluación, estén centrados en los factores clave para el aseguramiento de la calidad de los procesos de generación de información y en el personal responsable de ellos.

Una parte fundamental de los elementos para el aseguramiento de la calidad se traduce en manuales y aunque existen diversas definiciones del término *manual*, sobre todo en el INEGI, para el proyecto de aseguramiento de la calidad de la información se trata de contar con dos tipos de manuales, los manuales de operación y de procedimientos de los proyectos de generación de información,

desarrollados y documentados con una misma metodología y que elaboran las áreas, manuales revisados, evaluados y validados con un mismo rasero en términos de calidad y de satisfacción de los usuarios. Estos manuales se complementan con los manuales propios del aseguramiento de la calidad y de la gestión de la calidad, y se tienen que desarrollar conjuntamente entre las áreas de calidad, administración y si así se requiere de la contraloría, con la participación de los especialistas técnicos y de los responsables de la calidad de cada área. De hecho esta es la base de la instrumentación real de un programa de calidad porque en ellos se integran para cada proyecto los aspectos y factores claves para una evaluación útil que sirva de base para formalizar las actividades de mejora y su cumplimiento. Este esquema de trabajo permite que las áreas vean la utilidad de las herramientas de calidad en y para su trabajo cotidiano.

En estos manuales no se documenta ni la operación, ni las metodologías (éstas ya deben estar documentadas con sumo detalle), sólo se identifican y documentan los aspectos que permiten dar cuenta de o verificar la calidad objetivamente y los factores clave susceptibles de evaluación, revisión y mejora.⁴¹ Para el desarrollo de los manuales de calidad lo más importante es definir la metodología y los atributos de calidad que se persiguen, con ello los manuales de calidad de los proyectos se podrán elaborar fácilmente.

9. Propuesta de un Programa de Calidad INEGI

Para el desarrollo e implementación del marco de aseguramiento de la calidad, INEGI, el programa contempla una serie de etapas y actividades estructuradas las cuales se organizan en seis puntos centrales:

- I. Organización para la calidad INEGI.
- II. Establecimiento y declaración de la política de calidad INEGI e instrumentos coadyuvantes.
- III. Programa de calidad INEGI 2013-2015.

⁴¹ Estamos hablando de los manuales de calidad que contiene la política, principios, objetivos de calidad, así como los procedimientos de revisión, evaluación y mejora: de los manuales de calidad de la operación que abarcan los factores clave de evaluación de los procesos y procedimientos operativos, de las bases metodológicas; de la gestión de los recursos y finalmente de los atributos o dimensiones de calidad de la información estadística y geográfica.

- IV. Fomento de la Cultura de Calidad INEGI.
- V. Alineación y cumplimiento del Marco para el Aseguramiento de la Calidad (NQAF).
- VI. Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión para la Calidad INEGI (SGC).

Todos estos aspectos se encuentran relacionados de tal manera que en conjunto le dan sustento al marco de aseguramiento de la calidad. A continuación se explicita cada uno de ellos.

I. Organización para la calidad

Para que el marco funcione y se puedan coordinar y llevar a cabo las actividades del Programa de Aseguramiento de la Calidad, se requiere un área con capacidad, conocimientos y experiencia relacionados con la calidad. Además, debido a que el proyecto exige la participación activa de todas las áreas es necesario contar con responsables de la calidad en cada una de ellas. El decidir a qué nivel se va a operar (dirección de área, dirección general adjunta o dirección general) dependerá de qué tan rápido se quiera avanzar.

Por lo tanto, la base para iniciar un Programa de Aseguramiento de la Calidad INEGI necesita de dos estructuras estrechamente coordinadas: la que guía la calidad y la responsable de ella.⁴² Ambas tienen que trabajar de manera conjunta para elaborar los diagnósticos 'base' de calidad.

a. Estructura formal

Conformada por personal dedicado exclusivamente a las funciones de calidad institucional, con conocimientos y experiencias en materia de modelos, marcos y sistemas de calidad (sistemas de gestión y de administración); capacitación y sensibilización; planeación y desarrollo de procesos y proyectos de calidad, elaboración de indicadores de calidad, y evaluación y documentación de la calidad de proyectos y procesos.

⁴² Hay varias alternativas para que un proyecto de esta envergadura cuente con los recursos humanos necesarios: por ejemplo contar con una fuerte estructura de calidad que controle todo; optar por una pequeña estructura, muy competente y facilitadora que ayude a la institución para que el personal haga suyos los programas de calidad; o algún esquema intermedio que vaya evolucionando conforme se avanza en el proyecto.

b. Estructura de fomento y aseguramiento de la calidad

Conformada por personal de las áreas con conocimientos y experiencia de los procesos y proyectos dentro de su área, convencido de las bondades de la calidad y de que todo lo que se hace, por bien que se haga, puede mejorarse.

Los responsables de calidad de las áreas coordinarán y darán seguimiento —conjuntamente con el área de calidad INEGI— a las estrategias y acciones de calidad que se definan. Esta tarea la define en sus líneas más generales la alta dirección de la organización.

II. Establecimiento y declaración de la política de calidad INEGI e instrumentos coadyuvantes

Un marco de aseguramiento de la calidad necesita una política de calidad alineada con la misión, visión, principios y códigos de la institución. Es una declaración de intenciones ante usuarios, proveedores, personal y sociedad en general, es un compromiso que obliga y, por tanto, requiere de una formulación formal; además, es una parte importante de una estrategia de calidad.

a. Formalización de la política de calidad del INEGI

Consiste en una formulación breve que declara que el aseguramiento de la calidad de la información es una preocupación y una obligación para la institución, acorde con los principios establecidos y con su misión y visión. El desarrollo de una propuesta de política de calidad debe estar orientada por la alta dirección del INEGI (Junta de Gobierno), puede ser elaborada por el área de calidad y aprobada formalmente para su difusión e instrumentación en toda la organización.

b. Declaración de calidad del INEGI

Es el pronunciamiento y el compromiso que emite el Instituto para los usuarios, sociedad, informantes, proveedores y personal en materia de calidad, la cual se sustenta en los principios institucionales y en la política de calidad. Al igual que en el punto anterior, el desarrollo de la propuesta de declaración puede estar a cargo

del área de calidad que se haya definido. Pero requiere que sea aprobada formalmente por la Junta de Gobierno.

c. Difusión de la política y declaración de calidad INEGI

La política y la declaración de calidad deben ser ampliamente difundidas y para ello se requiere de campañas de difusión, tanto externas como internas, las cuales tienen como objetivo informar a los usuarios y proveedores de lo que se ofrece en cuestión de calidad; pero también sensibilizar, convencer y comprometer al personal con las estrategias y actividades de calidad definidas, crear sinergias y establecer compromisos de calidad. En este punto es necesario considerar la historia de la calidad en el INEGI y prever resistencias.

III. Plan estratégico de calidad INEGI 2013-2015

Para llevar a cabo la implementación, control y seguimiento del Programa de la Calidad se requiere elaborar un conjunto de herramientas que permitan hacer los diagnósticos de calidad básicos, identificar qué tanto se ha avanzado en la documentación de los procesos y proyectos, reunir metódicamente la evidencia disponible, elaborar indicadores de cumplimiento de acuerdo con los elementos y atributos de la calidad que se hayan determinado con anterioridad, y evaluar el grado de calidad ya alcanzado. Afortunadamente hay muchas herramientas desarrolladas que sólo requieren de algunas adecuaciones una vez que se decida el grado de profundidad con que se quiere iniciar el programa de calidad.⁴³ Adecuar herramientas es mucho más fácil y rápido que diseñarlas y algunas de ellas ya han demostrado lo útiles que pueden ser en cuestiones de medición de la calidad.

En este trabajo se propone un programa de calidad intenso que abarque de 2013 a 2015, tiempo que se considera adecuado para poner en marcha un

⁴³ El DANE de Colombia cuenta con cuestionarios especiales para evaluar la calidad de censos, registros y encuestas (DANE, 2011⁹). El INE de España tiene un conjunto de materiales (reportes, informes y cuestionarios) que permiten evaluar la calidad de procesos y proyectos, elaborados con base en los muchos materiales que se presentan en las Conferencias Europeas sobre la Calidad de las Estadísticas Oficiales que se celebran cada dos años. El INE de Chile cuenta con materiales sobre algunas dimensiones de la calidad (INE, 2007). En el mismo INEGI hay herramientas en distintas áreas que permiten aproximarse a la medición de la calidad de algunos procesos, desde los cuestionarios de autoevaluación de proyectos estadísticos, hasta un marco para la verificación de la calidad en encuestas en hogares. El Mercosur ha desarrollado un sistema de indicadores de calidad para la gestión de la calidad que tiene algunas herramientas de diagnóstico útiles.

programa de esta naturaleza y también para institucionalizarlo, impidiendo que desaparezca o se desdibuje como ha ocurrido en el pasado. En este contexto el Programa de Calidad debe considerar y conjuntar los siguientes elementos: antecedentes y marco legal y normativo; propósito, el cual consiste en instrumentar e institucionalizar un programa explícito de calidad en el INEGI; los objetivos, los cuales se encuentren orientados por los elementos centrales que relacionan la organización para la calidad, la política de calidad, el fomento de la calidad institucional, la alineación y cumplimiento del marco para el aseguramiento de la calidad con base en el NQAF y la implementación de un Sistema de Gestión para la Calidad INEGI (SGC). Las metas, vinculadas a los objetivos, en donde se establecen los resultados en los tiempos esperados; las estrategias a seguir para la consecución de los objetivos y de las metas; los indicadores de cumplimiento; los procesos y procedimientos necesarios para el control y la supervisión.

A lo anterior hay que agregar el conjunto de actividades de calidad sustantivas que las áreas tendrán que llevar a cabo: su documentación y evaluación/diagnóstico inicial; sus metas de calidad con alcances, tiempos, responsables y entregables. Cada proyecto de mejora requiere de un despliegue funcional y operativo específico, de explicitar sus resultados y de un programa de control y evaluación —uniforme para todos—, que permita integrar los programas de mejora.

Un plan para desarrollar un programa como el que se propone para el aseguramiento de la calidad es un plan estratégico donde es fundamental conocer el rumbo que quiere tomarse y los resultados a lograr requiere además de mecanismos de seguimiento, control y evaluación que permitan de manera regular monitorear los avances, identificar retrasos, obstáculos y desviaciones e implementar oportunamente acciones correctivas. A continuación se presenta —en líneas muy generales— las seis actividades centrales del programa con sus entregables.

Programa de Aseguramiento de la Calidad INEGI 2013-2015

Descripción: desarrollo e implementación del Marco para el Aseguramiento de la Calidad en el INEGI, mediante la definición y estructuración ordenada de estrategias y acciones, las cuales permitan dar cumplimiento a los objetivos en los tiempos que se establezcan.

No.	Nombre de tarea	Entregable
1	Organización de calidad	Estructura y organización
1.1	Propuesta y formalización de la estructura de calidad formal del INEGI	Manual de organización, procesos institucionales de calidad y principales procedimientos
1.2	Propuesta y determinación de los representantes de calidad de las direcciones generales y/o adjuntas	Lista y nombramiento de responsables y documento de responsabilidades
2	Desarrollo y difusión de la política de calidad INEGI	Política de calidad y la declaración de calidad
2.1	Integración y definición de los principios de calidad	Documento: principios y atributos de calidad
2.2	Desarrollo de la política de calidad INEGI	Política de calidad INEGI
2.3	Desarrollo de la declaración de calidad del INEGI	Declaración de calidad INEGI
2.4	Difusión de la política de calidad INEGI	Campaña de difusión de calidad
3	Plan estratégico de calidad 2013-2015	Plan estratégico
3.1	Desarrollo del plan estratégico 2013-2015	Plan estratégico detallado, metas y objetivos, temporalidad
3.2	Formalización y aprobación del plan estratégico 2013-2015	Acuerdo para instrumentar el plan estratégico
3.3	Evaluación y seguimiento del plan estratégico 2013-2015	Reporte de avance (regular)
4	Fomento de la calidad institucional	Reporte de avances
4.1	Inducción y sensibilización calidad institucional	Reporte de avance inducción y de sensibilización
4.2	Motivación y seguimiento de la calidad institucional (campañas)	Reporte de avance de la campaña de motivación e instrumentación de mecanismos de consulta y evaluación de impacto
4.3	Desarrollo del sitio de calidad INEGI	Operación del "Sitio de calidad INEGI" (programa de trabajo, materiales, cursos de capacitación en línea, el ABC de la calidad, materiales para evaluación en línea, foros de discusión, informes, reportes e indicadores)

No.	Nombre de tarea	Entregable
		Se propone copiarle a Australia
5	Marco para el aseguramiento de la calidad NQAF	Reporte de avances
5.1	Diagnóstico institucional sobre NQAF	Documento y presentación del diagnóstico NQAF para cada una de las áreas del INEGI e integración global
5.2	Análisis y adecuación del marco general de aseguramiento de la calidad NQAF	Documento de las directrices INEGI para el aseguramiento de la calidad
5.3	Definición de estrategias y acciones de calidad	Documento de estrategias generales y de acciones prioritarias de calidad
5.4	Desarrollo de los indicadores para medir el cumplimiento con los elementos a asegurar de cada directriz	Documento de indicadores: forma de cálculo, formato electrónico para el reporte, y firma digital
5.5	Implementación y coordinación de acciones de documentación y mejora primera etapa	Formato de documentación Reporte de avance de documentación Formato de mejora Reporte de avances de mejora por área y por proyecto/proceso Formato de mejoras de fondo
5.6	Implementación y coordinación de acciones de mejora segunda etapa (adecuación y seguimiento)	Reporte de avances de mejoras conceptuales y metodológicas Reporte de avance de mejoras técnicas Reporte de avance de mejoras operativas Reporte de avance en maximizar costos y beneficios Mejoras de mediano plazo
5.7	Implementación y coordinación de acciones de mejora tercera etapa (reforzamiento y consolidación)	Reporte de avance anual y planes futuros para cada proyecto, proceso, producto o servicio.
5.8	Evaluación y seguimiento	Manual para la evaluación del cumplimiento con las directrices de calidad Evaluaciones Evaluación integral
6	Sistema de gestión de la calidad INEGI (SGC)	Manual de gestión de la calidad INEGI
6.1	Preparación del sistema de gestión de la calidad SGC	Plan de trabajo y organización SGC
6.1.1	Planeación del sistema de gestión de la calidad SGC	Plan de trabajo 2013-2015 SGC
6.1.2	Organización del sistema de gestión de la calidad SGC	Documento de gestión de la calidad
6.2	Desarrollo del sistema de gestión de la calidad SGC	Sistema de gestión de la calidad SGC
6.2.1	Diagnóstico general del proceso/proyecto	Documento diagnóstico del proceso/proyecto
6.2.2	Revisión puntual y específica del	Documento revisión del

No.	Nombre de tarea	Entregable
	proceso/proyecto	proceso/proyecto
6.2.3	Verificación de acuerdos y recomendaciones internacionales (cumplimiento)	Documento de seguimiento de acuerdos y recomendaciones internacionales; documentación de mejores prácticas y lecciones aprendidas.
6.2.4	Rigor metodológico aplicable al proceso/proyecto	Documento rigor metodológico del proceso/proyecto
6.2.5	Integración y validación del marco normativo de cada proceso/proyecto	Documento marco normativo del proceso/proyecto
6.2.6	Comprobación de la gestión de los recursos	Documento gestión de recursos del proceso/proyecto
6.2.7	Revisión de los atributos de calidad	Documento de revisión de atributos de calidad del proceso/proyecto
6.2.8	Desarrollo del manual de calidad del proceso/proyecto	Manual de calidad del proceso/proyecto
6.2.9	Revisión e integración del reporte de calidad por dirección	Reporte de calidad
6.2.10	Auditoría interna SGC (Contraloría)	Reporte de auditorías técnicas
6.2.11	Evaluación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad	Reporte de avances SGC
6.3	Certificación, reconocimiento, evaluación pública de la calidad por parte del INEGI	Manual de certificación de calidad INEGI, o reporte o informe; desarrollo de una norma mexicana para el aseguramiento de la calidad de la información estadística y geográfica

IV. Fomento de la Cultura de Calidad INEGI

La cultura de la calidad requiere de un compromiso institucional que privilegie la evaluación, la crítica propositiva, la mejora, la creatividad y la imaginación, así como aptitudes de aprendizaje y de investigación. El compromiso con la calidad tiene dos dimensiones: la individual y la organizacional, y como ya se dijo se encuentra orientado por la misión, visión, los principios fundamentales de las estadísticas oficiales, por los códigos profesionales, deontológicos (buenas prácticas) y por el conjunto de atributos de la calidad establecidos.

El fomento a la calidad requiere de un programa especial de sensibilización y de reconocimiento al personal que promueva y estimule conductas laborales que lleven a mejoras en la calidad: revisión crítica, evaluación, detección de errores, reducción de tiempos, nuevos y más eficientes controles innovaciones, construcción de escenarios, reducción de costos, alternativas metodológicas, etc.

Se trata de promover las iniciativas, se trata de encontrar alternativas y que éstas tengan resonancia en el hacer, se trata de fomentar la discusión en equipo buscando mejoras sustantivas y caminos alternos que lleven hacia el ahorro y la innovación.

Para llevar a cabo el fomento de una nueva cultura de calidad en el INEGI, se tiene que pensar en una estrategia de comunicación que convenza e impulse la participación del personal. Cualquiera que sea la estrategia de comunicación que se siga debe considerar las experiencias de calidad del INEGI en el pasado y las resistencias que se tienen que romper en esta nueva etapa. La comunicación clara y directa sobre lo que significa actualmente la calidad en el INEGI autónomo, con énfasis en las exigencias crecientes de los usuarios, sobre lo que se está haciendo en otros países en relación con el tema y sobre todo con la necesidad que tenemos de demostrar que lo que hacemos lo hacemos bien, son elementos que pueden ayudar a vencer resistencias explicables.

En este contexto hay que tener presente que las áreas consideran —y en general es cierto— que trabajan con un buen nivel de calidad, piensan que todo es mejorable, pero que lo que ofrecen tiene un nivel aceptable de calidad; saben que se puede aspirar a la excelencia pero que ello requiere de mucho más tiempo, recursos, cuidado y que frecuentemente en esas condiciones no se trabaja por múltiples razones: exigencias de una mayor producción, tiempos muy acotados, recursos limitados, compromisos no planeados, etcétera.

a. Inducción y sensibilización de la calidad institucional

El objetivo es dar a conocer a todo el personal, la nueva orientación que tiene la calidad para el INEGI: la obligación de demostrar con transparencia que se trabaja con calidad, que esa calidad es medible, atributo por atributo, y que los elementos que permiten garantizarla son visibles por medio de indicadores. Que cualquiera puede saber lo que se hace en cada proyecto, cómo se hace, por qué se hace, cuánto cuesta, qué produce y con qué calidad genera sus resultados; que todo está disponible, accesible y es comprensible y entendible.

Reconociendo que tenemos un nivel de calidad más que aceptable en nuestros productos y servicios, que en general hacemos las cosas bien, que los proyectos son muy útiles, que con frecuencia nos autoevaluamos críticamente y con ello mejoramos, que en nuestros proyectos consideramos los estados del arte, las demandas emergentes, lo cambiante del entorno, junto con los estándares y las exigencias de los organismos internacionales, se tiene que enfatizar que lo que no hacemos es demostrar con evidencias, con hechos, con indicadores, la calidad de nuestro trabajo y nuestro cada vez mayor compromiso con la calidad; y que por tanto, es necesario el desarrollo de mecanismos y herramientas de calidad institucionales.

b. Motivación y seguimiento de calidad institucional

Se parte de la base de que el fomento a la calidad es permanente, por lo que es necesario mantener contacto continuo con el personal para informarlo de los avances y resultados que se vayan obteniendo, entregar de primera mano los logros y también los problemas, los obstáculos y los retos. El objetivo es insertar la idea de que cada colaborador es parte fundamental y contribuye decididamente con el proyecto de calidad institucional.

En este sentido y de acuerdo con el programa de aseguramiento de la calidad que se aprueba se tienen que desarrollar las diferentes etapas de comunicación para informar sobre el programa, sus alcances, sus etapas, sus tiempos, sus mecanismos y las principales acciones; pero también para ir midiendo los impactos y con ello reforzar las acciones.

c. Desarrollo del sitio de calidad INEGI

Como realmente se necesitan fortalecer los procesos de inducción, sensibilización, motivación, capacitación y seguimiento del programa de aseguramiento de la calidad en el INEGI, se considera que un apoyo de gran utilidad, relativamente fácil de implementar si se tiene un área de calidad de buen nivel y se toma prestado lo ya hecho (en este caso el trabajo de Quality in the ABS de Australia)⁴⁴

⁴⁴ Quality in the ABS de Australia. Statistical Quality Management. ABS Data Quality. Data Quality Management.

se puede ir muy rápido. La idea es tener un sitio de calidad en donde se pueda conjuntar muchos materiales y que a la vez coadyuve con la capacitación en calidad en varias modalidades, contar con un ‘Sitio de la Calidad’ en donde se informe sobre los avances y resultados del programa de aseguramiento de la calidad INEGI; en donde se pueda consultar la información tanto general como específica en materia de calidad por proyecto y se puedan ver los avances en los indicadores de calidad; se puedan consultar las mejoras en marcha, las mejoras realizadas y los impactos que éstas tienen sobre la operación y los resultados; se tengan las matrices de cumplimiento, etc. El Sitio de la Calidad también puede poner a la disposición del SNIEG un conjunto de herramientas y materiales para el desarrollo de proyectos o actividades relacionadas con la calidad de la información que ellos producen, además de materiales que permitan apoyar la coordinación de estrategias relacionadas con la calidad.

Un sitio con estas características permite además la organización de cursos, de foros de análisis, reflexión, evaluación y discusión sobre temas de calidad. Permite concentrar información, organizar consultas, evaluar herramientas, analizar materiales y promover muchos aspectos centrales o periféricos de la calidad.

Un sitio de fácil acceso, atractivo, organizado, útil, informativo, de navegación sencilla y actualizado —creativa y permanentemente— sería de gran utilidad para el fomento de una cultura de calidad y un ejemplo para las Unidades del Estado del SNIEG.

V. Alineación y cumplimiento con el Marco General de Aseguramiento de la Calidad (NQAF)

Como se mencionó, el marco para el aseguramiento de la calidad que se propone para el INEGI toma como modelo el marco de aseguramiento de la calidad NQAF con algunas adecuaciones, ello exige que se lleve a cabo una adaptación y una selección de los elementos a asegurar y un conjunto de actividades que permitan su adopción, estas se describen someramente a continuación:

a) Adaptación del Marco para el Aseguramiento de la Calidad NQAF

Consiste en elaborar —con base en las 19 directrices y en los elementos a asegurar que se seleccionen— los cuestionarios de diagnóstico para el INEGI, considerando la especificidad de algunas áreas y las directrices que se quieran desarrollar en cada etapa. Este trabajo requiere primero de una definición general de la alta dirección; en segundo lugar el trabajo del área de calidad para priorizar, ordenar y estructurar; y finalmente de la participación de las áreas con la revisión de los elementos a asegurar. Aquí será necesario determinar el núcleo básico de elementos y definir los que sólo deben aplicarse a determinadas áreas, considerando además la necesidad de un trabajo especial para las direcciones regionales y las coordinaciones estatales.

b) Diagnóstico institucional de calidad

El área de calidad, conjuntamente con las áreas específicas, aplican los instrumentos (cuestionarios, guías, listas) para el diagnóstico de la calidad con la finalidad de obtener el insumo básico para analizar los niveles de cumplimiento en cada uno de los componentes seleccionados. En este momento se lleva a cabo la recolección de las evidencias de calidad: qué se tiene documentado, cómo se ha documentado, qué tan clara, actual, completa, accesible, etc. es la documentación; cuál es la evidencia que avala el cumplimiento con cada elemento a asegurar.

Con los diagnósticos de cada área se podrá integrar un consolidado de la calidad institucional por directriz, el cual permita determinar el nivel de avance y el cumplimiento institucional de los componentes seleccionados y determinar en qué directrices se puede avanzar más rápidamente, qué proyectos requieren mayor atención, dónde se reportan los mayores atrasos, y dónde hay que poner los esfuerzos para subsanar las deficiencias. El diagnóstico por área es indispensable para reforzar los aspectos de calidad que se consideren más relevantes considerando las particularidades de cada proyecto y proceso.

c) Definición de estrategias

Una vez efectuado el diagnóstico institucional se diseñan las estrategias generales de calidad, con sus objetivos y metas; además para cada una de áreas será posible establecer las estrategias, actividades y compromisos de calidad que se requieran, derivadas de su propio diagnóstico. Cada área seleccionará las acciones de calidad que habrán de implementarse, estableciendo tiempos y responsables de su ejecución.

El área de calidad establecerá los elementos comunes para reportar los avances en estos trabajos y los indicadores generales que se utilizarán para ello. Sin embargo, una vez definidas las acciones a realizar por cada una de las áreas, es necesario que se determinen los indicadores que permitirán darle seguimiento y evaluar los avances, los cuales deben quedar documentados y definidos para poder llevar a cabo un seguimiento institucional.

d) Implementación y coordinación de acciones de documentación y mejora

Los responsables de calidad de las áreas implementarán, coordinarán y darán seguimiento de las acciones que se hayan determinado, conjuntamente con el área de calidad.

Como se señaló, la propuesta de calidad que aquí se presenta abarca un horizonte de tres años debido a que hay actividades dentro de un programa de calidad que por su complejidad necesitan más tiempo, una vez que se hallan definido las líneas generales y se haya adoptado el programa de calidad como un programa institucional. Además, hay que considerar que algunas herramientas necesitan probarse y ajustarse antes de instrumentarse, y la necesidad de vigilar muy estrechamente las fases de mejora, reforzamiento, mayor profundidad en la revisión y evaluación, e innovación.

e) Evaluación y seguimiento

Dentro de todo el proceso de implementación de un marco para el aseguramiento de la calidad es indispensable prever la manera en la que se registrarán los avances, los indicadores de seguimiento, la recopilación de la evidencia y el

repositorio donde ésta se albergará; la periodicidad de las revisiones, el registro de las mejoras y el impacto que éstas tienen, entre otros elementos.

Un esquema que ha resultado útil es el reporte trimestral y la actualización de los avances con los indicadores previamente acordados. Los reportes no sólo serán las evidencias de los avances sino que traducidos en indicadores permitirán ver en qué grado se contribuye a mejorar la calidad. El área de calidad tendrá la responsabilidad de integrar los avances y generar los reportes institucionales.

VI Desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Por último, se requiere del desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. La propuesta de desarrollo del SGC contempla tres fases básicas y dos complementarias:

a) Desarrollo del sistema de gestión

La fase de planeación considera las etapas de definición, validación, formalización y elaboración del plan de trabajo para el 2013. El SGC considera que cada área debe identificar sus procesos institucionales y sus proyectos principales. Una vez hecho esto, los equipos de trabajo —conformados por los responsables de cada uno de los procesos y proyectos definidos— elaboran su diagnóstico y con esa base comprometen los aspectos que quieren mejorar o que se tengan que mejorar, y junto con el área de calidad diseñan los indicadores específicos que darán cuenta del avance de cada proyecto.

El desarrollo del sistema de gestión debe hacerse de tal manera que permita ver el diagnóstico de calidad de cada proceso y/o proyecto, las respuestas a los instrumentos de diagnóstico, la evaluación de cada directriz, los elementos de calidad más relevantes y el grado de cumplimiento. El objetivo del diagnóstico es establecer los niveles de cumplimiento relacionados con los elementos de aseguramiento de la calidad y el establecimiento de estrategias y acciones acordes con las necesidades y características del proceso/proyecto.

El SGC permitirá ver todos los procesos/proyectos de manera uniforme y ordenada; y además lo que cada uno cubre en cuestiones de calidad.

Adicionalmente permitirá armonizar la forma de identificar las funciones, los responsables, los costos y los recursos de calidad que se utilizan o con los que se cuenta. En el SGC se registrarán las mejoras que habrán de llevarse a cabo, con base en los atributos de calidad que se requieren y los indicadores de avance y cumplimiento.

El Programa de Aseguramiento de la Calidad —que aquí se propone— cubre cuatro objetivos básicos: adoptar una cultura institucional de calidad como un nuevo sello de la institución; adaptar el NQAF como estructura técnica básica de la calidad; instrumentar un sistema para el aseguramiento de la calidad; y evaluar el programa. Para cada objetivo se proponen las siguientes metas.

Objetivo 1: Adoptar una nueva cultura institucional de calidad.

Meta 1. Organizar las estructuras de calidad (enero 2013).

Meta 2. Elaborar el Plan Estratégico de Acción (febrero 2013).

Meta 3. Elaborar la propuesta de política de calidad (marzo 2013).

Meta 4. Desarrollar el sitio de calidad INEGI (junio 2013).

Meta 5. Especificar los lineamientos de calidad por proceso o proyecto institucional (octubre, 2013).

Objetivo 2: Alinear la metodología de calidad INEGI con el marco NQAF.

Meta 1. Efectuar el diagnóstico de calidad en todas las direcciones de área y direcciones generales adjuntas del INEGI (enero-julio 2013).

Meta 3. Identificar las estrategias de mejora y líneas de acción por área (agosto-octubre 2013).

Meta 4. Implementar las líneas de acción y metas de calidad por área, proyecto o proceso (noviembre-diciembre 2013).

Meta 5. Concretar el proyecto de mejora de la calidad por etapas: mejoras, mejora profunda e innovación (enero- junio 2014; julio-diciembre, 2014).

Objetivo 3: Instrumentar el sistema de gestión de la calidad.

Meta 1. Contar y capacitar a los equipos de trabajo (enero-abril 2013).

Meta 2. Estandarizar los procesos institucionales y documentarlos con la misma metodología (mayo-octubre 2013).

Meta 3. Medir el cumplimiento con los estándares internacionales y generar indicadores de ello (noviembre 2013).

Meta 4. Seleccionar y documentar las metodologías de calidad por proceso y proyecto (diciembre 2013).

Meta 5. Monitorear con indicadores todo el sistema (2013-2014).

Objetivo 4: Dar seguimiento y evaluar el marco para el aseguramiento de la calidad y el sistema de gestión.

Meta 1. Desarrollar el sistema de evaluación de la calidad (enero-junio 2013).

Meta 2. Evaluar el grado de cumplimiento (agosto- noviembre 2013).

Meta 3. Desarrollar el sistema de seguimiento (enero- julio 2013).

Meta 4. Evaluar el funcionamiento del sistema (agosto-septiembre 2013).

Meta 5. Instrumentar el sistema (octubre 2013).

Con todos estos elementos se considera que es posible contar con un Programa para el Aseguramiento de la Calidad de la Información que en un primer momento le sea útil al INEGI pero que en el futuro pueda extenderse al SNIEG.

Lo que aquí se propone es que se trabaje en un programa de calidad que utilizando las directrices del NQAF permita elaborar un marco para el aseguramiento y un sistema de gestión de la calidad para el INEGI, los beneficios son obvios, pero lo fundamental es que con esto el Instituto podrá demostrar —nótese la densidad de la palabra— que lo que hace lo hace bien y cada vez mejor.

Comentarios finales

En los primeros trabajos de investigación relacionados con la calidad de la información se visualizaba la necesidad de incorporar elementos y componentes que aseguraran que los procesos de generación de información estadística y geográfica cumplieran con las metodologías y normas establecidas, pero

sobretudo que la información que se proporciona a los usuarios fuera precisa, confiable y útil. Las necesidades de incrementar, garantizar, comprometer, evidenciar y certificar la calidad de los datos, han ido en aumento, persistentemente los organismos nacionales e internacionales llaman la atención sobre la calidad de la información y cuestionan cada vez más procedimientos, métodos, procesos y sobre todo resultados. Las asociaciones de especialistas llegan a invalidar el uso de determinados datos porque su calidad deja mucho que desear o cuestionan los datos generando desconfianza y mermando la credibilidad tanto de la información como de la institución que la genera.⁴⁵

En el desarrollo de este trabajo fue posible identificar diferentes propuestas y alternativas para la atención y aseguramiento de la calidad de la información, con niveles de desarrollo, detalle y cobertura muy diferentes; también fue posible ver que algunos países han avanzado más que otros en determinados aspectos. Lo destacable de todo esto es que el interés por garantizar la calidad está presente y es una parte importante de la agenda internacional para las oficinas de estadística del mundo y, aunque con niveles de desarrollo desigual y atendiendo otras preocupaciones en los sistemas de información geográfica. Sea cual sea el enfoque, la teoría, las metodologías, las herramientas o la materia de preocupación, invariablemente se coincide en que la calidad de la información es indispensable, genera credibilidad, confianza, prestigio y mantiene alerta a las instituciones.

Hay un profundo convencimiento de los beneficios que tiene el asumir un modelo de calidad en las instituciones, acompañado de un sistema de gestión de la misma que vaya guardando las evidencias de las mejoras y documentándolas para darle transparencia y claridad a todo lo que evolucione, pero también para dejar constancia de lo realizado. También hay muchos elementos que apuntan a que se aprovechen las experiencias, las mejores prácticas y las lecciones aprendidas; a que se fomenten las sinergias y se homologuen o estandaricen los

⁴⁵ Es el caso del Censo de Población y Vivienda de 1980 de México que prácticamente no se usa porque fue manipulado por la Dirección General de Estadística que hizo sin comunicarle a los usuarios un proceso de ajuste demográfico que no se dio a conocer sino muchos años después y ante la necesidad de explicar los resultados del Censo de 1990; también como ejemplo está el INDEC de Argentina que en la actualidad atraviesa por una crisis de credibilidad debido a que se manipularon sus datos con fines políticos.

principios, elementos y componentes para el aseguramiento de la calidad de la información. En este contexto el trabajo más reciente y que conjunta lo mejor que se ha hecho en materia de calidad para las estadísticas oficiales en muchos países es el Marco Genérico para el Aseguramiento de la Calidad NQAF que recientemente se presentó en la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (2012) y que contiene un conjunto de elementos agrupados en 19 directrices. Este es el marco sobre el que se propone que trabaje el INEGI en los próximos años, para mostrar la calidad de sus procesos, proyectos, productos y servicios, pero también para fomentar una cultura de calidad laboral diferente y acorde con las necesidades actuales. En este documento consideramos que los elementos para el aseguramiento de la calidad estadística que son muy generales en algunas de las directrices NQAF, cubren sin ningún problema a la información geográfica, y que las muy importantes particularidades y especificidades de la calidad que se exige a la información y a los datos geográficos son atendidos por medio de las normas geográficas a las que ésta información debe alinearse.

Desde una posición crítica propositiva es necesario decir que al menos en cuestiones de calidad, al INEGI le ha faltado perseverancia y método. El método en su acepción más simple se refiere a un 'camino ordenado', al conjunto de acciones, reglas e interacciones claramente especificadas que permiten alcanzar un objetivo. El método se centra en los procesos y en los procedimientos, en la selección de las herramientas y en la aplicación de las técnicas disponibles. Acompañando a los métodos se encuentra la metodología que se encarga de estudiar los métodos, sus posibilidades, su aplicabilidad, su eficiencia y su pertinencia, y sirve para poder elegir, entre un conjunto de alternativas, la más apropiada.

La metodología como disciplina encargada del estudio, conocimiento y desarrollo de los métodos, tiene como finalidad el mejoramiento de los procedimientos, pero además hace posible la combinación de métodos (empíricos, intuitivos, cualitativos, cuantitativos, deductivos, estadísticos, analíticos, sintéticos, etc.) y atiende la necesidad de desarrollar nuevos métodos. El trabajo metodológico permite no sólo estudiar un método y conocer sus ventajas en

relación con otros, sino asegurar la validez del proceso y el resultado final, lo que es aún más importante.

En el tema de la calidad de la información, el proceder ordenadamente es un requisito, se tiene que saber cuál es el punto de partida, saber en dónde estamos, tener un diagnóstico inicial. También se necesita un punto de llegada, un objetivo, una meta, con estos dos elementos se visualiza el camino a seguir, los pasos que se tienen que dar. Un marco para el aseguramiento de la calidad acompañado de un sistema de gestión de la calidad permite ordenar los pasos a seguir, conocer la calidad actual de los procesos y los proyectos por medio de diagnósticos iniciales que permitan saber en dónde nos encontramos, que permitan conocer el grado de calidad alcanzado, para con ello orientar las acciones tendientes a incrementar la calidad, partiendo de sólidas evaluaciones (autoevaluaciones, evaluaciones de pares, evaluaciones externas, auditorías) que lleven a un esquema de mejora continua. En este documento se presentaron los elementos que un programa de calidad aporta, se mostraron sus potencialidades y se enfatizó su utilidad para dar más coherencia, interna y externa, al quehacer institucional.

La investigación realizada mostró que la preocupación por la calidad de la información va en aumento y a un paso muy acelerado; cada vez hay más aspectos, temas y situaciones en donde la calidad es protagonista. Por ello, se considera que es momento de que el INEGI impulse un proyecto de calidad, con una nueva orientación que responda a sus compromisos actuales, a sus necesidades institucionales y a la satisfacción de sus usuarios; es el momento de plantear objetivos y metas institucionales en materia de calidad que acrecienten el prestigio del INEGI y que puedan exportarse al SNIEG; es el momento de que se instrumente una nueva filosofía de trabajo donde la evaluación, la mejora continua, la crítica constructiva, la innovación, la creatividad y la imaginación lleven la batuta y donde el personal se inscriba en una nueva perspectiva de servicio, cuya finalidad sean los usuarios y la sociedad mexicana, en un marco de diálogo y participación de alto nivel y con objetivos claros.

Sin duda el INEGI se preocupa por hacer bien las cosas, ese es y ha sido su sello, pero es momento de demostrarlo con absoluta transparencia y con método, con un programa integral de calidad que dé certeza, transparencia y confianza. Y con ello el INEGI proporcionará un servicio público de información estadística y geográfica de excelencia, donde se atiende de la misma manera y con la misma atención, rapidez y precisión a un estudiante de primaria y a un funcionario público de alto nivel.

El reto no sólo es trabajar con calidad sino demostrar, a quien lo solicite, como se hacen las cosas en el INEGI: con calidad, transparencia y con solidez; se trata de consolidar, de afianzar, de avanzar hacia una cultura de calidad total. Pero también se trata de evitar los riesgos de los espejismos de vanguardia que producen las espectaculares herramientas tecnológicas e informáticas disponibles que en ocasiones enmascaran los reduccionismos conceptuales, los marcos teóricos obsoletos, imprecisos o hasta erróneos, las pérdidas de precisión y las perversiones operativas. Se trata de combatir el estancamiento, de entusiasmarse con lo complejo buscando elegantes maneras de simplificarlo, delimitarlo y medirlo con precisión, exactitud y fiabilidad en un contexto de heurística analítica. Se trata de tener en el entorno de calidad espacios para la reflexión, para el análisis, para la experimentación y la investigación.

Si esta es la línea que se quiere seguir, entonces se tiene en un programa para el aseguramiento de la calidad la oportunidad de revisar a profundidad lo que se hace, evaluar su calidad y tomar las decisiones que permitirán avanzar en el sentido correcto y a la velocidad adecuada.

Bibliografía

Australian Bureau of Statistics (2011). Statistical Quality Management. Australia.

Australian Bureau of Statistics. Disponible en:

<http://www.abs.gov.au/websitedbs/D3310114.nsf/home/Quality:+Statistical+Quality+Management>, consultada el 7 de septiembre de 2012.

Barrios Lequerica, Diego Raúl (2008). *El sello de calidad y la certificación con la*

nueva Norma ISO 20252. Sistemas vigentes para evaluar la calidad de la información básica estadística en Europa. En: **Revista del Centro Andino**

de los Altos Estudios (CANDENE). Revista de la información básica.

Revista virtual, edición 1, vol. 3 núm. 1. Bogotá, Colombia. DANE. Junio.

Disponible en: http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r5/portadilla_r5.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

----- **(2007).** *Los esquemas internacionales dentro de la estrategia del CANDANE*

para la implementación y desarrollo de la certificación de la calidad de la información básica. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios**

(CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol.

2 núm. 1. Bogotá, Colombia. DANE. Junio. Disponible en:

http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN (2012).

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el

Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma

publicada DOF 15-10-2012. México. Disponible en:

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>, consultada el 30 de octubre de 2012.

Carrión, Andrés (2006). *El modelo EFQM. Más allá de ISO 9000.* En: **Revista del**

Centro Andino de los Altos Estudios (CANDENE). Revista de la

información básica. Revista virtual, edición 1, vol. 1 núm. 1. Bogotá,

Colombia. DANE. Junio. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r1/potadilla_r1.htm, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

Crosby, Phil. B. (1979). *Quality is free. The Art of Making Quality Certain.* United States of America. McGraw-Hill Book Company. ISBN O-07-014512-1.

DANE (2011^a). *Metodología. Aseguramiento de la Calidad de la Información Estadística.* Versión 2. Dirección General de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización. Colombia. DANE. Disponible en:
<http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Assurance%20quality%20methodology.pdf>, consultada el 3 de septiembre de 2012.

----- **(2011^b).** *Código Nacional de Buenas Prácticas para las Estadísticas Oficiales.* Departamento Administrativo Nacional de Estadística. Colombia. DANE. Octubre. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/files/noticias/Codigo_nal_buenas_practicas.pdf, consultada el 7 de septiembre de 2012.

----- **(s/a).** *Aseguramiento de la Calidad de la Información Oficial Básica (ACIOB).* Colombia. DANE. Documento de trabajo.

Dib David, Nicolás (2007). *Descripción de los procesos de calidad de datos en el repositorio de información básica (segunda parte).* En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios (CANDENE).** Revista de la información básica. Revista virtual, edición 4, vol. 2 núm. 2. Traducido del francés por Eduardo Libreros Dávila. Bogotá, Colombia. DANE. Diciembre. Disponible en: http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r4/potadilla_r4.htm, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

----- **(2007).** *Evaluación de Calidad de los Datos Estadísticos.* En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios (CANDENE).** Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol. 2 núm. 1. Bogotá,

Colombia. DANE. Junio. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

DDI (2008). *Data Documentation Initiative*. Part I: Overview. Version 3.0. April.
<http://www.ddialliance.org/>

DIMERCA (s/a). *Compendio de definiciones normalizadas sobre calidad y ejemplos de políticas de calidad. Gestión de Calidad ISO 9000. Ejemplos de Políticas de Calidad*. Costa Rica. Disponible en:
<http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/PoliticadeCalidad-Ejemplos.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Domingo Aleixandre, Jesús (2007). *La importancia de la Calidad de la Información*. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios** (CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol. 2 núm. 1. Bogotá, Colombia. DANE. Junio. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

EFQM (2012). European Fundation on Quality Model. Disponible en:
<http://www.efqm.org/en/>, consultada el 25 de octubre de 2012.

----- **(s/a).** *Modelo de Excelencia EFQM*. España. Disponible en:
<http://www.arnaut.net/sites/default/files/images/documentos/ader-modelo-efqm.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

EUROSTAT (2012). *The European Self Assessment Cheklist for Survey Managers*. Development of a Self Assessment Programme (DESAP). Unión Europea. EUROSTAT. Disponible en:
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/documents/desap%20G0-LEG-20031010-EN.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

----- **(2011^a).** *Code of practice*. European Statistics. For the National and Community Statistical Authorities. EUROSTAT. Septiembre. Disponible en:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/code_of_practice, consultada el 3 de septiembre de 2012.

----- **(2011^b)**. *Eurostat monitoring report on NSI compliance with the Code of Practice*. Directorate B: Quality, methodology and information systems Unit B-1: Quality; Classifications. European Commission. EUROSTAT. Disponible en:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/documents/monitoring_report_CoP_2011.pdf, consultada el 10 de septiembre de 2012.

----- **(2010^a)**. *SDMX self-learning package No. 1. Student book. Introduction to SDMX*. Directorate B: Statistical Methodologies and Tools, Unit B-5: Statistical Information Technologies, Last update of content. Versión 1.0. EUROSTAT. Disponible en:

https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/sdmx/index.php/Self_Learning_Tutorial:_SDMX_Architecture, consultada el 31 de agosto de 2012.

----- **(2010^b)**. Quality. Comisión Europea. EUROSTAT. Disponible en:

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/introduction>, consultada el 14 de septiembre de 2012.

----- **(2002)** *Quality in the european statistical system. The way forward*.

European Communities. Luxemburgo. EUROSTAT. Disponible en:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/documents/ESS_QUALITY_RECOMMENDATIONS_2002_EN_0_1.pdf, consultada el 12 de noviembre de 2012.

----- **(s/a)** *Quality Declaration of the European Statistical System*. Unión Europea.

EUROESTAT. Disponible en:

<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/quality/documents/DECLARATIONS.pdf>, consultada el 31 de agosto de 2012.

EUROSTAT, DANE, NACIONES UNIDAS, CEPAL (2011) Grupo de trabajo sobre fortalecimiento institucional (México, Panamá y Paraguay). Código

Regional de Buenas Prácticas en Estadísticas para América Latina y el Caribe. Aprobado en la sexta reunión de la CEA-CEPAL, celebrada en Bávaro, República Dominicana. Conferencia Estadística de las Américas CEA-CEPAL. Coordinado por el DANE Colombia. Noviembre. Disponible en: <http://www.cepal.org/deype/publicaciones/externas/5/47275/codigo-regional-buenas-practicasALC.pdf>; consultada el 10 de septiembre de 2012.

Fondo Monetario Internacional (2012). *Declaración del Directorio Ejecutivo del FMI sobre Argentina. Comunicado de Prensa No. 12/30. 1 de febrero.* FMI. Disponible en: <http://www.imf.org/external/spanish/np/sec/pr/2012/pr1230s.htm>, consultada el 23 de agosto de 2012.

----- **(2010).** *IMF's Data Quality Assessment Framework.* Committee for the Coordination of Statistical Activities. Conference on Data Quality for International Organizations Helsinki, Finland. Naciones Unidas. FMI. Mayo. Disponible en: <http://unstats.un.org/unsd/acccsub/2010docs-CDQIO/Ses1-DQAF-IMF.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

----- **(2004).** *Marco de evaluación de la calidad de los datos (MECAD).* Departamento de estadística. FMI. Mayo. Disponible en: http://dsbb.imf.org/images/pdfs/dqrsdqaf/DQAF_Factsheet_Spanish.pdf, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Giugni, Pablo E. (2009). *La calidad como filosofía de la gestión. Reseña bibliográfica de William Edwards Deming.* PAIS. Disponible en: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>, consultada el 25 de octubre de 2012.

García Guerrero, Bernardo (2007). *Calidad estadística en el contexto.* En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios (CANDENE).** Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol. 2 núm. 1. Bogotá, Colombia. DANE. Junio. Disponible en:

http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

Gurús de calidad (s/a). Disponible en: http://api.ning.com/files/Ko9PBf1-b*putp37ESxTTBTsaAhBpDU8ybcYtXEn0IE_/gurusdecalidad.pdf, consultada el 27 de agosto de 2012.

Instituto Juran. Joseph Juran. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Joseph_Juran#Bibliograf.C3.ADa, consultada el 27 de agosto de 2012.

INE, España (2011) Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Europeas SEE. EUROSTAT, INE. España. Disponible en: <http://www.ine.es/ss/Satellite?c=Page&cid=1259935150880&pagename=INE%2FINELayout&L=0&p=1259935150880>, consultada el 17 de agosto de 2012.

----- **(2007).** *Descripción del marco europeo para la gestión de la calidad en las estadísticas oficiales.* Seminario sobre Calidad de la Información Estadística. Cartagena de Indias, Colombia, del 7 al 11 de mayo. Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas. Instituto Nacional de Estadística (INE). Documento de trabajo.

INE, Chile (2009). *Política de calidad INE.* Versión 3. Chile. INE. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/corporativo/gestion_estrategica/pdf/ine100110.pdf, consultada el 25 de octubre de 2012.

----- **(2007).** *Dimensiones de la Calidad según OECD y EUROSTAT.* Serie estudios. No.4. INE. Noviembre. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/estudios_y_documentos/estudios/dimensionesdecalidad_4.pdf, consultada el 27 de septiembre de 2012.

----- **(2005).** *Código de Buenas Prácticas de las Estadísticas Chilenas.* Departamento de Investigación y Desarrollo. Sección de Calidad Estadística. Publicado en la Recomendación de la Comisión Estadística de las

Comunidades Europeas el 25 de mayo. Chile. INE. Disponible en:
<http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Chile-buenaspracticaspag.pdf>,
consultada el 7 de septiembre de 2012.

----- **(2003)**. *Gestión Orientada a Asegurar la Calidad de los Datos en los Institutos Nacionales de Estadística*. Segunda reunión de la Conferencia Estadística de las Américas de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Desarrollando calidad en el INE Chile. Santiago de Chile. Naciones Unidas. Junio. Disponible en:
<http://www.eclac.cl/ceacepal/documentos/lcl1889e.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

INEGI (2012). *Reglamento Interior del Instituto Nacional de Estadística y Geografía*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2009. Reforma Publicada en DOF el 31 de agosto de 2010. Reforma Publicada en DOF el 03 de junio de 2011. Con Nota Aclaratoria publicada en DOF el 20 de julio de 2011. Última reforma publicada DOF 27-03-2012. México. INEGI. Disponible en:
<http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/RIINEGI%2003ago12.pdf>,
consultada el 30 de octubre de 2012.

----- **(2011)**. Red Nacional de Metadatos. México. INEGI. Disponible en:
<http://www3.inegi.org.mx/rnm/index.php/catalog>, consultada el 27 de septiembre de 2012.

----- **(2010^a)**. *Programa Estratégico. Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2010. México. INEGI. Disponible en:
<http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/programas/PESNIEG.pdf>,
consultada el 30 de octubre de 2012.

----- **(2010^b)**. *Programa Nacional de Estadística y Geografía 2010-2012*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de octubre de 2010. México. INEGI. Disponible en:

<http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/programas/PNEG%202010-2012.pdf>, consultada el 30 de octubre de 2012.

- **(2009^a)**. *Indicadores para la evaluación de encuestas*. Serie de documentos técnicos. Núm. 18. México. INEGI. Documento de trabajo.
- **(2009^b)** *Mejorar la calidad en la información geográfica y del medio ambiente, reto del INEGI*. Comunicado núm. 278/09. 22 de octubre. Aguascalientes, México, INEGI. Documento de trabajo.
- **(2008)**. *Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*. El contenido es transcripción fiel de los decretos publicados el 7 de abril de 2006 y el 16 de abril de 2008 en el Diario Oficial de la Federación, excepto el texto de la presentación. México. INEGI. Disponible en: <http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/marcojuridico/LSNIEG.pdf>, consultada el 30 de octubre de 2012.
- **(2007^a)**. *Bases para una discusión sobre la Certificación de la Calidad de la Información Estadística*. Dirección General de Innovación y Tecnologías de la Información. Dirección de Calidad. México. INEGI. Agosto. Documento de trabajo.
- **(2007^b)**. *Calidad de la Información Estadística y Geográfica (M-DC-SPI-002)*. México. INEGI. Diciembre. Documento de trabajo.
- **(2007^c)**. *Consulta de Opinión de Calidad INEGI (M-DC-ECI-001)*. México. INEGI. Octubre. Documento de trabajo.
- **(2006^a)**. *Manual del sistema de gestión ambiental (M-TI-SGA-001)*. México. INEGI. Septiembre. Documento interno.
- **(2006^b)**. *Manual de la calidad (M-TI-DCL-001)*. México. INEGI. Septiembre. Documento de trabajo.
- **(2005^a)**. *Modelo de Calidad Intragob-INEGI (Macrosistema M0)*. México. INEGI. Junio. Documento interno.

- **(2005^b)** *Macro Sistema de Resultados INEGI*. (M-CD-MCI-008). México. INEGI. Junio. Documento interno.
- **(2003)**. *Calidad Total Modular* (M-PR-SEJ-020). México. INEGI. Enero. Documento de trabajo.
- **(2002^a)**. *Modelo de Calidad* (M-PR-SEJ-004). México. INEGI. Agosto. Documento interno.
- **(2002^b)**. *Organización de Calidad* (M-PR-SEJ-003). México. INEGI. Agosto. Documento de trabajo.
- **(sla)**. *Marco para la verificación de la calidad de la información estadística de encuestas en hogares*. Dirección General Adjunta de Infraestructura Estadística. Dirección de Desarrollo de Procesos Estadísticos. México. INEGI. Documento de trabajo.
- **(SNIEG^a)**. *Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica*. México. INEGI. Disponible en <http://www.snieg.mx/#top>, consultada el 10 de septiembre de 2012.
- **(SNIEG^b)**. *Código de Ética para los integrantes del SNIEG*. Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica. México. INEGI. Disponible en: <http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/marcojuridico/código%20de%20ética.pdf>, consultada el 12 de noviembre de 2012.
- INDEC (2012)**. *Calidad de la Información Geográfica*. Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales. Colombia. INDEC. Disponible en: http://www.icde.org.co/web/guest/estandares_calidad_ig, consultada el 30 de agosto de 2012.
- Instituto Politécnico Nacional (2011)**. *Política de calidad*. México. IPN. SEP. Disponible en: http://www.dems.ipn.mx/wps/wcm/connect/dems/dems/inicio/CONOCENOS/POLITICA_DE_CALIDAD/INDEX.HTM, consultada el 13 de agosto de 2012.

ISO 20252 (2006). *International Standard*. Switzerland. Disponible en:
http://190.25.231.249/aplicativos/sen/aym_document/aym_biblioteca/Documento%20de%20soporte/International%20standard%20-%20ISO%2020252%20-2006%20-ISO.pdf, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Juran Institute (2009). *The Source for Quality*. Disponible en:
<http://www.juran.com/>, consultada el 27 de agosto de 2012.

López, Carlos (s/a). *Calidad de la Información Geográfica*. Formación Geográfica. Curso de IDEs. Manual, unidad 4.B, capítulo 1. Calidad de la Información Geográfica, bloque 4, metadatos, nomenclátors, catálogos y 'clearinghouses' de la información geográfica. Ministerio de Fomento. Instituto Geográfico Nacional. Uruguay. Disponible en: www.cp-idea.org/documentos/.../ConceptosDeCalidad.doc, consultada el 28 de agosto de 2012.

Luna Ramírez, Enrique; Carrillo Martínez, Trinidad; et. al. (2007). *Un modelo para la revisión de la calidad de la información geográfica*. En: **Conciencia Tecnológica**. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Julio-diciembre, núm. 034. México. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. pp. 4-9. ISSN 1405-5597. Disponible en:
http://desacad.ita.mx/Contec/www/lib/files/documents/uploaded/4f39e_rev34-01.pdf, consultada el 13 de agosto de 2012.

Maldonado Lee, Gabriel (2012^a). *Comentarios generales al cuestionario NQAF*. Mimeo.

----- **(2012^b).** *Cumplimiento de principios, estándares y elementos de aseguramiento de la calidad INEGI*. Mimeo.

MERCOSUR (2009) *Conjunto mínimo de indicadores estándar de calidad a ser aplicados en el MERCOSUR*. Proyecto de Cooperación CE-MERCOSUR en Materia Estadística II. Grupo de trabajo 8. Calidad total de las estadísticas.

Comunidad europea. MERCOSUR. Octubre. Disponible en:
<http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Anexo%20II%20PROPUESTA%20DE%20INDICADORES%20ESTANDAR%20DE%20CALIDAD%20DEL%20MERCOSUR.pdf>, consultada el 4 de septiembre de 2012.

----- **(s/a)**. *Informe final*. Proyecto de Cooperación Estadística II entre la Comisión Europea y el MERCOSUR. Componente 3. Calidad. PAIS. Disponible en:
www.ibge.gov.br/.../anexo_3_informe_final_giovanna_brancato.doc, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Naciones Unidas (2012^a). National Quality Assurance Frameworks. Naciones Unidas. Disponible en:
<http://unstats.un.org/unsd/dnss/QualityNQAF/nqaf.aspx>, consultada el 4 de septiembre de 2012.

----- **(2012^b)**. *Guidelines for the template for a generic national quality assurance framework (NQAF)*. Prepared by the Expert Group on NQAF. Nueva York. United Nations. Disponible en: <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/GUIDELINES%208%20Feb%202012.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

----- **(2012^c)**. *Marcos nacionales de garantía de la calidad*. Informe del Secretario General. Comisión de Estadística. 43º periodo de sesiones. Nueva York. Naciones Unidas. Disponible en:
<http://unstats.un.org/unsd/statcom/doc12/2012-13-NQAF-S.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

OCDE (2012). *Presentación y entrega al Presidente Electo de México, Enrique Peña Nieto, del Estudio “México: Políticas para un Desarrollo Incluyente”* Palabras de Ángel Gurría, Secretario General de la OCDE. México D.F. OCDE. Septiembre. Disponible en:
<http://www.oecd.org/fr/apropos/secretairegeneral/mexicopoliticasparaundesarrolloincludentediscurso.htm>, consultada el 30 de octubre de 2012.

PEMEX (2010). *Política de calidad*. México. SENER. Gobierno de la República Mexicana. Disponible en:
<http://www.gas.pemex.com/PGPB/Responsabilidad+social/Calidad/DGRPoICalidad.htm>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Riviére, Pascal (2007). *Indicadores de calidad para la producción de datos: algunos elementos de reflexión*. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios** (CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 4, vol. 2 núm. 2. Traducido del francés por Eduardo Libreros Dávila. Bogotá, Colombia. DANE. Diciembre. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r4/potadilla_r4.htm, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

----- **(2007).** *El enfoque costo-calidad para el mejoramiento del proceso de producción estadística*. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios** (CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol. 2 núm. 1. Traducido del francés por Eduardo Libreros Dávila. Bogotá, Colombia. DANE. Junio. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

----- **(2006).** *Calidad y estadística*. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios** (CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 2, vol. 1 núm. 2. Traducido del francés por Eduardo Libreros Dávila. Bogotá, Colombia. DANE. Diciembre. Disponible en:
http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r2/potadilla_r2.htm, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

Rojas Morales, Ernesto (2007). *Aseguramiento de la Calidad en la Información Estadística. Un estudio de caso*. En: **Revista del Centro Andino de los Altos Estudios** (CANDENE). Revista de la información básica. Revista virtual, edición 3, vol. 2 núm. 1. Bogotá, Colombia. DANE. Junio. Disponible

en: http://www.dane.gov.co/revista_ib/html_r3/articulo1_r3.html, consultada el 20 de septiembre de 2012. ISSN 1909-2466.

Schonberger & Associates. Richard J. Schonberger. Estados Unidos. Disponible en: <http://www.wcm-wcp.com/>, consultada el 28 de agosto de 2012.

Slide Share (1999). *Modelo Malcom Baldrige. Malcom Baldrige. National Quality Award. Award Recipient.* Disponible en: <http://www.slideshare.net/hdvtm/modelo-malcolm-baldrige>, consultada el 25 de octubre de 2012.

Statistics Canada (2009). *Statistics Canada. Quality Guidelines.* Fifth Edition. Canada. Statistics Canada. Disponible en <http://www.statcan.gc.ca/pub/12-539-x/12-539-x2009001-eng.pdf>, consultada el 10 de septiembre de 2012.

Trabuchi-Charre, Clyde (2012). *Cronología de la intervención en el INDEC.* Junio. Mimeo.

UNECE; EUROSTAT; OCDE (2009). *Generic Statistical Business Process Model.* Work Session on Statistical Metadata. Versión 4.0. UNECE. April. Disponible en: <http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model>, consultada el 26 de octubre de 2012.

University of Miami. School of Business Administration. Howard Gitlow. Estados Unidos. Disponible en: <http://www.bus.miami.edu/faculty-and-research/faculty-directory/management-science/gitlow/index.html>, consultada el 28 de agosto de 2012.

Valdes, B.; L.A. *Innovación y futuro de las Empresas. Conferenciantes BCC.* Madrid, España. International speakers. Disponible en: <http://www.grupobcc.com/files/conferenciantes/bio/Luigi%20Valdes.pdf>, consultada el 28 de agosto de 2012.

Wikipedia. *Crosby, Phil.* Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Phil_Crosby, consultada el 27 de agosto de 2012.

----- *Gitlow Ph. D., Howard S.* Disponible en: <http://howardgitlow.com/about-gitlow.html>, consultada el 28 de agosto de 2012.

----- *Ishikawa, Kaoru.* Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Kaoru_Ishikawa, consultada el 28 de agosto de 2012.

Winter Park. Public Library (2012). The Philip Crosby Collection. Florida, Estados Unidos. Disponible en: <http://www.wtpl.org/wphistory/PhilipCrosby/index.html>, consultada el 27 de agosto de 2012.

Anexo 1. Marco Normativo del INEGI relacionado con calidad

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Cámara de Diputados, 2012) establece en el apartado B del Artículo 26 que: “El Estado contará con un Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica cuyos datos serán considerados oficiales. Para la Federación, estados, Distrito Federal y municipios, los datos contenidos en el Sistema serán de uso obligatorio en los términos que establezca la ley”. También indica que “La responsabilidad de normar y coordinar dicho Sistema estará a cargo de un organismo con autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios, con las facultades necesarias para regular la captación, procesamiento y publicación de la información que se genere y proveer a su observancia”. Así mismo menciona que “La ley establecerá las bases de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, de acuerdo con los principios de accesibilidad a la información, transparencia, objetividad e independencia.”

En la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (INEGI, 2008) —integrada por cinco títulos— se mencionan aspectos relacionados con la calidad, la transparencia y la rendición de cuentas. La ley alude a la calidad de la información en el artículo 3: “El Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, tiene la finalidad de suministrar a la sociedad y al Estado Información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de coadyuvar al desarrollo nacional. Serán principios rectores del Sistema los de accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia.”

En su artículo 7 menciona que “El Instituto expedirá un código de ética que regule los estándares de conducta a los que deberá apegarse todo aquél que realice Actividades Estadísticas y Geográficas, incluyendo al propio Instituto.” El código de ética se pondrá a disposición del público por medio de internet. El código es congruente con lo previsto en los artículos 7 y 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, para salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen al servicio público. Por lo tanto, el Código tiene por objetivo establecer los

principios que regulan la conducta que deberán seguir y promover los profesionales del Sistema, cuya actividad principal está relacionada con la producción, integración, difusión y resguardo de la información estadística y geográfica, los cuales son: cultura estadística y geográfica, calidad, excelencia, cooperación, legalidad, transparencia, confidencialidad, igualdad, imparcialidad, integridad, respeto, responsabilidad, solidaridad, compromiso, aprendizaje, liderazgo y rendición de cuentas.

En el artículo 36 (Sección V, Capítulo 4, Título Segundo) se determina que “A efecto de apoyar en la capacitación y actualización de los servidores públicos de las Unidades del Estado, así como en la investigación permanente en temas de producción y análisis de la Información, el Instituto podrá realizar las funciones siguientes:

- I. Elaborar un programa permanente y actualizado, de formación y perfeccionamiento de las capacidades técnicas de los servidores públicos de las Unidades del Estado, así como un programa de investigación permanente en temas de producción y análisis de la Información, para atender sus necesidades;
- II. Realizar estudios relativos al Sistema;
- III. Realizar investigaciones sobre nuevas metodologías para la producción y difusión de Información;
- IV. Analizar y adecuar al ámbito nacional, las recomendaciones que emitan los organismos internacionales para la generación de Información;
- V. Actuar como consultor técnico de las Unidades del Estado;
- VI. Realizar estudios permanentes de la legislación en materia estadística y geográfica vigente en cada una de las entidades federativas, así como de derecho comparado, y
- VII. Capacitar a los servidores públicos de las Unidades del Estado.”

El artículo 54 (Capítulo 1, Título Tercero) menciona que “El Instituto, conforme a los principios constitucionales que rigen al Sistema, realizará las acciones tendientes a lograr:

- I. La adecuación conceptual de la Información de Interés Nacional, a las necesidades que el desarrollo económico y social del país impongan;
- II. Que la Información sea comparable en el tiempo y en el espacio, y
- III. La adecuación de los procedimientos estadísticos y geográficos a estándares internacionales, para facilitar su comparación.”

El artículo 57 (Sección I, Capítulo 1, Título Tercero) indica que “El Instituto deberá elaborar y someter a consideración del Comité Ejecutivo correspondiente, las normas técnicas y las metodologías que sean necesarias para realizar las Actividades Estadísticas y Geográficas de alguna materia o sector, cuando la Unidad que corresponda no las proponga oportunamente o estas no tomen en cuenta los estándares nacionales e internacionales o, en su caso, las mejores prácticas en la materia.”

El inciso IV del artículo 78 (Sección III, Capítulo 1, Título Tercero) establece que sólo podrá considerarse información de interés nacional la que “..se elabore con base en una metodología científicamente sustentada.”

El artículo 88 (Sección VI, Capítulo 1, Título Tercero) determina que “El Instituto deberá definir las metodologías que habrán de utilizarse en la realización de las Actividades Estadísticas y Geográficas, a través de Internet, antes de su implantación, a fin de recibir y, en su caso, atender las observaciones que se formulen al efecto. De igual forma, el Instituto deberá dar a conocer y conservar los metadatos o especificaciones concretas de la aplicación de las metodologías que se hubieren utilizado en la elaboración de la Información.”

El artículo 100 (Capítulo IV, Título Tercero) establece que “El Instituto, siguiendo las mejores prácticas internacionales, pondrá a disposición de quien lo solicite, los microdatos de las encuestas nacionales y muestras representativas de los operativos censales que realice con la mayor desagregación posible, sin violar la confidencialidad y reserva de la información básica establecidas en la presente Ley.”

Finalmente el artículo 102 (Capítulo, 1 Título Tercero) determina se respeten los principios de confidencialidad, accesibilidad y transparencia en los

casos en que los usuarios requieran información procesada distinta a como se encuentra disponible.

En suma, la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica considera a la calidad como un elemento fundamental en todos los componentes del sistema y hace manifiesto el compromiso de calidad que el SNIEG debe tener con sus usuarios y con la sociedad mexicana.

Dentro del Reglamento Interior del INEGI (INEGI, 2012) se hacen múltiples menciones a la calidad de las cuales se deduce que como coordinador del SNIEG y como productor de información tiene que asumir un claro compromiso con la calidad: contar con indicadores clave de la calidad de la información estadística; asegurar, garantizar y evaluar la calidad de la información; contar con criterios para incrementar la eficiencia y consistencia de métodos, evaluar la calidad y emitir recomendaciones que permitan elevar la calidad; mejorar los procesos de generación y difusión de la información, incrementar la calidad de la información, mejora continua de proyectos, procesos y productos y mantener la calidad y homogeneidad.

En este contexto el inciso X del artículo 41 relacionado con las atribuciones específicas de la Dirección General de Administración, se establece que deberá “Coordinar la elaboración y aplicación de los programas de capacitación, desarrollo profesional y de calidad del Instituto”.

Finalmente en el Programa Estratégico del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (INEGI, 2010^a) y en el Programa Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010^b) se menciona que el SNIEG “como todo macro-sistema recibe también información e influjos de entidades públicas y privadas en los dos ámbitos, nacional e internacional, las cuales evalúan sus productos y servicios, producen metodologías y herramientas para mejorar los procesos que involucra la generación de información oportuna de alta calidad, dictaminan sobre estándares que deben regular la información en todas sus etapas, desde su recolección en campo hasta su conservación, integración y difusión, y transmiten mejores prácticas con base en sus propias experiencias”.

“La sociedad en general de ambos entornos también interviene en el Sistema al buscar satisfacción a sus demandas de información y corroborar su utilidad y aplicación en casos concretos, además de generar, a partir de ella, un mayor conocimiento de la realidad e incidir con sus decisiones en procesos de cambio”.

En relación a la producción de información de interés nacional (inciso 3.1.2), se “busca satisfacer en tiempo y forma las necesidades de usuarios de información estadística y geográfica, a través de mecanismos eficientes y eficaces de producción de datos como la explotación de registros administrativos, censos, encuestas, datos geográficos y del medio ambiente, y estadística y geografía derivadas”.

Para ello determina como uno de sus objetivos generales el “generar de forma oportuna Información de Interés Nacional mediante la adopción de las mejores prácticas y metodologías, cubriendo los estándares de calidad internacional”. Y para llevarlo a cabo se plantea dentro de una de sus metas el “contar con una red de instituciones que producen registros administrativos con oportunidad, metodología y calidad a nivel internacional (largo plazo)”.

El Programa Estratégico establece dentro de sus políticas y lineamientos (inciso 4.1.1) el “colaborar en la disminución de la brecha en el uso de la información mediante la entrega de productos informativos de gran calidad y accesibilidad”, así como “evaluar periódicamente la calidad del Sistema, sometiéndolo a auditorías por parte de organismos nacionales e internacionales de reconocido prestigio”, “estudiar la adopción de mejores prácticas internacionales y su adecuación a las condiciones del país”, “evaluar la eficacia, eficiencia y pertinencia de los sistemas de información en operación”, así como “establecer un mecanismo de seguimiento y medición de resultados por cada uno de los subsistemas y de manera integrada por el Sistema”.

Finalmente el programa estratégico dentro del ámbito de las recomendaciones (inciso 4.1.2) podemos destacar que se debe “realizar un benchmarking mundial y específico sobre los productos, servicios, metodologías, adopción de estándares, formas de difusión e impactos de la información, que

permita ubicar al Sistema en una escala comparativa con los principales productores de información en el mundo

Por su parte el Programa Nacional de Estadística y Geografía el cual se deriva del Programa Estratégico del SNIEG, asume los mismos principios y lineamientos, de lo cual podemos destacar que en el programa nacional se afirma que se debe garantizar la calidad de la información, evaluarla, cubrir los estándares de calidad internacionales, y contar con recursos humanos de gran calidad; también se habla de evaluar periódicamente la calidad del sistema sometiéndolo a auditorías nacionales e internacionales de alta calidad.

Anexo 2. Análisis de los elementos a asegurar por directriz siguiendo el marco NQAF¹

Para dar cuenta del cumplimiento de los principios, estándares y elementos para el aseguramiento de la calidad que actualmente está impulsando la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas, en los cuadros siguientes se pueden ver las directrices del NQAF numerada del 1 al 19; lo que denominados elemento a asegurar se tradujo en un conjunto de preguntas que permiten saber en dónde se encuentra la oficina de estadística en relación con las cuestiones que se han considerado nodales en materia de calidad. El propósito de este ejercicio es tener una primera aproximación al grado de cumplimiento que tiene el INEGI respecto a estos elementos.

Dado que el cumplimiento con alguno de los elementos a asegurar a veces es parcial, se decidió revisar cada elemento viendo si se cumplía o no, pero agregando la opción parcialmente; de cumplirse con el elemento a asegurar se asigna un uno, si se hace parcialmente se asigna 0.5 de punto y de no cumplirse se asigna un cero en este elemento y. La idea es ver qué tan lejos o qué tan cerca se encuentra el INEGI en cuestiones de calidad en relación con lo que propone NQAF. Finalmente se presenta una columna de observaciones enfocada a matizar la respuesta.

Hay que señalar que para integrar esta primera aproximación se le pidió a algunos colegas del INEGI que dieran su punto de vista acerca del cumplimiento de las directrices NQAF que aquí se presentan. Participaron en este ejercicio María Eugenia Gómez Luna, Jorge Ochoa, Eric Rodríguez, Enrique Ledesma, Gabriel Maldonado, Carlos Guerrero y Marcela Eternod quien concilió las respuestas dando por buena la opción con el mayor número de coincidencias. De entrada hay que decir que hace falta una mucho más minuciosa y participativa revisión de lo que en cada área se hace en relación con estos elementos a asegurar, pero este primer ejercicio da una idea inicial que por supuesto debe de afinarse.

¹ Este anexo necesita una revisión que le dé más claridad a los elementos a asegurar, aunque la traducción no sea 100% exacta.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF1	Coordinación del Sistema Estadístico Nacional				
1	¿La ley u otra previsión formal del Sistema Estadístico Nacional, especifica a sus miembros y define al organismo coordinador?	X			La Ley del SNIEG especifica que el INEGI es el coordinador del Sistema de Información Estadístico y Geográfico, y establece la manera de operar del Sistema, quiénes son los integrantes del SNIEG, cómo funciona, cuáles son las estructuras que permiten su funcionamiento y cómo se norma y coordina el Sistema.
2	¿Cuando la oficina nacional de estadística tiene el rol de coordinación del Sistema Nacional Estadístico, el rol es al amparo de ley o de facto?	X			Al amparo de la ley. La ley del SNIEG le otorga al INEGI la responsabilidad de coordinar el SNIEG.
3	¿Los objetivos del organismo coordinador del sistema nacional estadístico incluyen: planeación, implementación, coordinación, regulación y evaluación del desarrollo, producción y distribución de las estadísticas oficiales y del aseguramiento de la calidad?	X			Sí, todos esos elementos se encuentran considerados dentro de los diferentes apartados de la Ley del SNIEG.
4	¿Se tienen mecanismos para facilitar la cooperación entre los miembros del sistema estadístico nacional con la finalidad de mejorar el desempeño del sistema?	X			Sí, la Ley del SNIEG contempla estos mecanismos y además obliga a que existan órganos colegiados para facilitar la cooperación y la comunicación entre los distintos actores importantes para el sistema. Se consideró que la existencia de un Consejo Consultivo Nacional, de Comités ejecutivos y técnico especializados eran mecanismos adecuados para facilitar la cooperación y la comunicación dentro del SNIEG. Además hay herramientas al interior del SNIEG que coadyuvan al mejoramiento y a la articulación del SNIEG: Sistema de Compilación Normativa, Catálogo Nacional de Indicadores, el Registro Nacional Estadístico y el Registro Nacional Geográfico, etcétera.
5	¿Existen mecanismos para facilitar los acuerdos entre los miembros del sistema estadístico nacional acerca de cuáles son las prioridades en la producción de estadísticas?	X			El INEGI tiene mecanismos que le permiten determinan cuál es la Información de interés nacional; además por ley tiene que tener tres programas de trabajo para regular la generación e integración de la información: el estratégico con una visión de largo plazo (24 años), el programa nacional que organiza la producción en un lapso de 6 años; y el programa anual donde se concretan los proyectos.
6	¿El órgano de coordinación del sistema estadístico nacional establece los lineamientos metodológicos que deben aplicarse para la producción de estadísticas oficiales y promueve la armonización de la información estadística, así como el evitar duplicidades de trabajo entre los miembros?		X		La Ley del SNIEG establece mecanismos de coordinación entre los responsables de generar la información y señala expresamente la utilización de metodologías adecuadas; sin embargo todavía no se logra la armonización de la información y faltan acuerdos y definiciones para evitar que se dupliquen actividades, es el caso de las estadísticas de mortalidad que genera tanto el INEGI como la SSA, por mencionar sólo un ejemplo.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
7	¿El órgano de coordinación del sistema estadístico nacional promueve la aplicación de normas en todo el sistema?	X			La Ley del SNIEG lo considera explícitamente. De hecho la normatividad se promueve en todas las instancias que coordinan el SNIEG y su aplicación dentro de todo el sistema. Falta mucho por hacer, pero los cimientos están listos.
8	¿El órgano de coordinación del sistema estadístico nacional promueve el intercambio de conocimientos técnicos entre los miembros del sistema?	X			La Ley del SNIEG lo considera. En la actualidad se ofrece capacitación técnica a los generadores de información tanto estadística como geográfica. Pero se carece de un Programa de Capacitación Integral para el SNIEG con cursos regulares, programados y ya consolidados.
9	¿El órgano de coordinación del sistema estadístico nacional facilita la identificación de buenas prácticas estadísticas entre los miembros y promueve su aplicación?	X			La Ley del SNIEG así lo considera, lo promueve dentro de los comités tanto ejecutivos como técnico especializados y en las unidades productoras e integradoras de información estadística y geográfica. Abarca tanto la adopción de buenas prácticas como el apego a los estándares internacionales y la adopción de metodologías sólidas.
10	¿Existen directrices para el intercambio de registros u otros datos entre los miembros del sistema estadístico nacional?		X		No, aunque esta actividad se lleva a cabo en ocasiones de manera informal.

CONCLUSIONES NQAF1: la Ley del SNIEG soporta gran parte de los elementos que contiene esta directriz en el apartado sobre la coordinación del SNIEG. La nueva ley del SNIEG es un importante y más que significativo avance en relación con la anterior y proporciona un marco legal claro para la coordinación del sistema de información estadística y geográfica de México. Sin embargo, es necesario pasar de la ley en papel a su estricto cumplimiento y documentar regularmente lo que se hace en cada uno de los elementos de la calidad a asegurar. La idea es que todo esto se organice en un Sistema de Gestión de la Calidad y se reporten sus avances regularmente, usando indicadores de cumplimiento y de mejora. A manera de conclusión se puede decir que de los diez elementos que

señala NQAF para esta directriz, el INEGI cumple en el papel con ocho y con dos parcialmente, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 90 por ciento.²

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF2	Gestión de las relaciones con usuarios y proveedores de datos				
1	¿La oficina de estadística tiene claramente identificadas a todas las partes interesadas?		X		La Ley del SNIEG reconoce a los informantes, usuarios y generadores de información. El Registro Nacional Estadístico y el Registro Nacional Geográfico identifican a productores, sin embargo hace falta un registro de expertos, de usuarios clave y de proveedores indispensables.
2	¿La naturaleza de las relaciones entre la oficina estadística y cada uno de los grupos de interés se encuentra definida y entendida por todos los involucrados?		X		La Ley del SNIEG define los roles para cada uno de los involucrados en la generación y diseminación de la información, tanto estadística como geográfica, pero su interacción no es clara. Más aún, para otros grupos no se encuentra ni establecida, ni definida y a veces ni apenas identificada: asociaciones profesionales, grupos de expertos, usuarios especiales.
3	¿Se cuenta con procesos de consulta en sitio de las necesidades y preocupaciones de las partes interesadas?		X		Parcialmente; se hace ocasionalmente un proceso de identificación de necesidades con los usuarios y más frecuentemente la consulta sobre las necesidades de información, pero esto no es sistemático, ni se hace para todos los proyectos. Por medio del sitio del INEGI en internet se captan algunas necesidades y requerimientos. Hay un área que tiene la responsabilidad de identificar y acercarse a los usuarios, pero falta desarrollar herramientas de consulta de necesidades que cubran a todo tipo de usuarios.
4	¿Se mantiene informados a los interesados sobre las medidas adoptadas para abordar sus necesidades y preocupaciones?		X		Parcialmente, a veces se les informa si su solicitud procede o no, y si el INEGI u otra unidad generadora se ocupará de la información ya sea ésta estadística o geográfica, pero no hay un informe sistemático, ni completo que dé cuenta de todas las necesidades recibidas, ni de su resolución. En el mejor de los casos se atiende a los interesados en forma directa y no se lleva un registro oficial de necesidades.

² Cabe señalar que para NQAF1 hubo coincidencia por parte de las personas que participaron en este diagnóstico en considerar a los elementos con los que sí se cumplía y sólo se discrepó en los dos que se cumplen parcialmente, dos de cinco pensaron que no se cumplía con ello, y por ello se decidió por la opción de cumplimiento parcial.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
5	¿Existe un órgano multisectorial que informe a la oficina de estadística sobre las prioridades generales en materia de estadística?		X		Como tal no, pero la Ley del SNIEG establece los programas y planes, y determina las prioridades en materia de generación de información dentro del sistema y para ello, se apoya en el Consejo Consultivo Nacional que se puede pensar que es una instancia multisectorial si se considera su composición. La pregunta a responder sería ¿cuáles son las instancias en los tres poderes de la Unión y en los sectores académico y privado que se encargan de identificar las necesidades de información estadística y geográfica, y de programar la generación de la información? y ¿cómo se presupuestan y priorizan estas necesidades en el SNIEG?
6	En relación con los usuarios ¿existen temas específicos que sean tratados por comités de usuarios?		X		<p>En varios de los cuerpos colegiados con que cuenta el SNIEG participan usuarios y expresan sus puntos de vista.</p> <p>Para cuestiones demográficas los usuarios especializados se organizan por medio de sus asociaciones profesionales y expresan sus opiniones y críticas a lo que se hace en el SNIEG. En otros foros se tratan algunos temas específicos como pobreza, satisfacción y felicidad con la vida o nivel de bienestar, pero no se cuenta con una agenda para tratar todos los temas relativos a la información estadística y geográfica con grupos de usuarios, ni se tienen comités de usuarios identificados que puedan incidir sobre el quehacer del SNIEG. Tampoco se tiene una agenda de temas que requieran ser tratados con grupos de usuarios organizados de donde se puedan desprender acuerdos de trabajo futuro y evaluar su cumplimiento. Dentro del Consejo Consultivo Nacional, los Subsistemas Nacionales de Información, los Comités, las Unidades del Estado y el INEGI tratan temas muy específicos, pero de manera un tanto espontánea o anárquica.</p> <p>De hecho, no se identifica estructuras o procesos formalizados con comités de usuarios.</p>

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
7	En relación con los usuarios ¿existen disposiciones para discusiones in sitio de alto nivel periódicas con usuarios claves?		X		La Ley del SNIEG considera al Consejo Consultivo Nacional, a los comités, a los generadores y usuarios de información y al mismo INEGI como espacios para la interlocución y el intercambio, pero deja fuera a grupos de usuarios interesados en tratar temas específicos; también se carece de un área que capte las críticas y propuestas de los usuarios sobre la información que se genera o que se generará. De hecho, no se identifican en el INEGI áreas, estructuras o procesos formalizados que se encarguen periódicamente de intercambiar puntos de vista con usuarios clave, o de evaluar conjuntamente proyectos y procesos, o de revisar información y métodos. Tampoco se identifica el reporte y la documentación regular, pública y accesible de esta actividad. Parece que el tema de los usuarios y la necesidad de insertarlos con más fuerza en la planeación estratégica y en la actividad regular del INEGI es importante para avanzar cuali-cuantitativamente en esta directriz.
8	En relación a los usuarios ¿existen estrategias adecuadas a las necesidades de los usuarios por medio de una combinación de impresos, electrónicos y otros servicios para garantizar que los usuarios tengan acceso adecuado a las estadísticas que se necesitan?		X		La ley del SNIEG en su apartado del Servicio Público de Información prevé estrategias que faciliten el adecuado acceso a la información. Sin embargo, ésta es un área que tiene que desarrollarse para atender a todo tipo de usuario y hacer llegar la información de la manera más conveniente.
9	En relación con los proveedores de datos ¿la oficina de estadística tiene una política de gestión con el proveedor o una carta del proveedor?		X		La Ley del SNIEG, en el apartado relacionado con los informantes, establece una serie de lineamientos y normas. Como tal, no se cuenta con una política de gestión con los informantes, ni tampoco se cuenta con una carta específica relacionada con estos temas, pero si hay lineamientos —aunque dispersos—, para interactuar con los informantes.
10	En relación con los proveedores de datos ¿se tiene la práctica de consultar regularmente con organizaciones de proveedores como hacen otras instancias de gobierno o asociaciones diversas?		X		Se hace de manera informal pero en forma regular. Se tienen reuniones con informantes clave sobre todo para temas económicos: cámaras industriales y de comercio. También se organizan foros para la difusión de la información. No se tiene información relacionada con la disponibilidad de mecanismos y procedimientos de consulta regular, formal y donde se reporten acuerdos.
11	En relación con los proveedores de datos ¿la oficina de estadística tiene acceso a los registros de otros departamentos de gobierno, corporación, empresa u organización que podría utilizarse para fines estadísticos?			X	No, sólo se tiene acceso a los reportes y a la información compilada que difunde la unidad productora o generadora de datos. No se tiene acceso a la información de corporaciones, organizaciones o empresas, salvo la que ellos mismos le proporcionan al INEGI o a cualquier otro generador de información dentro del SNIEG.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
12	En relación con los proveedores de datos ¿la oficina de estadística tiene documentos de entendimiento u otros acuerdos con oficinas administrativas para asegurar que los datos administrativos aportados sean adecuados para fines estadísticos?		X		Se desconoce si se tienen firmados acuerdos para que los registros administrativos se modifiquen con fines estadísticos o para la integración de la información geográfica. Pero sí se tienen acuerdos con diferentes dependencias, entidades y organismos para la estandarización, armonización y homologación de los datos; para el uso de clasificaciones y para el procesamiento y presentación de la información.
13	En relación con los proveedores de datos ¿la oficina de estadística mantiene un enlace permanente con los proveedores de registros administrativos para fortalecer el valor estadístico y el uso de la fuente administrativa?		X		No, todavía está pendiente la revolución de los registros administrativos para que éstos puedan ser usados como fuente confiable de información. Se necesita un diagnóstico de cómo se encuentra cada registro para poder pensar en fortalecerlo. Sin embargo, hay comunicación y trabajo conjunto con algunas instancias encargadas de algunos registros administrativos.
14	Con respecto al financiamiento de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística tiene planes de trabajos documentados y presupuestados que pueden compartirse con la oficina de financiamiento para asegurar la comprensión mutua de requisitos, ventajas y desventajas del financiamiento?		X		El INEGI obtiene recursos para sus programas anuales del Presupuesto de Egresos de la Federación. La programación estratégica completa —de al menos un quinquenio o sexenio— discutida de manera integral con la fuente de financiamiento, le permitiría hacer planes de mediano plazo y analizar con antelación las necesidades de presupuesto, entregando además de sus planes documentados y sustentados por las necesidades de información, el efecto que de no llevar a cabo determinados proyectos causaría en el SNIEG. De hecho la experiencia es que proyectos vitales han tenido que ser pospuestos, recortados a su mínima expresión o cancelados por falta de recursos.
15	Con respecto a los medios de comunicación ¿la oficina de estadística tiene una estrategia para administrar las relaciones con los medios de comunicación y mantiene contacto regular con ellos?	X			El INEGI cuenta con una Dirección de Comunicación Social que administra la relación con los medios de comunicación y proporciona constantemente notas de prensa, boletines e informes. Hay un calendario programado para la difusión de la información de coyuntura, y cada proyecto pone a disposición de los medios y del público en general, la presentación de sus principales resultados.
16	Con respecto a los medios de comunicación ¿la oficina de estadística responde según proceda, sobre informes negativos de medios, para asegurar su postura y una adecuada información?	X			Dependiendo del medio, la fuente y la información, el INEGI fija su postura y de juzgarlo pertinente proporciona la información adecuada o aclara las confusiones.
17	Con respecto a los medios de comunicación ¿se establecen acuerdos para garantizar que los medios de comunicación sean capaces de desempeñar un papel en la difusión de las estadísticas a una amplia audiencia?		X		Dentro del Reglamento del INEGI se tienen previstas acciones para promover en los medios de comunicación el uso y aprovechamiento de los productos y servicios. Sin embargo no hay un acuerdo explícito para que los medios incrementen la difusión de la información, ni le den un espacio especial a la difusión de los proyectos del SNIEG o del INEGI.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
18	En relación con las partes interesadas ¿se cuenta con prácticas y políticas específicas para administrar las relaciones con otras partes interesadas clave?			X	No, no hay políticas claras para regular la relación con las contrapartes, de hecho éstas varían en el tiempo y dependen más de estilos personales que de procedimientos institucionales. En la Ley del SNIEG y en el Reglamento del INEGI se menciona su importancia, pero no hay lineamientos, ni prácticas generalizadas, ni una política explícita para administrar las relaciones con otras partes interesadas.
19	En la etapa del diseño del programa, en relación con los usuarios ¿existen procesos de consulta con grupos de usuarios cuando se desarrollan nuevas estadísticas o se revisan las estadísticas existentes?		X		El SNIEG contempla mecanismos de consulta: el Consejo Consultivo Nacional y los diversos tipos de comités, pero no hay procesos de consulta por ejemplo a académicos, expertos y especialistas formalmente establecidos. A veces se realizan consultas con otros productores de información o con los solicitantes; a veces las consultas son más abiertas, otra más cerradas, para algunos proyectos no se consulta a los usuarios. Considerando la diversidad de usuarios se hace necesario un proceso que garantice que se escuchan todas las voces, pero no se cuenta con él. En suma, no se cuenta con procedimientos de consulta establecidos ni para el desarrollo de nuevas estadísticas, ni para la revisión sistemática y programada de las existentes.
20	En la etapa del diseño del programa, en relación con los usuarios ¿existen procesos para supervisar la pertinencia y la utilidad práctica de las estadísticas existentes de acuerdo con sus necesidades?		X		El SNIEG tiene instancias (Consejo Consultivo Nacional, Subsistemas Nacionales de Información y Comités) donde puede revisarse o no la pertinencia y la utilidad de las estadísticas existentes. Pero no hay procesos de supervisión formalmente establecidos que se encarguen de ver qué tan pertinente, útil, precisa y adecuada es la información, y mucho menos si ésta responde cabalmente a las necesidades de los usuarios.
21	En la etapa del diseño del programa, en relación con los usuarios ¿existen procesos que permitan identificar y orientar a la oficina de estadística sobre las necesidades emergentes y prioridades de los usuarios?		X		Solamente lo establecido dentro de la Ley del SNIEG, siendo el Consejo Consultivo Nacional, los Subsistemas Nacionales de Información y los Comités, se lleva a cabo la consulta con los diferentes usuarios de la información que son las Unidades del Estado, para el desarrollo de nuevas estadísticas o información geográfica, o para la revisión de lo ya existente. Para el desarrollo de proyectos especiales existe un contacto permanente con los usuarios requerentes.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
22	En la etapa del diseño del programa, en relación con los usuarios ¿existen mecanismos para monitorear las necesidades de los usuarios que permitan volverlas a integrar al proceso de diseño?		X		Estos aspectos tienen que ver con la manera como el INEGI se relaciona, interactúa y valora a los usuarios. Al carecer de mecanismos y procedimientos formales y de aplicación obligatoria que se traduzcan en compromisos y apunten a un trabajo conjunto entre el productor y el usuario, cada proyecto hace lo que considera adecuado y estrecha o distancia su relación con los usuarios. En el INEGI tenemos ejemplos de proyectos en los que los usuarios se consideran enemigos y otros en donde son los aliados más valiosos con los que se pueda contar. La falta de mecanismos se traduce en una carencia de acuerdos explícitos y claros entre productores y usuarios.
23	En la etapa del diseño del programa, en relación con los usuarios ¿las necesidades prioritarias de los usuarios se conocieron y quedaron reflejadas en el programa de trabajo de la oficina de estadística?		X		A veces. Muchas necesidades se identifican por medio de los órganos colegiados con los que cuenta el SNIEG, otras se conocen por solicitud expresa de los usuarios y solicitantes de información. Sin embargo, no se hacen investigaciones sobre las necesidades de información, por ejemplo ¿qué información necesita el país que se genere para diseñar la política pública que permite enfrentar con éxito y en todas sus dimensiones el problema del envejecimiento demográfico?
24	En la etapa del diseño del programa, en relación con los proveedores de datos ¿se cuenta con procesos directos para mantener una estrecha cooperación con los grupos de interés de quienes tienen la obligación de proporcionar información, y en cuyas principales preocupaciones tienen la prioridad más alta?			X	No se identifican procesos formalmente establecidos para mantener una estrecha cooperación con los grupos de interés, ni se tiene establecida una política de atención y cuidado permanente a los informantes. De hecho, a pesar de la evidencia de que cada vez es más complicado el trabajo de recolección, se carece de una política de convencimiento, agradecimiento y arropamiento de los informantes.
25	En la fase de ejecución y concreción del programa, en relación con los usuarios ¿se dispone de personal experto, para la atención inmediata a los usuarios para ayudarles en el acceso e interpretación de los datos?		X		Se cuenta con personal para atender requerimientos y resolver dudas derivadas del sitio institucional sobre dónde buscar información, así como para orientar a los usuarios sobre lo que está disponible. Hay personal que canaliza dudas —a solicitud expresa— a las áreas específicas. En algunas áreas del INEGI se tiene la idea de que la tarea de análisis e interpretación de los datos no les corresponde.
26	En la fase de ejecución del programa, en relación con los usuarios ¿se proporciona información sobre la metodología de procesos estadísticos y la calidad de los productos estadísticos?		X		Sí se proporcionan los documentos metodológicos y además muchos de ellos se encuentran disponibles en la página web del INEGI. En relación con la calidad no se evalúa la calidad de los proyectos, productos y servicios y se asume que ésta va implícita. Si se le preguntara al INEGI qué tanto mejoró la calidad de sus procesos y resultados en términos de precisión, veracidad, relevancia, comparabilidad, coherencia, eficiencia, eficacia, reducción de costos, etc. por proyecto, producto o servicio, sería difícil responder.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
27	En la fase de ejecución del programa, en relación con los proveedores de datos y en la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿existen procesos para asegurar la confidencialidad estadística de individuos, empresas u otras entidades en los registros administrativos y para asegurar que la información se utilizará únicamente con fines estadísticos?	X			La confidencialidad es uno de los elementos que más aportan a la credibilidad de un sistema de información. Ésta es una parte importante de la Ley del SNIEG y se concibe como uno de los principios rectores del sistema de información. Existen mecanismos operativos encargados de dar cumplimiento a este principio y de hecho se toman medidas en las distintas etapas de los procesos de generación de información para preservar la confidencialidad.
28	En la fase de ejecución del programa y en la etapa de evaluación ¿existen procedimientos que involucren a las partes interesadas para evaluar si un producto estadístico es necesario (con respecto a su alcance, nivel de detalle, costo, etcétera)?		X		El tema de la evaluación dentro del INEGI tiene un desarrollo desigual. De hecho, no se cuenta con una metodología que permita evaluar si un proyecto, producto o servicio es necesario. En ocasiones se plantea la necesidad de suprimir un producto o de eliminar un servicio, pero en ello no intervienen ni los proveedores de datos, ni los usuarios. Respecto a las evaluaciones no se cuenta con una metodología estándar para hacerlas, ni hay obligatoriedad de ello, y obedecen más a las preocupaciones de los interesados que a una política institucional con obligatoriedad hacia los usuarios.

CONCLUSIONES NQAF2: en cuanto a las relaciones con los usuarios y proveedores de datos seguramente en los muchos ámbitos de operación del INEGI se cuenta con mecanismos que funcionan con mayor intensidad y se encuentran alineados con los muchos elementos a asegurar en términos de calidad que integran esta directriz. El problema es que los esfuerzos y buenas prácticas no se articulan en un programa de calidad, ni se organizan bajo una política institucional de calidad, la cual permitiera formalizar y homologar criterios, estandarizar procesos y contar con indicadores que sirvan para mejorar e incrementar la calidad de todos estos elementos, teniendo en la mira tanto a los informantes como a los usuarios y considerando una obligación, la plena satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Esta directriz contempla 28 elementos a asegurar, de los cuales no se atienden 3, se cumple muy parcialmente y de forma más bien discrecional al carecer de mecanismos formales para hacerlo con 22 y se cumple bien sólo con tres

aspectos. Lo anterior se traduce en un total de 14 puntos de los 28 posibles, lo que da un porcentaje de cumplimiento del 50.0% en uno de los rubros nodales para un sistema nacional de información.

Cabe señalar que en esta directriz hubo coincidencia de los cinco participantes en 18 de los 28 elementos. En el resto la situación más común fue la de quien optó por poner no y los que optaron por poner parcialmente.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF3	Gestión de Normas Estadísticas				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística desarrolla normas estadísticas?	X			La Ley del SNIEG le confiere al INEGI la responsabilidad para el desarrollo de normas relacionadas con la información estadística y geográfica. Estas normas abarcan tres ámbitos: el de la coordinación del SNIEG, el de proporcionar el Servicio Público de Información y el técnico.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística trabaja activamente con otras organizaciones de estadística para desarrollar, revisar, promocionar y aplicar las normas estadísticas?		X		La Ley del SNIEG establece en términos precisos, la necesidad y los mecanismos de coordinación y participación para desarrollar la normatividad técnica dentro de los comités y la relación con otras organizaciones y dependencias nacionales e internacionales para que revisen metodologías y proyectos. Sin embargo, no se cuenta todavía con un programa integrado que promueva la aplicación de la normatividad estadística y geográfica.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística tiene una unidad responsable de tomar la iniciativa en el desarrollo de normas estadísticas y apoyar programas estadísticos/dominios en sus esfuerzos para desarrollar estándares, cuando dichas normas no existen o se han vuelto obsoletas? ¿Se asigna esta responsabilidad a personal con un nivel adecuado de antigüedad?		X		Como tal no, pero la Ley del SNIEG establece en términos generales la obligación de desarrollar una sólida normatividad estadística y son los comités los que tienen la responsabilidad de asumir esa tarea. Hay mecanismos para la coordinación y participación de diferentes actores en la elaboración de normas pero el trabajo aún es incipiente. No se cuenta con equipos ni de revisores, ni de evaluadores que puedan identificar metodologías obsoletas, muy costosas o poco útiles. Tampoco se tienen lineamientos en materia de revisión y validación de metodologías generales y de aplicación obligatoria, aunque seguramente existen en algunas áreas operativas. Al no haber una regulación institucional para revisar y evaluar sistemática y periódicamente las metodologías, no existe formalmente personal responsable de esta tarea.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística supervisa la aplicación de normas estadísticas usadas dentro de los programas estadísticos?				
5	A nivel de la oficina de estadística ¿todo el personal involucrado tiene el conocimiento de las normas estadísticas y los cambios realizados en las mismas?			X	El personal involucrado en los procesos y proyectos de generación de información tiene conocimiento de las normas estadísticas que ellos aplican, no todo el personal involucrado en un proyecto conoce las normas y no se identifican mecanismos o procedimientos formales que permitan documentar, verificar, cuantificar y evaluar la aplicación de cada norma y los cambios que éstas han sufrido a lo largo del tiempo.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿las normas estadísticas cuentan con declaraciones del grado de obligatoriedad para su aplicación?		X		No, pero dado que se tiene la práctica de apegarse a los estándares nacionales e internacionales se cumple al menos en parte con esto.
7	En la etapa del diseño del programa ¿el proceso de originar, desarrollar y validar normas estadísticas involucra a usuarios y proveedores de datos?		X		Dentro de los comités del SNIEG algunos usuarios y proveedores participan en la elaboración de las normas, pero realmente no está clara la participación de los usuarios, ni de los proveedores de datos.
8	En la etapa del diseño del programa ¿los estándares estadísticos de la oficina de estadística son acompañados de una declaración de cumplimiento de las normas estadísticas nacionales o internacionales?		X		Si bien no se cuenta con un indicador, informe o reporte del grado de cumplimiento del SNIEG, ni del INEGI con los estándares internacionales, en cada proyecto éstos se toman en consideración, aunque las precisiones, adecuaciones y modificaciones que inciden sobre el grado de cumplimiento no se encuentran sistematizadas.
9	En la etapa del diseño del programa ¿las divergencias entre las normas estadísticas desarrolladas y los estándares nacionales e internacionales se encuentran debidamente documentadas y explicadas?		X		Las normas estadísticas desarrolladas hacen referencia al cumplimiento de estándares nacionales e internacionales y aclaran las divergencias existentes; el problema radica en que las normas todavía no se aplican en forma generalizada y no contemplan a toda la producción de la información nacional.
10	En la etapa del diseño del programa ¿se detallan las concordancias que tienen las normas estadísticas con los estándares nacionales e internacionales?		X		Este punto es el complemento del anterior ya que al analizar las divergencias, se vean a la vez las concordancias. La idea es que todos estos elementos se organicen en un sistema de gestión de la calidad y se pueda ir sistematizando un procedimiento que permita ver tanto concordancias como divergencias y estimar el grado de cumplimiento con los estándares internacionales, documentando a la vez el por qué de las divergencias.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
11	En la fase de ejecución del programa ¿la oficina de estadística utiliza marcos conceptuales, tales como el sistema de cuentas nacionales, que proporcionan una base para la consolidación de información estadística sobre determinados sectores o entidades geográficas?		X		Sí lo hace, pero no siempre se utiliza el mismo marco, ni las mismas preguntas, ni los mismos desgloses en proyectos que abordan la misma temática, aunque se han dado avances importantes en la armonización y homologación.
12	En la fase de ejecución del programa ¿la oficina de estadística desarrolla programas de estadísticas integradas que requieren estándares estadísticos?	X			El trabajo de los anuarios da cuenta de ello y constituye a la vez un insumo para dirigir acciones de integración conceptual, metodológica y de difusión que involucran diversas áreas del INEGI y del SNIEG. Este es uno de los puntos que más atención requiere para la integración y la armonización de la información de interés nacional, tanto estadística como geográfica.
13	En la fase de ejecución del programa ¿los programas estadísticos son los responsables de aplicar las normas estadísticas?	X			En esto se está trabajando dentro de los Comités.
14	En la fase de ejecución del programa ¿los programas estadísticos consideran casos de excepción de normas estadísticas en caso de que no apliquen?			X	A priori no. En la práctica se revisa cada proyecto y seguramente hay casos de excepción para la aplicación de las normas, pero habrá que documentarlos.
15	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con planes, incluyendo los plazos, para el desarrollo y aplicación de nuevas normas estadísticas, las cuales son comunicados a los programas estadísticos con antelación (incluso varios años)?		X		Si bien no hay plazos estrictos para el desarrollo de nuevas normas, los Comités en sus programas de trabajo anuales establecen tiempos y metas para desarrollar normas. Una vez que se cuente con ellas seguramente se establecerán plazos para su aplicación. Dado que se está desarrollando la normatividad sólo algunas normas ya aprobadas tienen definido el periodo que se tiene para su aplicación dentro del SNIEG.
16	En la fase de ejecución del programa ¿los programas estadísticos, en la medida de lo posible, recopilan y conservan la información en el nivel fundamental o más detallado de cada clasificación estándar para brindar máxima flexibilidad de agregación y facilitar la reclasificación retrospectiva de conformidad al cambio de las necesidades?		X		No siempre y no en todos los proyectos. Esta es una buena idea para generar una norma de carácter obligatorio para todo el SNIEG y que tiene además efectos sobre las clasificaciones que se deben usar al interior del sistema, lo que impulsará también la armonización. La norma podría abarcar la obligación de clasificar al nivel más desagregado posible la información para poder agregarla de diversas maneras y posibilitar su reclasificación de acuerdo con nuevas o diferentes necesidades.
17	En la fase de ejecución del programa: ¿los productos estadísticos están acompañados o hacen referencia explícita y dan accesibilidad a la documentación de las normas estadísticas utilizadas?		X		No explícitamente, pero en el sitio del INEGI se encuentran las metodologías utilizadas en cada proceso o proyecto, los informes del trabajo de campo y los criterios que se usaron para el tratamiento y la validación de la información. Es un punto que requiere de un sistema de gestión de la calidad y que puede convertirse en un buen indicador de cumplimiento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
18	En la fase de ejecución del programa ¿se informa periódicamente al personal directivo sobre las normas utilizadas en los programas estadísticos?			X	No se tiene información respecto de informes periódicos sobre el uso de normas estadísticas en los programas de trabajo, ni tampoco sobre qué tanto se cumple con estas normas.
19	En la fase de ejecución del programa ¿las normas estadísticas son comunicadas a todos los usuarios de datos potenciales y al público?			X	Los estándares son comunicados en el sitio del INEGI en internet, pero los usuarios no saben qué normas estadísticas se aplican en cada proceso o proyecto. De hecho para algunos proyectos medulares los usuarios desconocen el por qué se toman algunas decisiones, por qué se cambian los reactivos, se eliminan temas, se reduce la muestra o sus dominios, por qué se pierde comparabilidad, etcétera.
20	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿las normas estadísticas regularmente son revisadas y validadas, si es necesario, para garantizar su calidad, en particular su pertinencia, coherencia y claridad?		X		A veces sí y a veces no, depende de cada proyecto y no hay obligatoriedad ni de evaluar, ni de revisar la pertinencia de las normas. En algunos procesos y proyectos —estadísticos o geográficos— se revisan las normas aplicables. No se tienen informes de la calidad ni de las normas, ni del grado de cumplimiento con ellas, que puedan usarse como indicadores de calidad.

CONCLUSIONES NQAF3: en cuanto a la aplicación de normas estadísticas la Ley del SNIEG lo tiene previsto en términos generales y de hecho es uno de los puntos centrales de la nueva ley. Por su parte, el Reglamento Interior del INEGI también lo contempla, lo que se considera un apoyo adicional que, por ende, garantiza el avance en cuestiones normativas. Sin embargo dado que la normatividad en muchos aspectos de coordinación, regulación, servicio público de información, funcionamiento y obligatoriedad para producir e integrar información estadística o geográfica apenas se está generando, o en el mejor de los casos instrumentando dentro del SNIEG, todavía hay muchos elementos que se deben desarrollar para que las normas estadísticas y geográficas sean efectivas y se traduzcan en indicadores de la calidad con la que funciona el SNIEG.

No obstante lo anterior, es necesario precisar que en la realización de los proyectos, en el desarrollo, la operación y la concreción del programa del trabajo, se asumen que gran parte de los elementos componentes de esta directriz (NQAF3) son cubiertos. El tema de fondo es que éstos deben englobarse en una política institucional integrada que

contará con mecanismos que den cuenta de su cumplimiento, revisión y evaluación por medio de un sistema de gestión de la calidad.

De los 19 elementos a asegurar en esta directriz, el INEGI cumple cabalmente con tres, parcialmente con 12 y no cumple con 4, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 47.4 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF4	Garantía de la Independencia Profesional				
1	A nivel de la oficina estadística ¿se cuenta con una ley o alguna otra disposición formal en vigor que especifique que los organismos de estadística están obligados a desarrollar, producir y difundir estadísticas sin interferencia de otras agencias de gobierno, políticas, departamentos u organizaciones, ni del sector privado o de cualquier otra persona o entidad que pueda ser considerada como fuente potencial de conflictos de intereses?	X			Sí, la Ley del SNIEG considera la autonomía del INEGI y su independencia técnica y profesional para la generación, integración, difusión y conservación de la información estadística y geográfica.
2	A nivel de la oficina estadística ¿si no existe ninguna ley o disposición formal que declara explícitamente la necesidad de independencia profesional, existen precedentes históricos o convenciones que son claramente reconocida como esencial para la credibilidad de los resultados estadísticos de los organismos de estadística?	X			Como existe la ley, pareciera que este elemento para el aseguramiento de la calidad no aplica, pero consideramos importante tocar el aspecto de la credibilidad y de la confianza. Por ello, se considera necesario que el INEGI haga esfuerzos sostenidos para incrementar la credibilidad utilizando para ello dos herramientas complementarias que van de la mano: la calidad y la transparencia.
3	A nivel de la oficina estadística ¿existen leyes, políticas formales o procedimientos para lidiar con conflictos de intereses reales o percibidos o potenciales? ¿Existe una cultura dentro de la oficina de estadística para que estas cuestiones se traten con rapidez y eficacia?		X		Tanto la ley del SNIEG como el reglamento interior del INEGI hacen referencias generales a este tipo de situaciones; sin embargo no se identifican procedimientos específicos para dar atención y tratamiento a este tipo de temas. Tampoco hay una cultura de apertura y transparencia que permita que estos temas se traten con rapidez y se busque soluciones satisfactorias. Hay varios aspectos que pueden servir de brújula para atender cabalmente este punto: apertura, claridad, transparencia, accesibilidad a toda la información, diálogo y acuerdos públicos.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina estadística ¿se aplican las reglas para nombrar y despedir a los jefes de los organismos de estadística basados en competencias profesionales y son libres de consideraciones políticas?	X			La Ley del SNIEG le da autonomía de gestión a la Junta de Gobierno del Instituto para nombrar, despedir o asignar otras responsabilidades a cualquier persona. El Reglamento Interno del INEGI da cuenta de las funciones y responsabilidades de los integrantes de la alta dirección, y se cuenta con una Contraloría Interna que vigila el proceso. Adicionalmente se tiene el Servicio Profesional de Carrera.
5	A nivel de la oficina estadística ¿los procesos internos aseguran que los jefes de los organismos de estadística son del más alto nivel profesional y cuentan con el nivel jerárquico suficientemente para garantizar la comunicación con los niveles superiores de mando de las autoridades políticas y administrativas del sector público?	X			El SNIEG tiene una estructura jerárquica adecuada: un presidente y cuatro vicepresidentes con un nivel acorde con las necesidades institucionales para garantizar el acceso a las autoridades políticas, administrativas, académicas y del sector privado. La Ley del SNIEG otorga las facultades para la coordinación del SNIEG.
6	A nivel de la oficina estadística ¿los jefes de los organismos de estadística tienen control exclusivo y completo sobre las decisiones en materia de metodologías, estándares y procedimientos, así como del contenido y el calendario de lanzamiento y publicación de estadísticas?	X			La Ley del SNIEG y el Reglamento Interno del INEGI otorgan facultades a los miembros de la Junta de Gobierno y a los Directores Generales para el control exclusivo y completo sobre las decisiones en materia de procedimientos, metodologías, estándares, etcétera.
7	A nivel de la oficina estadística ¿se reconoce la responsabilidad de velar porque las estadísticas sean desarrolladas, producidas y difundidas de manera independiente por el resto de los organismos de estadística?	X			La Ley del SNIEG reconoce la responsabilidad del INEGI como coordinador del sistema y precisa la autonomía técnica y la independencia profesional, la cual queda de manifiesto para todo los involucrados en la generación de información estadística y geográfica.
8	A nivel de la oficina estadística ¿existen procedimientos para publicar regularmente los programas de trabajo estadístico y para emitir informes periódicos para describir los avances?	X			La Ley del SNIEG obliga a contar con un Programa Estratégico del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica; un Programa Nacional de Estadística y Geografía; y un Programa Anual de Estadística y Geografía. El INEGI tiene la obligación de presentar un informe anual a la Cámara de Diputados. Además se cuenta con el Sistema Integral de Administración de Metas.
9	A nivel de la oficina estadística ¿existen procedimientos para asegurar que los boletines estadísticos son claramente distinguidos de declaraciones de políticos y políticas y emitidos por separado de ellos?	X			El INEGI difunde sus boletines con independencia de cualquier otro actor. Se difunden ampliamente y se publican en el sitio del INEGI. Se emiten de manera independiente y en el momento en que la información está lista, generalmente en una fecha previamente comprometida.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
10	A nivel de la oficina estadística ¿existe una política formal o una declaratoria que autorice a los organismos de estadística a comentar públicamente cuestiones estadísticas, críticas, interpretaciones erróneas y mal uso de las estadísticas oficiales?			X	No, no existe. En ocasiones el INEGI decide aclarar un punto, comentar una crítica, explicar algún tema, pero esto es a consideración del INEGI. De hecho, se carece de un mandato formal.

CONCLUSIONES NQAF4: respecto al tema de la garantía de la independencia profesional, una gran parte de los elementos de aseguramiento tienen su fundamento en la Ley del SNIEG que contempla autonomía, independencia y libertad. Sin embargo, si bien esto evita interferencias desafortunadas de otro, también impide que algunas voces de interlocutores válidos se escuchen y permitan corregir el rumbo. En este punto el INEGI tendrá que hacer un esfuerzo por abrirse al diálogo técnico, a la crítica metodológica y a la evaluación. De los 10 elementos que contiene esta directriz el INEGI y el SNIEG cumplen con 8 totalmente, con uno en forma parcial y con otro no cumple, lo que da un cumplimiento de 8.5/10 que se traduce en un porcentaje de cumplimiento del 85 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF5	Garantía de Imparcialidad y Objetividad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿hay una ley o disposición formal en vigor que especifique que los organismos de estadística deben desarrollar, producir y difundir estadísticas siguiendo las normas profesionales y tratar a todos los usuarios de la misma manera?		X		La Ley del SNIEG especifica que la generación, integración y difusión de la información estadística y geográfica se desarrollen bajo normas profesionales; pero no se hace explícito el tratamiento incluyente y no discriminatorio de todos los usuarios y tampoco se cuenta con mecanismos formales que permitan la consulta y el diálogo con ellos para acordar proyectos.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
2	A nivel de la oficina de estadística ¿el organismo estadístico sigue una declaración o un código de conducta o ética que rige las prácticas estadísticas (por ejemplo, código de práctica, declaración sobre la ética profesional, etc.), y si es así, cómo es su aplicación y seguimiento?		X		El INEGI tiene un Código de Ética que tiene por objeto establecer los principios que regulan la conducta que deberán seguir y promover las personas que trabajan para el SNIEG para salvaguardar los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia. El código contiene 17 puntos: cultura estadística y geográfica; calidad; excelencia; cooperación; legalidad; transparencia; confidencialidad; igualdad, imparcialidad; integridad; respeto; responsabilidad; solidaridad; compromiso; aprendizaje; liderazgo y rendición de cuentas. No se cuenta con un sistema de indicadores que permita ver qué tanto se respeta el Código de Ética y tampoco se le da seguimiento.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices para garantizar la imparcialidad y la objetividad, y si es así, cómo es la aplicación de las directrices, cómo se les da seguimiento?		X		La Ley del SNIEG considera como principios rectores la objetividad y la imparcialidad, sin embargo no se cuenta con directrices claras y explícitas para garantizar que en cada proyecto se tomaron estos aspectos en cuenta, y tampoco para darles seguimiento.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿para el reclutamiento o promoción del personal responsable del desarrollo, producción y difusión de información estadística se toma en consideración las aptitudes y experiencia y otros temas pertinentes?	X			Se cuenta con un Servicio Profesional de Carrera donde se establecen los perfiles que se requieren para cada puesto; las plazas disponibles se convoca a un concurso público y abierto para el reclutamiento del personal. Para la promoción del personal se consideran los conocimientos adquiridos, las destrezas evidentes y la experiencia.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿se producen estadísticas sobre una base objetiva que se determina sólo por consideraciones estadísticas?		X		La Ley del SNIEG establece los criterios para determinar la información de interés nacional, sin embargo a la fecha no toda la información que se genera está catalogada como de interés nacional, ni siquiera al interior del INEGI. Todavía se carece de un calendario de mediano plazo que regule y sistematice la producción de información tanto estadística como geográfica y se desconocen los criterios, motivaciones y razones por las que se produce determinada información en algunas Unidades del Estado que forman parte del SNIEG.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿las fuentes, conceptos, métodos, procesos y los medios de difusión de datos se basan en consideraciones estadísticas y principios nacionales e internacionales, así como de las mejores prácticas?	X			La Ley del SNIEG y el Reglamento Interior del INEGI establecen que la generación y difusión de la información debe de basarse en fuentes confiables, métodos y procedimientos científicamente comprobados y deben de tomarse en cuenta los acuerdos, recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales. Por ello, se asume que la práctica operativa lleva esto a cabo y lo documenta ampliamente. Sin embargo habrá que documentar sistemáticamente este punto e integrar un reporte anual de cumplimiento que se pueda traducir en un indicador de calidad.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
7	A nivel de la oficina de estadística ¿existe una política para la difusión de datos y si es así, ésta se conoce públicamente?		X		La Ley del SNIEG considera dentro del capítulo del Servicio Público de Información una serie de lineamientos para la difusión de la información estadística y geográfica. Se tienen además un conjunto de elementos para regular el servicio tanto en el SNIEG como en la normatividad del INEGI. Sin embargo se carece de una política de difusión SNIEG/INEGI.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿la información está disponible para todos los usuarios al mismo tiempo sin ningún acceso privilegiado para representantes gubernamentales?		X		La Ley del SNIEG considera dentro del capítulo del Servicio Público de Información una serie de lineamientos para la difusión de la información estadística y geográfica. En general se trata de que la información esté disponible para todo tipo de usuario al mismo tiempo, pero en la práctica se comparten y discuten los resultados de los proyectos estadísticos y geográficos con organismos y dependencias involucradas o responsables del tema. Hay una preocupación y una molestia en los usuarios cuando es el INEGI el que genera la información y la mantiene bajo reserva hasta que termina sus análisis. En estos casos se considera que el INEGI toma una ventaja inexplicable.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿en los casos donde se da acceso privilegiado de pre-lanzamiento, se lo controla y se encuentra publicado?			X	No, es discrecional y nunca se hace público.
10	A nivel de la oficina de estadística ¿existe un calendario local de liberación y difusión de la información que incluya fechas y horas?	X			Existe un calendario de publicación de la información en la página institucional, el cual considera fechas y horarios. Pero es importante señalar que no todos los proyectos cuentan con una fecha publicada con antelación en donde se comprometa la publicación de sus resultados.
11	A nivel de la oficina de estadística ¿cualquier desviación en el calendario de lanzamiento anunciado se justifica a los usuarios?	X			Sí se tiene considerado.
12	A nivel de la oficina de estadística ¿los grandes cambios en las metodologías y las revisiones de datos son explicados claramente a los usuarios?		X		Esto es discrecional y depende del responsable del proyecto. No hay lineamientos sobre la obligación de explicar lo que se hace al interior del INEGI. Se observan diferencias entre áreas y no se le da el mismo tratamiento a los proyectos, por ejemplo las encuestas regulares tienen un procedimiento diferente de las especiales o de los módulos. No todos los proyectos tienen un documento que explique los cambios que ha sufrido, las razones para ello y los impactos. Tampoco se cuenta con un diagnóstico de cuál es el estado de cada proyecto.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
13	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para asegurar que los boletines estadísticos son claramente distinguidos de declaraciones de políticas y son emitidos por separado de ellos?	X			El INEGI difunde sus boletines con independencia de cualquier otro actor. Se difunden ampliamente y se publican en el sitio del INEGI. Se emiten de manera independiente y en el momento en que la información está lista, generalmente en una fecha previamente comprometida.
14	A nivel de la oficina de estadística ¿los comunicados y declaraciones estadísticas realizadas mediante conferencias de prensa son objetivas e imparciales?	X			Toda la información difundida debe cumplir con los principios de objetividad e independencia; no se permite la injerencia de otras instancias. Lo que sí ocurre es que no todos los proyectos tienen la misma difusión y no se cuenta con lineamientos obligatorios que permitan catalogar a los proyectos para saber cuáles ameritan una conferencia de prensa, cuáles una presentación, cuáles un boletín o cuáles sólo una nota.
15	A nivel de la oficina de estadística ¿en caso de que se detectan errores, se corrigen tan pronto como sea posible y se informa a los usuarios acerca de los errores que afectaron los datos liberados?		X		Si se detectan errores en la mayoría de los casos, se corrigen, pero no se informa públicamente a los usuarios. Si una base de datos tiene errores se reemplaza. Si un tabulado está mal, se cambia. Generalmente son los usuarios los que reportan los errores. Se carece de lineamientos, normas o procedimientos para que en el caso de presentarse errores se proceda de una sola manera y se lleve una bitácora pública de los mismos, vinculada a los datos correctos que ayude y oriente a los usuarios.

CONCLUSIONES NQAF5: en cuanto a la imparcialidad y objetividad se aprecia que muchos de los elementos a asegurar en esta directriz tienen un sólido soporte en la Ley del SNIEG donde se establecen lineamientos generales para garantizar la imparcialidad, objetividad y transparencia en la aplicación de esos dos criterios básicos. Sin embargo, es preciso señalar que el INEGI no cuenta con herramientas para el registro, mecanismos e indicadores que permitan dar cuenta de quién cumple y cómo con estos principios; en este punto un indicador de cumplimiento sería muy útil para reforzar la confianza de los usuarios. También es claro que no se tiene un reporte de errores que contrario a lo que se cree reforzaría la credibilidad en la institución. De 15 elementos que se integran en esta directriz, el INEGI cumple con 6 a cabalidad; parcialmente con 8 y no cumple con uno, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 66.7%.

Un problema que se desprende de estos elementos es que no contamos con mecanismos, herramientas e indicadores que permitan dar seguimiento a estrategias o acciones específicas para garantizar, reforzar o comprobar públicamente ante usuarios y sociedad, la independencia profesional en la generación y difusión de la información estadística y geográfica.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF6	Garantía de Transparencia				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se encuentran disponibles al público los términos y condiciones bajo las cuales son desarrolladas, producidas y difundidas las estadísticas?		X		No siempre y no todas. No se publican los contratos, ni los términos de referencia, ni los programas de trabajo, ni los calendarios. Mucho menos los cambios, adecuaciones y modificaciones o las correcciones que se tienen que hacer. Sería bueno implementar un reporte de satisfacción con los resultados que suscriban los usuarios y que pueda acompañar a los resultados en el sitio del SNIEG o del INEGI.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿el gobierno tiene acceso a estadísticas antes de su lanzamiento? ¿Si es así, este acceso es divulgado?		X		Mucha información se difunde al mismo tiempo para usuarios y público en general; hay información que se revisa para su validación y liberación con expertos y usuarios sobre todo cuando se trata de información nueva, que aborda una temática emergente y sobre la que se necesita sumar esfuerzos para que el producto final sea de la mejor calidad posible. Hay información que se comparte con antelación con algunos usuarios para que estos se preparen a las reacciones. En estos casos el acceso previo a los datos no es divulgado.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existe un procedimiento estándar para garantizar que los encuestados entiendan el fundamento jurídico de una encuesta y las disposiciones de confidencialidad para los datos que se recopilan?		X		Invariablemente se hace del conocimiento de los informantes que los datos proporcionados son confidenciales y no pueden ser utilizados para otros fines. Lo anterior no garantiza que los entrevistados lo comprendan y lo entiendan cabalmente. No existe un procedimiento estándar, obligatorio y único para hacerlo y abarque a todas las Unidades del Estado, ni siquiera a todas las áreas del INEGI.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina de estadística ¿los productos de los organismos estadísticos son claramente identificados como tales?	X			En la página institucional se encuentran claramente identificados y clasificados todos los productos de información estadística y geográfica para uso de los usuarios y público en general.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿se da aviso anticipado de importantes cambios en la metodología, datos de origen y técnicas estadísticas?			X	No, en ocasiones éstos se comentan con algunos usuarios, pero no hay ni tradición, ni obligatoriedad.

CONCLUSIONES NQAF6: en cuanto a la transparencia y al igual que en las directrices anteriores, gran parte se fundamenta en lo establecido en la Ley del SNIEG. La transparencia es uno de los pocos elementos que permite establecer un diálogo entre productores, usuarios e informantes, un diálogo que le dé relevancia a la información desde las diferentes dimensiones que son importantes para cada uno de estos grupos. La calidad impulsa a la transparencia y ésta alimenta a la calidad e incrementa la credibilidad y la confianza. La transparencia coadyuva a una mejor comprensión de la información y permite un intercambio que mejora el conocimiento, lo que a su vez permite diseñar productos más útiles para los usuarios.

El INEGI no cuenta con indicadores de transparencia que permitan clasificar cada proyecto, producto y servicio de acuerdo con su grado de transparencia —se podría utilizar una escala, si se cumple con determinados criterios—. De los 5 elementos a asegurar para este tema se cumple con uno totalmente, con 3 parcialmente y no se cumple con uno. Se tiene un cumplimiento de 50 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF7	Garantía de Confidencialidad y Seguridad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿hay una ley o alguna otra disposición formal en vigor que garantice la gestión adecuada respecto a la privacidad y la seguridad de la información recibida de los proveedores de datos? ¿Se respetan las leyes nacionales de privacidad?	X			La Ley del SNIEG considera la confidencialidad como principio rector, enfatiza la obligatoriedad de la seguridad de los datos y es uno de los principios más sólidos del SNIEG. Las leyes de privacidad son estrictamente respetadas.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿la ley de estadísticas prevé excepciones a las disposiciones de confidencialidad general, cuentan con políticas claras y procedimientos específicos, y se tienen públicos para poner en práctica las excepciones?				Esta disposición no aplica porque no se prevén excepciones a la confidencialidad.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existen códigos y normas adecuados para garantizar que los datos estadísticos sobre los encuestados individuales sean confidenciales y sólo se liberan a los usuarios de acuerdo con las políticas de difusión de los datos estadísticos?	X			Dentro de la Ley del SNIEG se considera como principio rector la confidencialidad y se enfatiza la seguridad de los datos. Se cuenta además con un Código de Ética que remarca la confidencialidad como uno de los principios básicos. Así mismo, la ley establece entre los lineamientos para proporcionar el servicio público de información, la obligatoriedad de la confidencialidad.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿los organismos de estadística tienen una política de difusión de datos formal que establece cómo se tienen que difundir las estadísticas a los usuarios y bajo qué circunstancias se proporcionan los microdatos (es decir, información estadística relativa a los encuestados individuales) para la investigación y análisis posteriores?	X			La Ley del SNIEG es explícita en lo que se refiere a la difusión de datos y al servicio público de información. En ella se establecen los lineamientos y mecanismos para la difusión de la información, así como la obligatoriedad de proporcionar los microdatos de las encuestas. Para otros microdatos que requieren de un manejo mucho más controlado el INEGI está instrumentando un laboratorio de datos.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿cuando se difunden los microdatos, los organismos de estadística tienen procedimientos y procesos (por ejemplo anonimización) para garantizar que los encuestados individuales no pueden ser identificados?	X			Los microdatos que se ponen a disposición de los usuarios se depuran de tal forma que no pueden ser identificados los informantes. Es parte del proceso para garantizar la confidencialidad.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿se han establecido sanciones apropiadas al personal u otras personas que han sido declarados culpables de actividades relacionadas con la liberación de datos confidenciales?	X			La ley del SNIEG dedica todo un apartado (Título Cuarto) a las faltas administrativas y a las sanciones. En lo que compete al INEGI no se tiene registrada ninguna falta de esta naturaleza. Pero sí hay antecedentes de que bases de datos nominales (Padrón Electoral) han sido ilegalmente comercializadas.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
7	En la etapa del diseño del programa ¿las oficinas de estadística identifican previamente los riesgos de confidencialidad para los microdatos y datos que van a difundirse?	X			La protección de la confidencialidad es uno de los requisitos en la generación e integración de la información y quizá el más importante elemento de credibilidad con que cuenta el SNIEG. Hay prácticas que permiten salvaguardar la confidencialidad de la información, como el hecho de que no se capturen los nombres de las personas, aunque se capten en campo. En caso de tener los datos, es imprescindible que antes de difundirlos se salvaguarde la confidencialidad.
8	En la etapa del diseño del programa ¿se cuenta con procedimientos apropiados para asegurar que en los datos y microdatos no sea posible identificar a los informantes?	X			Sí, hay procedimientos para garantizar la confidencialidad.
9	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con procesos adecuados para evaluar el riesgo de que los informantes puedan ser identificados y se aplican procedimientos en consonancia con la política de difusión de datos para eliminar o minimizar este riesgo?	X			Hay procedimientos para garantizar la confidencialidad tanto a nivel de la información como de los microdatos que se difunden.
10	En la fase de ejecución del programa ¿en caso de identificar un riesgo de identificación de los informantes en la difusión tanto en la información como en los microdatos, se toma la decisión de no difundirlos?	X			De existir un riesgo de identificación se agrupa la información de tal modo que no sea posible su identificación.
11	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con procedimientos debidamente documentados para eliminar o reducir adecuadamente el riesgo de identificación y son puestos a disposición como parte de los metadatos relacionados con el conjunto de datos estadísticos?			X	No, los procedimientos para preservar la confidencialidad no están regulados, no hay un documento específico para ello que rija al INEGI y al SNIEG y por lo mismo no se encuentra a disposición de los usuarios.
12	En la fase de ejecución del programa ¿se informa a los usuarios que se han aplicado los procedimientos para eliminar el riesgo de identificación y que esto podría conducir a una pérdida de información?	X			Sí, los usuarios saben que se preserva la confidencialidad y que por ley no se puede proporcionar información que permita la identificación de los informantes.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
13	En la fase de ejecución del programa ¿las tecnologías de la información cuentan con procedimientos adecuados de seguridad que permitan garantizar la protección de los registros de la unidad?	X			Se cuentan con mecanismos de seguridad y de protección en el INEGI para preservar la confidencialidad, la completez y la integridad de la información. Además, se tiene un programa para el personal enfocado en la importancia que tiene la seguridad de la información. Lo que no se tiene es un programa dentro del SNIEG para evaluar la seguridad que tienen las Unidades del Estado y todos los actores. En suma, se carece de un sistema de gestión de la seguridad de la información para el SNIEG.
14	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿los organismos de estadística supervisan el uso del conjunto de microdatos para identificar cualquier circunstancia en la cual la confidencialidad de los datos pueda ser violada (por ejemplo, por medio de un archivo coincidente), y toman acciones inmediatas para corregir esta situación?	X			Para el manejo de los microdatos que pueda ser susceptible de violaciones a la confidencialidad el INEGI está por poner a disposición del público un Laboratorio de Datos que permitirá potencializar los usos de la información y preservar la confidencialidad: persona segura, datos seguros, proyectos seguros, infraestructura segura y resultados seguros, todo supervisado por el INEGI.

CONCLUSIONES NQAF7: en cuanto a la confidencialidad y a la seguridad de la información, de nueva cuenta es la LSNIEG quien le da más cobertura y obligatoriedad al tema. La confidencialidad se preserva desde el diseño de los proyectos y el INEGI ha sido extremadamente cuidadoso en no violar la confidencialidad cuidando mucho que en cada etapa de un proyecto se garantice, de hecho cuenta con procedimientos y mecanismos para garantizar su aplicación y la minimización de riesgos. Otro asunto es el SNIEG ya que al carecerse de un sistema de gestión integral que permita verificar que tanto se cuida y preserva la confidencialidad, se le da seguridad a la información y de qué manera se hace por parte de las Unidades del Estado, no es posible tener un índice de cumplimiento que dé cuenta de todo el sistema nacional de información: evaluación de los procesos, procedimientos e indicadores debidamente documentados y formalizados.

De los 14 elementos que tiene esta directriz, por razones muy particulares de México, el punto dos no aplica ya que la confidencialidad es un eje que no admite excepciones. En consecuencia para esta directriz se consideraron sólo

13 elementos, de los cuales se cumple con 12 y no se cumple con uno, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 92.3 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF8	Garantía de Compromiso con la Calidad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con una política o un mensaje público sobre su compromiso con la calidad de las estadísticas, la cual se comunica claramente; se promueve la preocupación compartida por la calidad con todo el personal e incluyen información sobre disyuntivas que afectan el programa de trabajo estadístico? ¿Esta política es pública?			X	La Ley del SNIEG y el reglamento del INEGI hacen varias alusiones a la necesidad de garantizar la calidad, pero no se tiene una política explícita.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿se tiene una cultura de mejora continua que fomente sistemáticamente la documentación de la metodología y de los procesos, así como el intercambio de buenas prácticas estadísticas y la supervisión, evaluación y mejora de la calidad de las operaciones de las estadísticas?			X	En el pasado se promovió la mejora continua y su documentación, pero la práctica entró en desuso. Actualmente se carece de un sistema de gestión de la calidad que permita medir las mejoras y documentar los avances de manera sistemática y homogénea dentro del INEGI. Si bien, en muchas áreas se preocupan por supervisar, evaluar y mejorar procesos, procedimientos y métodos y se fomenta la innovación.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿hay un área que tenga la responsabilidad explícita para la gestión de calidad dentro de la oficina de estadística?			X	No, en algunas áreas hay personas responsables de algunos aspectos de la calidad, pero se encuentran focalizadas en las operaciones que esas áreas desarrollan.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística sigue cualquiera de los modelos o procesos reconocidos externamente de calidad?			X	No, actualmente se carece de un programa de calidad en el INEGI y tampoco se cuenta con uno para el SNIEG. Los índices de precios al consumidor y al productor se encuentran certificados bajo la norma ISO.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices para la aplicación de la gestión de calidad: (a) describir todo el proceso estadístico e identificar la documentación pertinente para cada etapa de producción; (b) describir los métodos para el monitoreo de la calidad de cada etapa del proceso de producción estadística; y (c) identificar los indicadores de calidad para evaluar la calidad de las principales etapas de la producción?			X	En algunos casos se cuenta con una descripción de los procesos y su documentación, pero no en todo el INEGI y tampoco se hace de una manera homogénea, tampoco se actualiza regularmente la documentación. Además, no hay una metodología estándar para darle seguimiento a la calidad y se carece de indicadores, homogéneos y armonizados, para evaluar la calidad de cada proyecto, proceso, producto y servicio. Los métodos de monitoreo de la calidad son muy específicos y responden a una operación particular, o a una etapa específica. Respecto a los indicadores de calidad, los que se tienen no están organizados en un sistema de gestión de la calidad que permita mostrar la calidad alcanzada.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con guías de calidad de la oficina de estadística disponibles para los usuarios externos, al menos en una versión resumida?			X	No se cuenta con ello.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿existen medidas para llevar a cabo revisiones periódicas de calidad de productos clave para evaluar el cumplimiento de los lineamientos internos y las normas internacionales? ¿se le informa a los directivos de los resultados para definir acciones de mejora?		X		La Contraloría Interna lleva a cabo algunas evaluaciones, pero éstas dependen de múltiples factores y ni son exclusivas para evaluar la calidad, ni son sistemáticas en un marco de calidad que esté vinculado a un modelo de calidad definido.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para asegurar que la documentación requerida en materia de la calidad se actualice regularmente?			X	No, no se identifica un procedimiento regular que se encargue de ello.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿se proporciona capacitación y se cuenta con programas para garantizar que el personal es consciente de la política de calidad de la oficina estadística y tiene una comprensión clara acerca de cómo puede lograrse la calidad?; ¿auditores internos de la oficina de estadística tienen formación en calidad para hacer auditorías técnica y evaluar el comportamiento del personal en esta materia?			X	No hay una política de calidad, no se imparte capacitación orientada directamente al manejo de herramientas de calidad, no hay un programa de calidad, no hay lineamientos obligatorios para garantizar la calidad, tampoco hay un programa regular de capacitación para la calidad.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
10	A nivel de la oficina de estadística ¿la gestión de la oficina de estadística garantiza que las áreas o unidades tengan acceso a las herramientas necesarias y a las metodologías especializadas para ayudar a implementar sus estrategias y para mejorar la producción, desarrollo y difusión de los datos?			X	No, cada área en la medida de sus posibilidades, se allega de los recursos que considera útiles, de hecho en muchas áreas los marcos, metodologías y procedimientos son obsoletos y se hacen por inercia con una calidad deficiente. A veces se confunden los avances informáticos y el uso de nuevas herramientas con mejoras metodológicas, conceptuales o técnicas y esto es lo que se reporta como un avance en la calidad.
11	A nivel de la oficina de estadística ¿se lleva a cabo una evaluación comparativa (benchmarking) de procesos estadísticos clave con otros organismos de estadísticas, para identificar las buenas prácticas?			X	Algunas áreas y Unidades del Estado del SNIEG tienen contacto con otros organismos, sin embargo no hay una estrategia formalizada y un programa que lo garantice. En general, no se hacen evaluaciones comparativas de los procesos estadísticos que se hacen en otros países.
12	En la etapa del diseño del programa ¿se tiene un plan de aseguramiento de la calidad o mecanismo similar, en donde se describen las normas de trabajo, las obligaciones formales (leyes y normas internas) y las acciones de control de calidad para prevenir, controlar y evaluar errores en cada etapa del proceso estadístico?			X	No, no se tiene un proyecto que permita el aseguramiento de la calidad. A nivel de la operación hay algunos mecanismos para garantizar la calidad, pero a nivel institucional no se cuenta con un programa para el aseguramiento de la calidad.
13	En la etapa del diseño del programa ¿existen procedimientos para supervisar la calidad en las diferentes etapas de la producción estadística, siguiendo un plan de aseguramiento de la calidad o mecanismo similar?			X	A nivel institucional no existen procedimientos formales para el aseguramiento de la calidad. Se cuenta con procedimientos para garantizar que se cumplen con algunos estándares para algunos proyectos y se supervisan algunas etapas o aspectos muy específicos de la operación. Sería recomendable conocer quién cuenta con procedimientos, qué se supervisa y cómo, qué indicadores generan y cómo se evalúa.
14	En la etapa del diseño del programa ¿existen mecanismos para tomar en cuenta las necesidades de los usuarios?		X		Por medio de las diferentes estructuras consideradas dentro del SNIEG, en la página del INEGI y para algunos proyectos se toman en consideración los requerimientos de los usuarios. No se tiene conocimiento de un mecanismo institucional de aplicación general que sistematice las demandas de los muchos usuarios y que permita identificar qué tanto, las Unidades del Estado, conocen las necesidades y los requerimientos de los usuarios de la información estadística y geográfica.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
15	En la etapa del diseño del programa ¿se examinan sistemáticamente los parámetros de calidad que son convenientes de aplicar, analizando la relación entre ellas?			X	No se tiene información sobre análisis referentes a los 'trade offs' de calidad, de hecho no se discute sobre cuáles son los más relevantes y cuáles se pueden dejar de lado. Ni siquiera se han definido los atributos de calidad deseables de manera formal.
16	En la fase de ejecución del programa ¿existen mecanismos para asegurar la calidad en la recolección de datos (incluido el uso de datos administrativos) y edición de datos?		X		A nivel de la operación el INEGI cuenta con mecanismos para asegurar la calidad del levantamiento de los datos. Para los registros administrativos hay algunas evaluaciones que apuntan a sus deficiencias, pero no se ha avanzado en subsanarlas. Se tiene evidencia de los problemas de calidad y consistencia que hay con datos que provienen de otras fuentes.
17	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se cuenta con medidas o indicadores de calidad y metadatos que se proporcionan a los usuarios para ayudarles a evaluar la calidad de los datos liberados?			X	No, no se generan indicadores de calidad ni se hacen evaluaciones regulares que se compartan con los usuarios. Tampoco hay informes sobre la calidad de cada proyecto que presente indicadores de la calidad de los datos y de la consistencia de la información. Si se proporcionan algunos metadatos y documentos metodológicos, pero orientados a contextualizar y explicar los proyectos y no con fines de evaluación, ni para alertar al usuario.
18	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se solicita el apoyo de expertos externos para llevar a cabo alguna revisión de calidad?			X	No, salvo excepciones.
19	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿existen mecanismos para recoger y dar seguimiento a las reacciones y comentarios de los usuarios?			X	Algunos proyectos se preocupan por recoger y dar seguimiento a las reacciones y comentarios de los usuarios, pero no existe un mecanismo de uso generalizado y formal para ello. Tampoco se cuenta con un archivo de reacciones o una bitácora de críticas por proyecto, y mucho menos con un archivo de respuestas a estas reacciones, ni de compromisos de trabajo de revisión, o evaluación conjunta.
20	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se aplican periódicamente encuestas de satisfacción del usuario y son públicos sus resultados?			X	Se han aplicado algunas encuestas de satisfacción, pero éstas ni son regulares, ni se publican sus resultados para conocimiento de los usuarios.

CONCLUSIONES NQAF8: en relación con esta directriz es importante mencionar que si bien la Ley del SNIEG considera la calidad de la información como relevante, y en el reglamento del INEGI se menciona su importancia y la necesidad de garantizarla, no se tienen los mecanismos necesarios para ello. En la actualidad no se tiene una política de calidad, tampoco se tiene un programa de calidad, no hay recursos asignados a estas tareas y el INEGI no cuenta con un sistema de gestión de la calidad. De los 20 elementos que se integran en esta directriz el INEGI no cumple cabalmente con ninguno, con 3 lo hace parcialmente y en sentido estricto no cumple con 17. Por lo anterior en esta directriz el cumplimiento apenas alcanza un 7.5 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF9	Garantía de Suficiencia de Recursos				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con los recursos financieros y humanos suficientes para aplicar el programa de trabajo estadístico?		X		Cada año se negocia el presupuesto y éste se encuentra sujeto a los recursos que le asigna la Cámara de Diputados. En ocasiones se cancela algún proyecto por no contar con los recursos suficientes.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿los recursos tecnológicos disponibles (hardware, software, etc.) son suficientes para apoyar el proceso de producción estadística?	X			Si se aprueba el presupuesto del proyecto, generalmente los recursos asignados son suficientes.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿la asignación de recursos se revisa regularmente?	X			Mensualmente los recursos son revisados y reasignados de acuerdo a las disponibilidades y necesidades.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con mecanismos de gestión y planificación (p. ej. basado en los resultados de gestión), encaminados a la utilización óptima de los recursos disponibles y aplicado en todo el sistema estadístico nacional?		X		El INEGI cuenta con un sistema de gestión "SIA Metas" que incluye los procesos y proyectos estadísticos y geográficos, el cual considera clasificaciones, metas y recursos asignados.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
5	A nivel de la oficina de estadística ¿se tiene un plan estratégico para la implementación y movilización de recursos en donde se requieran?	X			Hay mecanismos y protocolos para hacerlo, pero requieren de gestiones, autorizaciones y transparencia. Se cuenta con planes y programas con asignaciones presupuestales específicas.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿se estandarizan los procesos de producción y difusión estadística como una forma de aumentar la eficiencia y el ahorro?		X		Parcialmente, este esfuerzo se desdibuja cuando los proyectos tienen mandos independientes y no se consideran los procesos institucionales compartidos. En general las áreas pretenden que al interior se observe cierta coherencia, pero entre áreas o considerando a las Unidades del Estado todavía no se estandarizan ni los procesos, ni los reactivos, ni las clasificaciones, aunque se está trabajando en ello.
7	En la etapa del diseño del programa ¿el programa es factible debido a que se cuenta con los recursos disponibles?		X		El programa anual se diseña para su presentación y discusión en la Cámara de Diputados, su factibilidad presupuestal está sujeta a negociación. No se garantizan todos los recursos ni siquiera para proyectos considerados como prioritarios. No obstante, si el proyecto se aprueba se le asignan, casi siempre, los recursos necesarios.
8	En la etapa del diseño del programa ¿el programa reutiliza herramientas y métodos existentes?	X			En general se usan las herramientas y las metodologías disponibles y se reutiliza todo aquello que se considera útil.
9	En la etapa del diseño del programa ¿el programa utiliza datos de las fuentes existentes?	X			Los datos disponibles son utilizados para el diseño del programa.
10	En la fase de ejecución del programa ¿se miden los costos de cada etapa de la producción procesada?		X		No hay un sistema de costos por etapa, pero sí hay un sistema para la administración de los recursos, y se informa sobre el avance y los gastos realizados.
11	En la fase de ejecución del programa ¿se combinan las operaciones de procesamiento de datos con los de otras salidas para aumentar la eficiencia y el ahorro?		X		Los recursos se utilizan indistintamente y se comparten para el procesamiento de los datos. No hay un programa especial centrado en aumentar la eficiencia y el ahorro.
12	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿los costos (humanos y financieros) del proceso de producción estadística son evaluados con precisión?		X		El sistema SIA Metas cuenta con información pero no se hacen evaluaciones que devengan en recomendaciones y se comparten con las áreas sustantivas.
13	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se realiza un análisis de costo-beneficio?		X		No hay propiamente una etapa de evaluación formal para todos los proyectos que permita darles una calificación y que consideren como uno de los rubros medulares el análisis costo-beneficio. Sin embargo, hay proyectos que sí se evalúan y en donde los criterios de eficiencia y eficacia son fundamentales.

CONCLUSIONES NQAF9: la suficiencia de recursos depende en cierta medida de la capacidad que tengan las Unidades del Estado para gestionar el financiamiento de sus proyectos estadísticos o geográficos; esto a su vez depende de la importancia que se le dé a la información, pero también de la capacidad de brindar información de calidad, con transparencia y oportunidad, entre más útil se conciba a la información menos reticencias se enfrentan en la asignación de los recursos. De los 13 elementos a asegurar que presenta esta directriz, el INEGI cumple con 5 y parcialmente con 8. Al parecer hay que desarrollar esfuerzos complementarios para sistematizar los análisis de costo-beneficio para cada proceso y proyecto estadístico o geográfico. Se considera necesario implementar un esquema de evaluaciones que coadyuve a identificar en dónde se pueden hacer los ahorros y mejorar la calidad. En suma, de un total de 13 puntos, el INEGI obtiene 9, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 69.2 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF10	Garantía de Rigurosidad Metodológica				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿el marco metodológico general de la oficina de estadística es consistente con las normas internacionales, directrices y mejores prácticas?		X		Al interior del INEGI en general se procura la comparabilidad y el apego a las normas internacionales, en menor medida pero con la misma idea se busca seguir las mejores prácticas y las directrices útiles. Cuando se analiza la producción de las Unidades del Estado se aprecia que en ocasiones no se observan las mejores prácticas y tampoco se siguen las recomendaciones internacionales. Se carece de un registro por proyecto estadístico o geográfico que permita saber y medir qué tanto se respeta o cumple con los marcos internacionales.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
2	A nivel de la oficina de estadística ¿en caso de existir divergencias con las normas internacionales, éstas son explicadas?			X	En general si se le solicita una explicación al INEGI éste responde, pero de no ser así no hay obligación de elaborar un informe de con qué se cumple y con qué no y por qué.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para asegurar que las clasificaciones, definiciones y conceptos estándar se apliquen sistemáticamente en la oficina de estadística?		X		Algunas clasificaciones ya fueron catalogadas como de uso obligatorio para el SNIEG, pero la mayoría todavía no. Respecto a las definiciones y conceptos poco se ha avanzado en este terreno y constantemente se introducen cambios en los instrumentos de captación, lo que afecta la comparabilidad.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿los procesos utilizados para el desarrollo, recolección, compilación y producción de estadísticas se encuentran bien documentados y se revisan periódicamente para evaluar su eficiencia y eficacia?		X		Se tienen documentados gran parte de los procesos y proyectos, sin embargo no se tiene información sobre revisiones periódicas y mucho menos sobre evaluaciones que den cuenta de la eficiencia y de la eficacia.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con medidas para garantizar que el personal reclutado por la oficina de estadística esté debidamente calificado?	X			Se cuenta con el Servicio Profesional de Carrera que controla los perfiles de cada puesto y garantiza que el personal contratado esté debidamente calificado.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con programas de capacitación y desarrollo para asegurar que el personal adquiera y actualice continuamente sus conocimientos metodológicos?		X		Hay un área de capacitación que puede contribuir a capacitar en todos los temas al personal, pero no se ha impulsado la capacitación técnica, ni las maestrías, ni los cursos intensivos, ni los diplomados en cuestiones relevantes. En general, la capacitación actual se centra en aspectos complementarios a lo sustantivo y en cuestiones más generales.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿existe cooperación con la comunidad científica para mejorar la metodología y la eficacia de los métodos de aplicación y promover mejores herramientas?			X	No, hay un contacto cercano con la academia para darle a conocer los proyectos, productos y servicios del INEGI y se están construyendo puentes para que se use más la información, pero no se invita a la academia a evaluar proyectos y mucho menos a revisar metodologías, aspectos técnicos y alternativas teóricas y/o metodológicas, ni las herramientas técnicas, ni los procedimientos utilizados.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿las metodologías de encuestas y el uso de los registros administrativos son evaluados periódicamente para garantizar la calidad de producción de las estadísticas?		X		Algunas encuestas y registros lo hacen pero no de manera periódica, otros no. No hay una cultura de la evaluación al interior del INEGI que apunte hacia la mejora continua.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
9	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procesos de gestión que permiten a los directivos de la oficina de estadística estar seguros de que se han adoptado enfoques metodológicos apropiados en la producción de los productos estadísticos?		X		No hay procesos de gestión de esa naturaleza, nada obliga a seguir un proceso metodológico, ni a revisarlo o evaluarlo. Sin embargo, en algunas áreas se discuten las alternativas metodológicas y las opciones. El problema es que es discrecional y no se tiene un mecanismo de gestión para ello.
10	A nivel de la oficina de estadística ¿existen mecanismos para asegurar la solidez metodológica y la coherencia en todo el sistema estadístico nacional?		X		No hay un mecanismo que permita el aseguramiento de la solidez metodológica, ni al interior del INEGI, ni a nivel del SNIEG. Mucho menos que tenga como propósito el lograr la coherencia dentro de todo el sistema. Sin embargo hay esfuerzos muy importantes al interior de la mayoría de los proyectos para garantizar la coherencia. Y dentro de los comités se está trabajando en ello. En particular la solidez de algunos registros deja mucho que desear y hay infinidad de procedimientos técnicos que requieren ser revisados y evaluados.
11	En la etapa del diseño del programa ¿se tiene como propósito la aplicación de normas internacionales sobre el ámbito, conceptos, definiciones, clasificación/sectorización y base de registros?	X			La Ley del SNIEG considera la necesidad de utilizar estándares internacionales en el desarrollo de los procesos y proyectos tanto estadísticos como geográficos.
12	En la etapa del diseño del programa ¿quedan asentadas y explicadas las omisiones metodológicas generales entre precisión, coste, puntualidad y carga a los proveedores de datos durante la etapa del diseño del programa?			X	No se tiene información relacionada con omisiones en la aplicación de determinados aspectos metodológicos. Estos aspectos no se consideran cuando se integra el Programa de Trabajo, en ocasiones y a la luz de los resultados se hacen aclaraciones <i>a posteriori</i> .
13	En la etapa del diseño del programa ¿ha habido alguna consideración explícita de otras fuentes de datos, incluyendo la disponibilidad de los datos existentes de encuestas o registros administrativos, para minimizar la nueva colección de datos?		X		En ocasiones se usa el argumento de que los datos necesarios se encuentran disponibles en otras fuentes de información para descartar su captación por otra fuente, pero la calidad de esos datos también sirve para contra argumentar y hacer la recolección. De hecho se ha pensado como muy necesario que sean los censos quienes permitan evaluar la calidad de muchos registros administrativos y construir los puentes necesarios para el mejoramiento completo de los registros.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
14	En la etapa del diseño del programa ¿hay una justificación adecuada para cada pregunta, y ha habido pruebas previas apropiadas de preguntas y cuestionarios en cada modo de recopilación, así como el aseguramiento en conjunto de preguntas frecuentes y la suficiencia para alcanzar los objetivos del estudio descriptivos y analíticos de las encuestas?		X		Cada proyecto justifica sus objetivos —generales y específicos— y cada reactivo se explica con precisión. En general, las preguntas se revisan, se prueban y analizan a la luz de sus resultados. Todavía no se tiene un <i>stock</i> básico de preguntas generales de uso obligatorio dentro del SNIEG que permita que las diferentes Unidades del Estado utilicen los mismos reactivos, las mismas definiciones y de ser el caso, las mismas clasificaciones, conceptos, explicaciones y preguntas. Tampoco se tienen los mismos criterios de validación, ni las mismas reglas de codificación.
15	En la etapa del diseño del programa ¿sistemáticamente se actualiza el marco de las encuestas para asegurar una cobertura adecuada de la población objetivo?	X			Tanto los marcos de establecimientos como de hogares y de otras unidades de observación se actualizan en forma sistemática y permanente.
16	En la etapa del diseño del programa ¿en general se le ha dado la debida atención al muestreo y se han considerado las opciones de estimación y su impacto en la precisión, oportunidad, costo, carga de los encuestados, y comparabilidad de los datos en el tiempo y en los programas?		X		En general el trabajo de muestreo cubre los aspectos de precisión y confianza de la información. Lo relativo a oportunidad, costo y carga sobre los informantes se considera como parte de la administración del proyecto. La comparabilidad de los datos en el tiempo y entre los diferentes proyectos es un complejo asunto que se encuentra en proceso.
17	En la etapa del diseño del programa ¿respecto a la utilización de registros administrativos, la población es consistente con los requisitos estadísticos de salida; las clasificaciones son apropiadas; los conceptos subyacentes son apropiados; y los registros se encuentran completos y actualizados?			X	El trabajo con los registros administrativos todavía está por realizarse en términos de su calidad y su solidez metodológica. Hace falta una evaluación de los mismos y un programa para incorporarlos a un esquema de explotación estadística una vez que se mejore su calidad.
18	En la etapa del diseño del programa ¿se cuenta con mecanismos en la oficina de estadística para facilitar la evaluación de la metodología usada por un organismo independiente que lleve a cabo un proceso o proyecto de producción estadística? ¿existen procedimientos para que la oficina de estadística asesore al órgano independiente sobre la metodología a ser utilizada?			X	No, en algunas ocasiones el INEGI ha evaluado algunos proyectos estadísticos y ha dado sus puntos de vista técnico sobre algunos temas, pero no hay procedimientos, ni mecanismos, ni protocolos para evaluar las metodologías que usan las Unidades del Estado en la generación de información estadística o geográfica. Respecto a las asesorías del INEGI a otros organismos, éstas se llevan a cabo a solicitud del organismo interesado y se ajusta a sus requerimientos. Se desconoce si hay procedimientos ya establecidos en algunas áreas, pero por medio de los comités se realizan intercambios y se pueden acordar las asesorías correspondientes.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
19	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con los instrumentos apropiados de seguimiento y supervisión que cubran desde los planes, pasando por los recursos y materiales, la estructura de supervisión, los horarios, las operaciones de campo, los procedimientos y controles necesarios, así como la capacitación y la publicidad que necesita un levantamiento?	X			Todo levantamiento de información cuenta con los planes e instrumentos necesarios para garantizar su correcta operación, en cobertura, tiempo y recursos necesarios.
20	En la fase de ejecución del programa ¿se toman las medidas adecuadas para fomentar la respuesta exacta, se le da seguimiento a la falta de respuesta y se lleva a cabo el tratamiento de datos faltantes?		X		Se trata de que las respuestas sean consistentes y veraces, se cuida mucho la no respuesta y se trata de reducirla al mínimo, se valida la información, pero no se acostumbra imputar datos faltantes.
21	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con un control de calidad adecuado y medidas de aseguramiento de calidad en todas las fases de levantamiento y tratamiento?	X			A nivel de la operación se cuenta con controles de calidad en todas las fases del operativo de campo. En los procesos de tratamiento y validación también hay controles.
22	En la fase de ejecución del programa ¿existen disposiciones adecuadas en términos de consistencia interna y externa, comprobación de datos, con las correspondientes estrategias de corrección o ajuste?	X			Se cuenta con disposiciones y procedimientos para evaluar la consistencia de los datos. En general, se hacen ajustes en los factores de expansión y se corrigen cuestiones técnicas con las herramientas estadísticas disponibles.
23	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con información sobre costos y eficiencia de las operaciones que se están realizando y ésta se usa para tomar decisiones en los diseños futuros?	X			Se cuenta con información del costo general del proyecto y con base en esa información se estima el presupuesto que el proyecto requerirá en el futuro. Los costos se revisan si se presentan problemas para asignar los presupuestos y entonces se trata de adaptar los proyectos a los presupuestos.
24	En la fase de ejecución del programa ¿dispone de información de gestión para administrar y supervisar todos los aspectos de la recolección? La cual podría incluir informes regulares y análisis de las tasas de respuesta y de finalización de la entrevista; vigilancia de problemáticas o negativas; monitoreo y supervisión de los entrevistadores y retroalimentación del informante; monitoreo de las tasas de no respuesta, o de la edición y el progreso de las acciones correctivas; seguimiento de los resultados de los procedimientos de control de calidad durante el levantamiento y el tratamiento; supervisión de los gastos en relación con el avance o progreso, etc.	X			Durante el desarrollo del proceso o proyecto se cuenta con información permanente para la toma de decisiones, sobre todo para atender problemáticas o dar atención a las dificultades; los operativos se supervisan y existen controles útiles para enfrentar situaciones no previstas. Se documenta el proceso y se tienen cifras de avance y de control.
25	En la fase de ejecución del programa ¿existen planes de contingencia en caso de problemas emergentes?			X	No se tiene información respecto a la disponibilidad de un conjunto de soluciones alternativas o planes complementarios en caso de presentarse contingencias. Cada proyecto va resolviendo sus problemas conforme éstos se van presentando.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
26	En la fase de ejecución del programa ¿se realizan evaluaciones respecto de: la cobertura de la población vs la población objetivo; el error de muestreo, cuando éste se usa; las tasas de no respuesta o los porcentajes de las estimaciones que se imputan; cualquier otra precisión o problema de consistencia grave con los resultados disponibles?	X			En el desarrollo de los procesos estadísticos para la obtención y presentación de los datos se cuidan todos los aspectos y se supervisa cada paso y se validan uno a uno los parámetros establecidos.
27	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se cuenta con mecanismos de consulta a los usuarios para buscar sus puntos de vista sobre la idoneidad de los productos estadísticos para los fines para los cuales se utilizarán los datos?		X		En ocasiones se consulta con algunos usuarios, pero no es un procedimiento regular para todos los proyectos. Todavía no se tiene una estrategia que permita evaluar todos los proyectos y los procesos con una metodología única y con miras a la mejora permanente.

CONCLUSIONES NQAF10: el rigor metodológico se aplica en todos los procesos y proyectos de información estadística y geográfica siendo uno de los más preciados activos con los que cuenta el INEGI, de hecho es lo que más abona en términos de credibilidad y confianza en la Institución. El INEGI destaca además por su esfuerzo para cumplir con los compromisos, acuerdos y recomendaciones internacionales. Sin embargo, no se tiene un registro sistemático de ello, no se elabora un índice de cumplimiento con las recomendaciones internacionales por proyecto y no todo lo que se hace queda documentado en un sistema de gestión. De los 27 elementos para asegurar la calidad que tiene esta directriz el INEGI cumple con 9 totalmente, con 12 parcialmente y no cumple con 6. Lo que se traduce en un total de 15 puntos de 27 posibles, dando un porcentaje de cumplimiento de 55.5 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF11	Garantía de Eficacia en Relación con los Costos				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices para asegurar costo-eficiencia?		X		No hay directrices específicas para asegurar el costo-eficiencia a nivel institucional, pero sí hay lineamientos de eficiencia y eficacia de corte administrativo.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina de estadística promueve e implementa soluciones estandarizadas que aumentan la eficacia y eficiencia?		X		Para el caso de las encuestas en hogares y en establecimientos se cuenta con procesos y procedimientos estandarizados, tanto para hogares como para establecimientos. En el caso de los registros administrativos no se tiene información.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuentan con medidas internas y externas para el monitoreo del uso de los recursos por parte de la oficina de estadísticas?	X			Existen mecanismos y controles normativos tanto internos (administrativos) como externos (contralorías) encargados de monitorear el uso adecuado de los recursos.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿se aplican encuestas en lugar de censos cuando es apropiado y posible?		X		Todavía no se discute a fondo el tema y seguramente es un debate que pronto tendrá lugar, conforme el SNIEG se vaya consolidando en su organización. Qué deben captar los censos, qué debe integrarse en los programas regulares y estratégicos de las encuestas, cuál debe ser la periodicidad de cada encuesta, su cobertura y su temática, qué se debe obtener vía los registros administrativos y cómo. Algunas Unidades del Estado han empezado a aplicar encuestas (salud, educación) en lugar de obtener información de todo el universo como hacían antes.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿los costos de producción de las estadísticas están bien documentados en cada etapa de la producción de estadísticas para evaluar su eficacia?		X		Se tiene un sistema de seguimiento de presupuestos y gastos los cuales están bien documentados. No se cuenta con un sistema de costos para todos los proyectos y que cubra detalladamente las etapas. Tampoco se evalúa a detalle la eficacia de cada proyecto, aunque se está instrumentando un sistema de evaluación del desempeño que permitirá ver la eficiencia y eficacia de cada proyecto en relación con su programación, ejecución y cumplimiento en el gasto.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿los costos de producción de las estadísticas se revisan periódicamente para evaluar su optimización?		X		Permanentemente para los procesos y proyectos se hace un seguimiento de los recursos aplicados y disponibles. Se reutilizan todos los recursos disponibles. Pero no se hace una revisión del gasto que permita optimizar el uso del recurso y no se cuenta con un sistema de optimización del gasto que reporte los avances.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
7	A nivel de la oficina de estadística ¿se realizan esfuerzos proactivos para mejorar el potencial estadístico del uso de datos administrativos y limitar el recurso de las encuestas directas?		X		Al interior del SNIEG y por medio de los comités se está dando un impulso a los registros administrativos para la generación de información. Sin embargo este trabajo apenas inicia y no se ha llevado a cabo la revolución de los registros administrativos para que éstos sean una fuente de información útil y permanente, que permitan reducir el número de encuestas. De hecho se percibe que los registros plantean enormes retos que no se han podido enfrentar; pero hay algunos proyectos en donde se están utilizando de mejor manera los registros administrativos.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿los datos administrativos son utilizados en lugar de encuestas por muestreo, cuando es apropiado y posible?		X		Se trabaja poco con los registros administrativos y se observan dificultades con registros vitales como es el caso de los nacimientos. Cuando se necesita información de mejor calidad se recurre a las encuestas. Todavía no se tiene una norma que obligue a las Unidades del Estado a trabajar sobre los registros administrativos para su explotación estadística. Tampoco se tiene un plan para el desarrollo de los registros administrativos con la idea de que éstos sean la base del SNIEG. En suma, faltan muchos lineamientos para que se privilegie el uso de los registros administrativos.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿se llevan a cabo análisis de costo-beneficio para determinar el equilibrio adecuado en términos de calidad de los datos?			X	No se tiene información relacionada con los análisis de costo-beneficio vs la calidad de los datos. Tampoco hay estimaciones obligatorias de cuánto se puede mejorar un dato si se incrementan los recursos, o de cómo se afecta la calidad si éstos se reducen.
10	A nivel de la oficina de estadística ¿se gestiona la carga sobre los informantes en términos de la demandada de datos?	X			En general se analiza el peso que tendrán sobre los informantes las demandas de información y esto constituye un elemento a tomar en cuenta en el diseño de las estrategias operativas. Todos los proyectos consideran el tiempo que le tomará al informante brindar las respuestas y valoran el no abrumar al informante demandando mucho tiempo. Es importante señalar que la carga sobre el informante se debe de ponderar con la utilidad de la información y con las especificidades de las indagaciones en cuestión. En general se trata de encontrar equilibrio entre las necesidades de información y la disponibilidad de los informantes tratando de no saturarlos.
11	A nivel de la oficina de estadística ¿los informes de rentabilidad se ponen a disposición del público?			X	Solamente cuando se solicitan o por demanda expresa por medio del Sistema de Transparencia y Acceso a la Información, y si esto es posible.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
12	En la etapa del diseño del programa ¿hay una justificación clara y documentada para el programa específico?	X			Invariablemente los tres programas que organizan la producción e integración de la información estadística y geográfica del INEGI y del SNIEG, incluyendo los detalles de cada proyecto, se encuentran debidamente justificados y documentados. El problema que se presenta es todo lo que se tiene que hacer fuera del programa anual y que altera a lo programado.
13	En la etapa del diseño del programa ¿antes de contemplar una nueva colección de datos, existen mecanismos para revisar si las fuentes de datos actuales pueden utilizarse con un impacto mínimo en su propósito actual y en su calidad?		X		No hay mecanismos como tales que permitan hacer una revisión exhaustiva para tener la certeza de que la información que se requiere no se puede obtener por otra vía. No obstante cada vez se extiende más la práctica de revisar lo existente, pero en ocasiones no se conoce qué es lo que hay, ni quién lo está haciendo, ni cómo. Este problema es particularmente grave cuando se atiende una necesidad de información por dos vías sin que los actores se comuniquen entre sí. A nivel local se desconoce qué información se genera y más cuando se trata de ver qué se está generando en los ámbitos académicos.
14	En la etapa del diseño del programa ¿hay un proceso continuo de revisión que considere si un programa concreto sigue funcionando en la forma más rentable para satisfacer los requisitos establecidos?		X		No hay un proceso continuo que permita evaluar si el programa que se propone hacer cada año es el más rentable, lo que sí ocurre es que el programa se integra con la participación de varios actores y a los diversos interlocutores se les da la oportunidad de revisarlo.
15	En la fase de ejecución del programa ¿se potencia la productividad por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones orientadas a la optimización de los recursos para el levantamiento, procesamiento y difusión de los datos?	X			El INEGI ha impulsado el uso de nueva tecnología en forma permanente con la idea de reducir tiempos, evitar etapas innecesarias, mejorar la calidad de lo que se capta, incrementar la productividad, optimizar el uso de los recursos, controlar mejor los procesos y entregar con mayor oportunidad los proyectos.
16	En la fase de ejecución del programa ¿se hace todo lo posible para minimizar la carga de información en relación con los propósitos principales de uso de las estadísticas?	X			Sí, siempre se trata de garantizar que la carga sea razonable, pero que se garantice que se capta lo que se necesita.
17	En la fase de ejecución del programa ¿las operaciones rutinarias (por ejemplo, captura de datos, codificación, validación) son automatizadas cuando es posible?	X			Las operaciones de captura, verificación, control, codificación, validación, integración, etc. normalmente se llevan a cabo en forma automática y por medio de sistemas; además se prevén soluciones semiautomáticas, muy controladas, para casos excepcionales.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
18	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se evalúa la rentabilidad de cada encuesta estadística?		X		Se asume que cada proceso y proyecto es evaluado de alguna manera, pero no se cuenta con un procedimiento estándar y tampoco se conocen los parámetros mínimos que debe tener un proyecto para evaluar su rentabilidad. Tampoco se generan indicadores que permitan construir un índice de rentabilidad que se pueda aplicar a cada proyecto, proceso, producto o servicio.
19	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿existen mecanismos para determinar si las salidas de información satisfacen las necesidades de los usuarios claves con el fin de justificar el levantamiento de los datos?		X		<p>Como tales no, no hay mecanismos que permitan saber a ciencia cierta si las salidas de la información satisfacen las necesidades de los usuarios. De hecho, se percibe que hay un área de oportunidad en trabajar productos y servicios más adecuados a los usuarios que impidan que el usuario reciba grandes cantidades de información, con poca utilidad para su uso.</p> <p>Algunos usuarios han expresado la necesidad de contar con salidas de información más adecuadas, o de recibir capacitación especial para poder manejar la información. Otros solicitan soluciones muy específicas, o trabajos <i>ad hoc</i> para resolver sus necesidades de datos.</p> <p>El sitio de internet del INEGI cuenta con mecanismos para evaluar, de alguna forma, la satisfacción de los usuarios con lo que contiene la página web; sin embargo, no se tienen sistematizados los mecanismos que permiten evaluar la pertinencia de las salidas disponibles, hacer consultas regulares y programadas sobre necesidades nuevas o especiales.</p>

CONCLUSIONES NQAF11: la evaluación de la eficiencia en relación con los costos, la rentabilidad y la satisfacción de los usuarios no es una actividad obligatoria, sistemática y bien integrada a los procesos de producción e integración de información estadística y geográfica; y si bien es cierto que se cuenta con algunas herramientas y mecanismos, el resultado es que se carece de un sistema que garantice eficiencia en el uso de los recursos y busque la optimización de la relación costo-beneficio. Cada proyecto define sus estrategias, aplica sus controles y genera, si se le solicitan, sus indicadores de economía, oportunidad, eficiencia, calidad, eficacia, etc., pero éstos no se integran en una base común y no se elaboran como parte de una política institucional, aunque pareciera que es imprescindible documentar todos los aspectos, analizarlos, evaluarlos y hacer mejoras e innovaciones. De los 19 elementos a asegurar que engloba esta directriz, se cumple cabalmente con 6, parcialmente con 11 y no se cumple

con 2, lo que da un total de 11.5 puntos de los 19 posibles. Esto se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 60.5 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF12	Garantía de Rigurosidad en la Ejecución				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿tiene la oficina una selección de personal y programas de capacitación que enfatizan la importancia de que las estadísticas cumplan con el propósito encomendado?		X		Se cuenta con el Servicio Profesional de Carrera que considera los aspectos de selección y capacitación del personal. No hay un programa de capacitación o de sensibilización enfocado únicamente a transmitir cuál es el propósito de la información del SNIEG, cuál es su objetivo, sus alcances y aplicaciones, pero cada proyecto los explicita y documenta.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con programas o proyectos de administración de las políticas y prácticas que enfatizan la calidad de los datos y la administración de los riesgos de calidad en los datos?			X	Existen esfuerzos en torno a la calidad de la información, pero no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad a nivel institucional. Existen indicaciones sobre la importancia de la calidad de la información en la Ley del SNIEG y en el Reglamento Interno del INEGI.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina tiene prácticas de control de calidad de los datos en sus diferentes fases que le permitan validar el avance para las etapas posteriores considerando el ciclo completo en la generación de las estadísticas?		X		En la etapa de recolección de los datos se tienen controles, pero se carece de un sistema de gestión de la calidad que cubra todas las fases y sea útil a todos los proyectos, procesos, programas, productos y servicios.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina ha documentado los procedimientos para el diseño, desarrollo, implementación y evaluación de compilaciones estadísticas? ¿estos procedimientos prestan la debida atención a los aspectos de calidad de datos?		X		A nivel de la operación se cuenta con la documentación de los procesos y procedimientos, sin embargo en lo relativo a procedimientos de calidad sólo se identifican esfuerzos en algunas áreas. En materia de calidad parece necesario instrumentar un sistema de aseguramiento de la calidad.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿hay prácticas establecidas para consultar a las partes interesadas, especialmente a los usuarios e informantes, que cubran todas las etapas, el ciclo completo de generación de información?		X		En general se hacen consultas a los usuarios en la etapa del diseño del proyecto, para las demás fases no se acostumbra consultarles, aunque sí se les presentan los resultados. Sería necesario pensar en un mecanismo que permita una participación más activa en las otras etapas del proceso de generación o integración de la información.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
6	En la etapa del diseño del programa ¿en el diseño del proceso de recopilación de datos, para reducir la carga demandada y aumentar las tasas de respuesta, se aplican diferentes modos de recolección de datos (por ejemplo una entrevista por teléfono para complementar un proceso y reducir la no respuesta)?	X			En los levantamientos de información, invariablemente se establecen diferentes mecanismos para obtener la información e incrementar las tasas de respuesta de los informantes. Las modalidades son entrevista directa, por teléfono, autollenado, o por internet.
7	En la etapa del diseño del programa ¿dentro del plan de recolección de datos se consideran diferentes fuentes de datos como los registros administrativos en lugar de sólo los modos tradicionales de recolección de datos?	X			Sí se consideran las diferentes fuentes de datos, lo que se busca es complementar, ampliar y fortalecer la información estadística y geográfica que se produce.
8	En la etapa del diseño del programa ¿se cuenta con la solidez para el uso de registros administrativos y se cuenta con la garantía de los datos proporcionados?		X		El trabajo con los registros administrativos plantea muchos retos al SNIEG ya que no todos tienen la misma solidez metodológica, ni una calidad mínima básica.
9	En la etapa del diseño del programa ¿los instrumentos de recolección de datos (principalmente cuestionarios) son diseñados para minimizar el costo y tiempo de programación?	X			El diseño de los instrumentos de recolección toma en cuenta muchos aspectos, además de garantizar que se capta lo que se quiere: tiempo, fluidez, secuencia y lógica de las respuestas. Los cuestionarios se trabajan con la participación no sólo de los conceptuólogos y los metodólogos, sino también de los operativos y de los informáticos, cuidando así los aspectos teóricos, técnicos y operacionales, los cuales necesariamente reflejan la optimización de tiempos y costos.
10	En la etapa del diseño del programa ¿se tiene considerado dentro de la recolección de datos a las diferentes etnias y lenguajes de los encuestados seleccionados, se selecciona al personal adecuado, se le capacita y se desarrollan los instrumentos de recolección necesarios?	X			Si, cuando se requiere se utiliza personal que pueda captar información de las diferentes etnias en su lenguaje. Se diseñan, además, algunos materiales en lenguas indígenas.
11	En la etapa del diseño del programa ¿el diseño del cuestionario permite la captura automática de datos?	X			Invariablemente los cuestionarios se diseñan tomando en consideración la captura de los datos; actualmente se capta cada vez más información por medio de cuestionarios electrónicos (pda, net.ps, laptop o tablet), y por internet.
12	En la etapa del diseño del programa ¿la captura de datos está diseñada para mejorar la precisión y la oportunidad, y se prefieren los métodos de captura automáticos en lugar del modo manual tradicional de captura?	X			Dependiendo del proceso o proyecto y de acuerdo con sus características, se utilizan diferentes formas de captura de datos: desde el tradicional método de capturistas hasta el uso de equipos portátiles que validan e integran toda la información y la transmiten.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
13	En la etapa del diseño del programa ¿se cuenta con reglas que permitan la optimización del sistema en la fase de recolección de datos, con el fin de validar los datos introducidos y permitan la corrección de errores y mejorar la calidad durante el proceso de captura de datos?	X			Todos los proyectos tienen reglas de validación. En el caso de los cuestionarios electrónicos y en los operativos que utilizan dispositivos de captura portátiles las reglas de validación permiten garantizar que los cuestionarios están completos y las respuestas son consistentes.
14	En la etapa del diseño del programa ¿se planean las actividades de seguimiento para recopilar información de apoyo (como el tamaño de los hogares o establecimientos, estado de la vivienda, etc.) para poder utilizarla como ajuste de la no respuesta?	X			Los operativos captan toda la información que se requiere para el proyecto y se van reportando regularmente los problemas que se enfrentan para que se instrumenten las acciones correctivas.
15	En la etapa del diseño del programa ¿existe un enfoque metodológico de imputación que se ha desarrollado basándose en principios científicos?		X		Algunos proyectos imputan información con base en diferentes criterios que van desde el usar criterios muy tradicionales con miras a mantener la comparabilidad, hasta métodos de información que generan los datos faltantes o los corrigen. Hay dos aspectos importantes: no se tiene una línea clara de qué se puede o debe imputar y los criterios no son claros para todos los proyectos; no se documentan todas las imputaciones, ni se reportan en un informe.
16	En la etapa del diseño del programa ¿se ha consultado al personal directamente implicado en el proceso de levantamiento (incluidos los entrevistadores) antes de desarrollar materiales de capacitación?		X		El procedimiento es diferente, se diseñan los materiales y se aplican, en la fase de aplicación con frecuencia se ven sus deficiencias y se trata, en la medida de lo posible, de subsanarlas.
17	En la fase de ejecución del programa ¿los manuales y materiales de capacitación son cuidadosamente preparados y las actividades planificadas de manera que consideren diferentes alternativas de capacitación y se establezcan normas para supervisar y mejorar las habilidades de los entrevistadores?	X			Los materiales de capacitación son escrupulosamente preparados para que el personal los entienda y aplique de conformidad a lo establecido. Algunos proyectos tienen varias modalidades de capacitación.
18	En la fase de ejecución del programa ¿la lista de los encuestados se actualiza regularmente?	X			Si las muestras y los informantes se actualizan regularmente, y en las encuestas longitudinales se hacen recorridos para actualizar los directorios y verificar direcciones y contactos. Adicionalmente las listas de los encuestadores y el personal de campo que participan en cada proyecto están disponibles para la sociedad y se actualizan constantemente.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
19	En la fase de ejecución del programa ¿la actividad estadística es debidamente comunicada y publicada con el fin de aumentar el conocimiento y confianza entre los encuestados?	X			Se tienen establecidos diversos mecanismos y campañas de difusión para la mayoría de las actividades que desarrolla el INEGI, se utilizan diversos medios de comunicación.
20	En la fase de ejecución del programa ¿el personal que participa en el procesamiento de datos está sensibilizado y capacitado en relación con los principios de confidencialidad de los datos?	X			Totalmente, se cuenta con sesiones de sensibilización permanente y de capacitación relacionadas con el principio de confidencialidad y se toman medidas para su absoluta preservación.
21	En la fase de ejecución del programa ¿el formato de la base de datos es compatible con diferentes programas (software) estadísticos que se utilizan normalmente para la recopilación y análisis de datos?	X			El INEGI utiliza formatos de salida compatibles con los diferentes tipos de software para el procesamiento de la información estadística y geográfica (SAS, SPSS, STATA, Sybase, entre otros). Se cuenta además con un Data Ware House Institucional.
22	En la fase de ejecución del programa ¿los instrumentos de recolección de datos y captura de datos son probados y ajustados (si es necesario y posible) antes del proceso de recopilación de datos o la operación de campo real?	X			Invariablemente en todos los proyectos se realizan pruebas, no tan solo para verificar y en su caso adaptar o corregir los instrumentos de recolección y captura de datos, también se prueba todo el procesamiento hasta la obtención de los resultados.
23	En la fase de ejecución del programa ¿los códigos únicos requeridos y los identificadores son correctamente creados, con el propósito de garantizar la interconexión de registros con otras fuentes de información?		X		Para algunos procesos y proyectos de información estadística y geográfica se verifica que los códigos e identificadores sean compatibles con otros procesos y proyectos. Los trabajos en torno al SDMX y al DDI van en esa dirección.
24	En la fase de ejecución del programa ¿cuando la codificación se realiza por medio de un proceso automatizado, se asigna a un equipo de codificadores debidamente capacitados para manejarlos y en su caso detectar y corregir errores?	X			La codificación cuenta con especialistas que resuelven los problemas que no se pueden solucionar automáticamente.
25	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con procedimientos de seguimiento para llenar lagunas de datos y atención de inconsistencias?	X			Si, cada proyecto diseña y aplica sus criterios de validación. Sería bueno trabajar en esquemas de validación únicos para evitar que un proyecto valide de una forma y otro de manera diferente, cuando se trata de la misma situación y del mismo tema.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
26	En la fase de ejecución del programa ¿la edición de datos se repite después de cada etapa del procesamiento de datos, incluyendo la imputación?	X			El control de la completez de la información de una etapa a otra, y el registro de qué se hace en cada fase y con cada variable, es muy cuidadoso.
27	En la fase de ejecución del programa ¿cuando es necesaria la ponderación, se asocia a cada unidad de muestreo dentro de la base de datos y posterior a que se haya completado el procesamiento de los mismos?	X			Sí, todos estos procedimientos son muy cuidadosos y se controlan en su totalidad
28	En la fase de ejecución del programa ¿las actividades y los indicadores de costo son producidos y debidamente documentados para ser utilizados en el seguimiento del proyecto en marcha y para gestionar los procesos de recolección futuros?		X		En general todos los indicadores se utilizan, lo que se requiere es un sistema de costos por actividad, persona y proyecto que permita ir afinando los indicadores e identificar áreas o etapas que puedan reducir sus costos sin afectar la calidad de los productos.

CONCLUSIONES NQAF12: el control de la ejecución y el rigor y la disciplina con el que éste se realiza es una de las fortalezas del INEGI como generador de información estadística y geográfica, el Instituto es muy sólido en las cuestiones operativas y a ello sin duda contribuyen las Direcciones Regionales y las Coordinaciones Estatales. Se tienen muchos avances y se cuenta con mecanismos y controles que garantizan una adecuada ejecución de los proyectos; sin embargo hace falta todavía un trabajo de coordinación entre las diferentes áreas para que el tratamiento que se le da a la ejecución en los diferentes proyectos se vaya armonizando. De los 28 elementos que contempla esta directriz se cumple totalmente con 18, parcialmente con 9 y no se atiende uno. Lo anterior se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 80.4 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF13	Gestión de la Carga para los Encuestados				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿hay mecanismos que permitan mantener una relación con los informantes o existe un programa que permita administrar la carga sobre los informantes?			X	No se tiene información de mecanismos que orienten o administren la relación con los informantes, ni de un programa específico diseñado para administrar o reducir la carga que la demanda de información tiene sobre los informantes. Aunque se han hecho esfuerzos por organizar las solicitudes y tratar de sólo pedir una vez la información.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿existe una carta para el proveedor/informante que enuncia los derechos y responsabilidades de los encuestados?	X			Si, se les avisa a los informantes que se va a llevar a cabo un levantamiento, se les comunican los objetivos y se les solicita su cooperación, apoyándose en la ley. La ley del SNIEG contempla todo lo relacionado con los informantes, se especifican sus responsabilidades y también las sanciones si no se proporciona la información.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existe un área encargada de atender las relaciones con los proveedores de datos que esté claramente separada de los procesos de recolección de datos?			X	Como tal no, pero hay áreas que mantienen un contacto directo con los proveedores que a la vez son usuarios de la información.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices o procedimientos para coordinar y apoyar las actividades de gestión del proveedor de datos?		X		Algunos proyectos apoyan al proveedor de datos y le facilitan la recolección de la información, pero no hay directrices.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existen mecanismos para promover el valor y el uso de estadísticas para los encuestados?		X		Esta tarea requiere de un esfuerzo considerable y constante, pero hay avances en el fomento de una cultura estadística nacional.
6	En la etapa del diseño del programa ¿existen mecanismos para evaluar la necesidad de un nuevo estudio estadístico?		X		Para evaluar no, pero sí para conocer las necesidades emergentes de información estadística y geográfica. Los órganos colegiados del SNIEG cubren ese aspecto.
7	En la etapa del diseño del programa ¿en las encuestas se aplican métodos sólidos para reducir o distribuir la carga de respuesta?		X		Hace falta un trabajo estadístico que permita inferir parte de la información en lugar de recabarla cada vez. Todavía no se investiga qué métodos permitirían reducir el tamaño de las encuestas y con ello la carga para los informantes.
8	En la etapa del diseño del programa ¿en las encuestas se aplican normas estadísticas para que sea más fácil responder a las mismas?		X		A veces. Habría que documentar este punto.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
9	En la etapa del diseño del programa ¿a los encuestados se les proporciona información sobre: el propósito de la encuesta (incluyendo los usos previstos y los usuarios de las estadísticas que se producirán), la autoridad bajo la cual se realiza la encuesta, los detalles de la recolección, el carácter obligatorio o voluntario de la encuesta, la protección de la confidencialidad, la interconexión de datos —de ser el caso— y los acuerdos para compartir la información proporcionada por los encuestados?	X			En general se les informa del proyecto, de su utilidad, de los beneficios y de la importancia de su participación.
10	En la fase de ejecución del programa ¿hay prácticas estándar para responder a las peticiones y quejas de los encuestados?		X		A los informantes se les proporciona información sobre los medios de comunicación que tiene a su alcance para casos de tener dudas o quejas, pero no se tiene un procedimiento estándar y no se registran las quejas, dudas o rechazos de los informantes.
11	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se realizan evaluaciones para determinar si hubo aspectos problemáticos del diseño de cuestionario y su aplicación?	X			Al final de cada proyecto se revisan todos los aspectos, incluidos los relacionados con el diseño, aplicación y procesamiento de cuestionarios.

CONCLUSIONES NQAF13: este es uno de los aspectos que requiere atención por parte del INEGI y del SNIEG, es claro que los informantes son un recurso indispensable de cualquier sistema de información y que mantenerlos enterados del papel que desempeñan beneficia la recolección de información y refuerza su participación. La preocupación por la demanda de datos se debe equilibrar con una adecuada difusión de la oferta de información que se le brinda a la sociedad y es parte de una campaña que impulse permanentemente la cultura estadística en el país. Algunas experiencias muestran que si el tema se percibe como relevante, el peso sobre el informante pasa a un segundo término ya que se mira en relación con la utilidad de contar con la información que se está recolectando.

Es cierto que todavía hay duplicaciones, que algunos proyectos son muy frecuentes y que se pueden aplicar algunas metodologías, básicamente estadísticas, para reducir la carga para los informantes, pero el problema de

fondo es no pensar en la utilidad que puede tener el fomento de una cultura basada en información confiable, donde la sociedad participa como informante y el país agradece su participación.

De los once elementos que contiene esta directriz, se cumple totalmente con tres, parcialmente con seis y no se cumple con dos, lo que arroja un porcentaje de cumplimiento de 54.5 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF14	Garantía de pertinencia y relevancia				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para consultar a los usuarios sobre el contenido del programa de trabajo estadístico?		X		En sentido estricto se consulta a las Unidades del Estado por medio de los comités; a los usuarios de las dependencias públicas que se encuentran en el Consejo Consultivo y a usuarios especializados de la academia. Haría falta un procedimiento de consulta más amplio que permita que la sociedad revise el contenido de los programas del SNIEG y emita su opinión.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿los objetivos estratégicos y los planes de trabajo son desarrollados tomando en consideración las opiniones, expectativas y necesidades del usuario y se hacen públicos regularmente?		X		Ya se comentó cuál es la participación de los usuarios en el inciso anterior. Respecto a los objetivos y los programas, éstos están a disposición del público en la página del SNIEG. Además el programa anual y su presupuesto están disponibles en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).
3	A nivel de la oficina de estadística ¿se han establecido acuerdos con los principales usuarios de las estadísticas (por ejemplo, con respecto a lo que brindará la oficina, la calidad de las estadísticas, el formato de difusión, etc.)?		X		La Ley del SNIEG establece que la información será proporcionada a los usuarios y a la sociedad porque se concibe como un bien público. Adicionalmente se hacen acuerdos con algunos usuarios para la entrega de la información en diversos formatos. En materia de calidad no se cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad que cubra todo el quehacer del INEGI y que permita evaluar cada proyecto.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina de estadística ¿se ha formulado una política sobre el tipo de estadísticas que la oficina de estadística tiene que producir y cuál no?			X	La Ley del SNIEG establece que la información que será producida por el sistema será la de interés nacional, pero no hay una política formal que concrete esto. De hecho el INEGI y muchas de las Unidades del Estado se encuentran produciendo lo que les parece conveniente y todavía no se revisa cada proyecto para darle la etiqueta o no de 'interés nacional'. Tampoco se cuenta con lineamientos, ni recomendaciones que especifiquen qué información o con qué características es relevante y cuál no, sin embargo se está trabajando en ello.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para priorizar entre las necesidades de diferentes usuarios dentro del programa de trabajo? ¿se analizan los datos sobre el uso de estadísticas para apoyar el establecimiento de prioridades?		X		Las prioridades se definen dentro del SNIEG, en el Consejo Consultivo, en los Subsistemas Nacionales de Información, en los Comités, y en las Unidades del Estado. La última palabra la tiene el Congreso que es quien otorga los presupuestos. No se tiene un sistema que permita evaluar qué tanto se usan los datos de cada proyecto.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina tiene un Consejo Asesor para asesorar sobre las prioridades estadísticas?	X			El SNIEG cuenta con el Consejo Consultivo Nacional, los Subsistemas Nacionales de Información y los Comités. El INEGI tiene a la Junta de Gobierno que tiene entre sus atribuciones el marcar el rumbo y las prioridades del INEGI.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿se llevan a cabo revisiones periódicas para ver si se mantiene la pertinencia y sigue siendo eficaz un proyecto estadístico considerando el tema (dominio) o el programa?			X	Periódicamente a nivel de la operación, se revisan los procesos y proyectos sustantivos; sin embargo, no se hacen revisiones con miras a ver si lo que se está produciendo ha dejado de ser relevante o se está duplicando, o se debería hacer de otra manera.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿hay una comprensión cabal de cualquier necesidad legislativa o reglamentaria para compilar estadísticas particulares?	X			Se hacen revisiones de lo que mandatan las diferentes leyes en materia de información estadística y geográfica tanto al INEGI como al SNIEG. Se registra también lo que no se cumple por falta de recursos, de ordenamientos precisos y de presupuestos.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿hay una buena comprensión de las interdependencias entre las estadísticas considerando dominios o temáticas, y también con respecto a las estadísticas derivadas? (por ejemplo las necesidades de información que requiere la contabilidad nacional y la calidad que necesitan tener sus insumos)		X		Se han dado avances en la integración de la información que proviene de diferentes fuentes, pero todavía no se logra la armonización de censos, encuestas y registros de tal manera que se puedan interrelacionar los datos.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
10	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para asegurar la coordinación, la armonización y la cobertura completa de la información estadística producida por el Sistema Estadístico Nacional?		X		Mucho se ha avanzado en el área de la coordinación y ya se cuenta con regulaciones y normas dentro del SNIEG; la armonización conceptual y metodológica requiere de esfuerzos adicionales y distintos para cada tema, dominio y conjunto de programas. Esto se relaciona también con la cobertura y los alcances de cada proyecto y programa.
11	En la etapa del diseño del programa ¿existen mecanismos para identificar las necesidades de los usuarios y para describir cómo los datos atienden sus necesidades?		X		En sentido estricto este aspecto se encuentra en proceso y se tienen avances parciales tanto en la cuestión de incentivar una mayor participación de distintos tipos de usuarios, como en relación con la utilidad que tiene el explicar qué datos sirven para sus necesidades. Sería útil contar con un sistema de gestión institucional que identifique las necesidades y las tipifique.
12	En la etapa del diseño del programa ¿son considerados los usuarios y los usos que le dan a la información en los productos estadísticos tradicionales, se les da un seguimiento regular?		X		Algo se ha investigado de los usos y de las necesidades de los usuarios con miras a elaborar productos más adecuados, pero falta mucho por hacer en este terreno. De hecho se observa que muchos usuarios requieren de productos intermedios diseñados de acuerdo con sus necesidades y que no se les obligue a trabajar con un mar de información cuando requieren de datos o indicadores más concretos.
13	En la etapa del diseño del programa ¿existen procedimientos para recabar información sobre las potenciales necesidades de los usuarios de las estadísticas?		X		Este elemento puede tener una amplia gama de opciones, desde la necesidad de tener otro tipo de productos, de salidas de la información, hasta las necesidades que se inscriben en lo que se denomina necesidades emergentes y que da cuenta de los nuevos aspectos o temas a incorporar en el sistema nacional de información.
14	En la etapa del diseño del programa ¿se exponen los objetivos de las encuestas en forma escrita, especificando: la población de interés; el nivel de cobertura geográfica requerido; el periodo de referencia previsto; la frecuencia, periodicidad y oportunidad; los datos principales, las salidas de la información; el tipo de análisis que pretende llevarse a cabo en los datos? ¿la calidad que deben tener las estadísticas para ser coherentes con las expectativas y necesidades de los usuarios?		X		Cada proceso y proyecto estadístico cuenta con toda la información técnica que se necesita; sin embargo, en lo relacionado con la calidad de la información y en específico con las expectativas y las necesidades de los usuarios no se cuenta con informes debidamente estructurados que den cuenta de ello.
15	En la etapa del diseño del programa ¿la satisfacción del usuario se mide y se le da seguimiento regular y sistemáticamente?		X		Existen algunos mecanismos para medir la satisfacción del usuario, pero no se tiene un sistema de medición que funcione en forma regular y de manera sistemática.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
16	En la fase de ejecución del programa ¿la edición y otros procesos estadísticos de control de calidad están en marcha con la idea de poder gestionar las operaciones estadísticas y hacerlas consistentes con las necesidades prioritarias de los usuarios?		X		En realidad la calidad se busca porque se considera un elemento de credibilidad indispensable. No se ha trabajado en un esquema de calidad que tenga a los usuarios como los principales actores.
17	En la fase de ejecución del programa ¿los productos de difusión estadística están alineados con las necesidades de los usuarios?		X		El instituto utiliza diferentes medios para difundir información y para dar a conocer los resultados de sus principales proyectos estadísticos y geográficos, pero no diseña productos especiales para atender las múltiples necesidades. Lo que sí hace es atender solicitudes especiales.
18	En la fase de ejecución del programa ¿están los usuarios informados acerca de las brechas conocidas entre el concepto de medición estadística y el concepto de interés para el usuario?	X			El INEGI precisa lo que capta y presenta sus definiciones, las preguntas y las precisiones conceptuales que le permiten al usuario conocer qué tan cerca se encuentra su concepto de lo que se capta, o de los datos que se proporcionan.
19	En la fase de ejecución del programa ¿los metadatos son descritos y puestos a disposición de los usuarios?		X		Los metadatos disponibles se ponen a disposición de los usuarios, el problema es que a veces resultan insuficientes y no hay todavía obligatoriedad para que de todos los proyectos se pongan a disposición de los usuarios un conjunto mínimo de metadatos.
20	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se llevan a cabo acuerdos para la evaluación que permitan hacer un balance de los resultados en comparación con las necesidades del usuario; o destacar cualquier problema sobre el cual los usuarios deban ser informados, o hay formas mediante las que se proporcione retroalimentación que pueda servir en la planificación de futuros proyectos?		X		No se tienen organizados los mecanismos de evaluación, ni se cuenta con informes sistemáticos de la calidad de la información; tampoco se tiene obligatoriedad de presentar reportes de autoevaluación, ni de detección de errores o de propuestas de mejora. Este aspecto es muy desigual en las diferentes áreas del INEGI y se carece de una metodología única de evaluación que obligue como en el caso de las estadísticas europeas a presentar informes regulares, a que entidades ajenas evalúen los procesos y los resultados, y a la evaluación de pares.
21	En la etapa de evaluación posterior a la de levantamiento ¿se implementan planes de acción para mejorar la relevancia y enfrentar las necesidades emergentes?			X	No se tiene información sobre planes de acción específicos que permitan conocer cuál es la relevancia de los proyectos y menos que se ocupen de identificar con antelación las necesidades emergentes. Se reacciona a la demanda y a la solicitud expresa.

CONCLUSIONES NQAF14: esta directriz de pertinencia y relevancia de la información, concebidas como atributos muy cercanos que dan cuenta de que lo que se genera e integra es adecuado, que se necesita, que cumple con un

propósito, que atiende una demanda importante y que es notoria su utilidad, tiene 21 elementos que dan cuenta de la atención que debe dársele en un sistema de información. Los elementos a asegurar no son tan fáciles de entender porque el peso de esta dimensión no sólo tiene que ver con los atributos deseables de la información estadística y geográfica, sino también con el grado de exactitud que se tiene con lo que se mide y caracteriza, y con la satisfacción de los usuarios.

El problema que se observa es que al carecer el INEGI de un programa y de un sistema de gestión de la calidad que permita organizar todos estos elementos y construir indicadores por proyecto que permitan ver que tanto se cumple con cada directriz, es difícil tener una idea de lo que tenemos que hacer o qué tan lejos nos encontramos considerando todos los proyectos que se manejan, algunos con muchos elementos de calidad, transparencia y facilidad de uso incorporados, otros con aportaciones importantes y con explicaciones esclarecedoras. En suma, se carece de una metodología que permita saber qué tan pertinente es cada proyecto, estadístico o geográfico, qué tan relevante resulta la información y qué pasaría si no se contara con ella.

Se identifican grandes esfuerzos en algunas áreas y seguramente el camino andado es de gran utilidad, pero en términos de cumplimiento, al carecerse de método y de obligatoriedad, los resultados son desiguales y a nivel institucional sólo se cuenta con algunos elementos de evaluación y con pocos proyectos evaluados por externos o por pares; no se identifica un diagnóstico institucional que permita ver la relevancia de cada proyecto; y tampoco se tienen estrategias o planes de mejoramiento sistemáticos que permitan demostrar los esfuerzos que se realizan en este tema. De los 21 elementos a asegurar en esta directriz, el INEGI cumple con tres totalmente, con 15 parcialmente y no cumple con otros tres, dando un porcentaje de cumplimiento de 50 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF15	Garantía de Exactitud y Fiabilidad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con sistemas de administración, evaluación y validación de los datos de origen, resultados intermedios y productos estadísticos desarrollados?		X		La operación cuenta con estos mecanismos de administración, evaluación y validación de los datos en cada una de sus etapas. No siempre se conservan los datos de origen, ni los de los procesos intermedios. Se carece de un sistema institucional de administración de archivos y tampoco se cuenta con un sistema de gestión que permita su reporte regular y su control.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿regularmente son evaluados y validados los datos de origen, resultados intermedios y productos estadísticos?		X		La operación cuenta con mecanismos de evaluación y validación de los datos, pero cada proyecto establece sus propios métodos y criterios, y cuida los aspectos que interesan.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos y directrices para la evaluación de la calidad de datos, los cuales tratan sobre cuestiones de precisión?		X		La operación cuenta con procedimientos y directrices para la evaluación de los datos e incluyen la precisión, no se tienen criterios para la evaluación de los resultados finales y no siempre se hace un análisis de congruencia con otras fuentes o con los datos anteriores, buscando explicaciones.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos y directrices sobre cómo medir y reducir los errores?	X			En el caso de los procesos estadísticos se cuenta con herramientas para hacerlo y éstas se aplican; en el caso de los procesos geográficos hay elementos que permiten conocer el grado de precisión que se tiene y el margen de los errores.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existe una política de revisión con principios y procedimientos bien documentados que sea pública?		X		Algunos proyectos cuentan con procedimientos de revisión documentados, generan informes y reportes; pero no toda la información es pública y no hay un sistema de gestión que concentre esta información y genere indicadores.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿las explicaciones acerca de los tiempos, razones y naturaleza de las revisiones se encuentran disponibles?			X	No se acostumbra ponerlas a disposición pública, ni se cuenta con un repositorio para ello. De ser el caso y si hay una solicitud expresa se le informa al solicitante lo que ocurrió una vez analizada la petición, se le puede proporcionar algún material.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con un plan de aseguramiento de calidad que describe las acciones de control de calidad para prevenir, controlar y evaluar los errores de muestreo?		X		No se cuenta con un plan de aseguramiento de la calidad que guíe el control de la calidad, ni que permita la evaluación de los errores de muestreo; sin embargo sí hay procedimientos estándar para hacerlo aunque éstos no se encuentren totalmente documentados en un proceso, ni sean públicos.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿la política de revisión sigue procedimientos estándar y transparentes en el contexto de cada encuesta?		X		Si se siguen procedimientos estándar, pero no son públicos. Cada proyecto recibe un tratamiento estándar, pero hay particularidades y éstas no siempre son conocidas, ni explicadas.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
9	En la fase de ejecución del programa ¿los procedimientos estadísticos (por ejemplo, compilación, ajustes de datos y transformaciones y análisis estadístico) emplean técnicas estadísticas reconocidas internacionalmente?	X			Los procesos y proyectos institucionales emplean técnicas estadísticas y geográficas reconocidas internacionalmente. Quizá haga falta modernizar algunas e incorporar innovaciones.
10	En la fase de ejecución del programa ¿sistemáticamente se comprueba el origen de los datos (por ejemplo, registros), y se comparan los datos que se utilizan con datos de otras fuentes?		X		Cada proceso o proyecto decide qué confronta, qué comprueba y qué revisa. No hay una metodología —escrita y pública— definida para ello. Generalmente se utiliza lo que hay.
11	En la fase de ejecución del programa ¿los resultados son comparados con otras fuentes de información existentes con el fin de asegurar su validez?	X			Siempre y cuando sea posible, los datos son comparados con otras fuentes, las diferencias se atribuyen a los procedimientos y se tratan de explicar por el tipo de error que las diferentes fuentes presentan.
12	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con informes periódicos de calidad sobre la precisión, los cuales sirvan para la producción, así como atender las perspectivas de los usuarios?		X		No siempre se hace un informe sobre la fiabilidad y la precisión que tiene la información; en el caso de las encuestas por muestreo sí se lleva a cabo, pero en otros proyectos no. No hay un sistema que permita organizar los informes y ponerlos a disposición del público de manera regular.
13	En la fase de ejecución del programa ¿se tienen y utilizan métodos y herramientas para prevenir y reducir los errores de muestreo?	X			Las áreas de muestreo cuentan con métodos y herramientas para prevenir y reducir los errores de muestreo. Habría que documentar qué aplican y cómo lo hacen.
14	En la fase de ejecución del programa ¿los errores de muestreo y no muestreo son medidos, evaluados y documentados sistemáticamente?	X			Si y todo queda documentado para cada proyecto.
15	En la fase de ejecución del programa ¿las discrepancias estadísticas en los datos intermedios son evaluadas e investigadas?		X		Siempre que existe alguna discrepancia entre los datos originales y los intermedios, ésta es investigada y evaluada y se revisa el procedimiento para tratar de encontrar la causa de la discrepancia. Si los datos intermedios discrepan de lo que reportan otras fuentes, pero son consistentes con los datos de origen, no se evalúa y no se investiga la causa.
16	En la fase de ejecución del programa ¿los datos preliminares son claramente identificados y revisados?	X			Todo dato preliminar se etiqueta debidamente, se revisa y se evalúa.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
17	En la fase de ejecución del programa ¿la información sobre el tamaño y la orientación de las revisiones, así como los indicadores clave se hacen públicos?		X		Generalmente las revisiones, su naturaleza, lo que les dio origen y sus resultados no se hacen públicos. Los indicadores clave que se obtienen de cada proyecto se encuentran en proceso y sí se ponen a disposición del público.
18	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿si descubren errores en las estadísticas publicadas los datos son corregidos a la brevedad posible y esto se hace público?		X		No siempre se evalúan los proyectos, no hay obligación de presentar informes de evaluación, ni se cuenta con una metodología estándar para hacerlo, misma que permita cubrir los aspectos que se determinen como elementales. Cada proyecto evalúa los aspectos que juzga pertinentes, o no evalúa. Se carece de un sistema de gestión que permita integrar las evaluaciones que se realizan y éstas no se dan a conocer al público. Si se detecta un error generalmente se corrige de inmediato, pero no se hace público, simplemente se reemplaza el dato, tabulado, base de datos o producto incorrecto. En ocasiones se ocultan los errores al usuario.
19	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se analizan las revisiones realizadas y se utilizan para mejorar el proceso estadístico?	X			Si se llevó a cabo la evaluación, los resultados generalmente se aprovechan para los proyectos subsecuentes.
20	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿las estimaciones del muestreo y no muestreo se analizan todo el tiempo y dan como resultado la aplicación de acciones de mejora?		X		Por lo general una vez que se obtienen las estimaciones se considera terminado el trabajo. En ocasiones se revisan porque se encuentra algún problema de consistencia.
21	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se solicitan comentarios del usuario para evaluar la finalidad y propósito de las estadísticas?			X	Como ya se comentó no hay un procedimiento estándar de evaluación y no se acostumbra pedirle a los usuarios su opinión sobre la utilidad de los proyectos. En ocasiones son ellos los que critican o muestran las deficiencias de un proyecto.

CONCLUSIONES NQAF15: en términos generales se puede decir que en los procesos de generación de información tanto estadística como geográfica se cuenta con herramientas que permiten generar productos fiables. Hay normas, métodos, herramientas y recursos orientados a alcanzar la exactitud necesaria. Adicionalmente se cuenta con un soporte normativo en la Ley del SNIEG, el Código de Ética y el Reglamento Interior del INEGI, pero

se carece de instrumentos administrativos y de gestión que permitan integrar la información disponible y mostrar de manera organizada, sistemática y regularmente lo que se hace en términos de exactitud y fiabilidad para coadyuvar a generar más confianza. Tampoco se identifica una política institucional formal de consulta y participación de los usuarios que se traduzca en un indicador de la confianza que tienen en la información. Se carece además de un sistema de gestión para el aseguramiento de la calidad que permita demostrar que las cosas se hacen bien, con método y con orden, por medio de indicadores de la calidad. De los 21 elementos a asegurar que contiene esta directriz el INEGI cumple totalmente con 7, parcialmente con 12 y no cumple con 2, lo que da un porcentaje de cumplimiento del 61.9 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF16	Garantía de Oportunidad y Puntualidad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con una política de liberación de la información, la cual permite distinguir entre diferentes tipos de productos estadísticos (comunicados de prensa, informes específicos de estadísticas, publicaciones, etc.) y sus correspondientes procedimientos de liberación, los objetivos de puntualidad definidos y su publicación?	X			El INEGI cuenta con un sitio donde se encuentra publicado los productos y sus fechas de publicación. La ley del SNIEG considera a la oportunidad y la puntualidad en la entrega de los resultados como un principio rector.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿la oportunidad de las estadísticas de la oficina de estadística cumple con las normas de difusión de datos de IMF u otros objetivos de oportunidad pertinentes?	X			Se ha hecho un esfuerzo consistente por informar cuándo estarán listos los proyectos y por poner a disposición del público la información tratando de evitar que algunos usuarios tengan ciertos privilegios con respecto a los datos. Es cierto que algunos resultados se revisan con expertos y especialistas, o con socios de los proyectos, pero se hace para garantizar consistencia.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con planes de acción a seguir si no se cumplen con los objetivos de oportunidad y de puntualidad?			X	No, no se cuenta ni con un protocolo de acción, ni con planes para estos casos.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina de estadística ¿hay un calendario de liberación publicado para anunciar por adelantado las fechas en que las estadísticas (al menos las más importantes) serán liberadas?	X			El INEGI cuenta con un calendario de publicación de la información para sus principales proyectos. Adicionalmente cuando se aprueba la realización de un proyecto se compromete la fecha en la que sus resultados estarán listos.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿el calendario de publicación fue realizado en consulta con los usuarios?			X	Obedece a los tiempos que se tarda en procesar la información y se elabora con la idea de que los tiempos sean lo más cortos posibles, dependiendo de la naturaleza de cada proyecto.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿existen procedimientos para que regularmente se supervise y evalúe la oportunidad de cada proyecto?	X			Se han hecho esfuerzos permanentes por reducir los tiempos de procesamiento, sin perder calidad.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿se informa a los usuarios de cualquier divergencia en el avance del calendario de lanzamiento?	X			Permanentemente se les informa, de cualquier desviación en la entrega de resultados y se explican sus causas.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿las divergencias de los tiempos de publicación son preanunciadas y publicadas por adelantado, así como los nuevos tiempos de liberación, los cuales incluyen explicaciones sobre las razones de los retrasos?	X			Siempre que se presenta alguna alteración en la entrega de resultados se le notifica a los usuarios y se le informa sobre la nueva fecha en que éstos estarán listos.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿los requisitos del usuario se toman en cuenta cuando se decide la periodicidad de las estadísticas?		X		Este es un punto crucial, algunos proyectos ya tienen definida su periodicidad, aunque deben ser revisados a la luz de las demandas de información. Otros carecen de un análisis que permita decidir cuál es la periodicidad más adecuada y cada cuando se necesita hacer de nuevo el proyecto, este es el caso de algunas encuestas. Todavía no se cuenta con los dictámenes de la información de interés nacional, salvo la que marca la Ley del SNIEG y la que así se ha clasificado por la Junta de Gobierno.
10	A nivel de la oficina de estadística ¿las estadísticas estarán disponibles para todos los usuarios al mismo tiempo?	X			Las estadísticas se publican y se ponen a disposición de todos los usuarios al mismo tiempo, aunque ya se señaló que en ocasiones se discuten los primeros resultados con expertos y usuarios especializados. Queda pendiente el punto de si los productores deben tener o no privilegios de uso, explotación e investigación.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
11	En la etapa del diseño del programa ¿quedan explícitas las consideraciones generales sobre omisiones o inconvenientes que se presentan entre la oportunidad y otras dimensiones de la calidad (p. ej. precisión, costo, o carga sobre el informante) durante la fase del diseño del programa?			X	No, no quedan explícitas, pero se consideran todos estos elementos en la etapa del diseño del proyecto. De hecho se consideran todos los elementos para decidir el cómo, cuándo y el por qué de cada proyecto. Las tensiones entre precisión y oportunidad son constantes y, generalmente, se trata de obtener la información aunque se tenga que pagar un costo mayor por ella. Desafortunadamente estos esfuerzos no quedan documentados, ni se traducen en indicadores de calidad.
12	En la etapa del diseño del programa ¿regularmente se considera la posibilidad y la utilidad de liberación de datos preliminares, mientras que al mismo tiempo se trabaja con la precisión de los datos?	X			Siempre y cuando el proceso o proyecto así lo prevea y sea conveniente para el usuario se emiten datos preliminares de la información, mientras se sigue trabajando en los definitivos.
13	En la etapa del diseño del programa ¿existen planes de contingencia en caso de problemas emergentes que podrían retrasar la liberación de datos?		X		En la planeación de los proyectos se insertan tiempos adicionales, previendo cualquier contingencia y con miras a tener pequeños compases temporales que permitan ir ajustando los calendarios. No se cuenta con planes de contingencia si hay problemas emergentes, pero se tiene la capacidad de diseñar operativos <i>ad hoc</i> en caso de que se presenten eventualidades como huracanes, inundaciones, terremotos; o se detecten situaciones anómalas.
14	En la etapa del diseño del programa ¿se ha definido un calendario conveniente para los procesos de producción?	X			En general los procesos consideran el tiempo que lleva cada etapa y los calendarios se elaboran tomando en consideración esos tiempos.
15	En la etapa del diseño del programa ¿el tiempo máximo aceptable que puede transcurrir entre el final del periodo de referencia y la disponibilidad de los datos, se especifica y se hace del conocimiento del personal y de los usuarios?	X			Sí, cada proyecto define cuando estarán listos sus resultados tratando de que los tiempos sean de lo más precisos.
16	En la fase de ejecución del programa ¿hay acuerdos sobre las fechas de entrega planificadas con proveedores de datos?	X			Cuando esto es posible sí. Cuando son levantamientos amplios se tiene que cumplir con las fechas programadas y programan tiempos adicionales para enfrentar los rezagos, desde la fase de la planeación de los proyectos.
17	En la fase de ejecución del programa ¿existen procedimientos para asegurar el flujo eficaz y oportuno de datos de proveedores?	X			Todo proceso o proyecto tiene debidamente definidos sus procedimientos de flujo, con criterios de rapidez y eficacia.
18	En la fase de ejecución del programa ¿hay procedimientos de seguimiento para garantizar la recepción oportuna de datos?	X			Todo proceso o proyecto tiene debidamente definidos sus procedimientos de control para garantizar la recepción oportuna de los datos.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
19	En la fase de ejecución del programa ¿cuando se publican datos preliminares, están claramente identificados como tales, y los usuarios reciben información adecuada para poder evaluar la calidad de los mismos?		X		Cuando se publican datos preliminares se toman las precauciones conducentes, asegurando de que los usuarios sepan que son preliminares y que por lo mismo pueden variar. No se les proporciona información que les permita conocer la calidad de los datos preliminares pero se les informa sobre cómo se producen.
20	En la fase de ejecución del programa ¿existe una política publicada que describe las revisiones programadas de los productos claves?		X		Algunos proyectos —sobre todo los que producen indicadores o datos preliminares— tienen programadas sus revisiones como parte de los procesos de generación de la información definitiva; otros— como los que utilizan registros administrativos— dependen de que se termine un proceso de integración o de validación de datos y si no está listo cuando se requiere publicar el dato, brinda un dato preliminar, sujeto a revisión. En sí no se cuenta con un calendario de revisiones, ni con una política para las evaluaciones.
21	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se cuenta con indicadores de calidad con respecto a la oportunidad y a la puntualidad y son regularmente evaluados, monitoreados, publicados y se les da seguimiento?		X		Se identifican muchos esfuerzos relacionados con la oportunidad y la puntualidad, pero no se tiene un mecanismo de calidad que permita asentar el cumplimiento de cada proyecto, no se reporta en un sistema de gestión de la calidad y no se publican estos indicadores.

CONCLUSIONES NQAF16: desde hace muchos años el INEGI ha hecho un esfuerzo consciente y sostenido por abatir sus tiempos, mejorar la oportunidad de su información y cumplir puntualmente con un calendario que conocen los usuarios. Dentro de la operación existen normas, métodos y acciones orientadas a garantizar puntualidad y oportunidad. Adicionalmente se cuenta con un claro soporte normativo para estos aspectos en la Ley del SNIEG, el Código de Ética y el Reglamento Interior del INEGI. Lo que no se tiene es un programa de aseguramiento de la calidad que permita traducir estos compromisos en indicadores de calidad y que dé cuenta del compromiso institucional formal que se tiene con los usuarios. De los 21 elementos que se contemplan en esta directriz, el INEGI cumple con 13 totalmente, con 5 parcialmente, y no cumple con 3, lo que se traduce en un porcentaje de cumplimiento de 73.8 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF17	Garantía de Accesibilidad y Claridad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con políticas y procesos para asegurar que los resultados estadísticos sean proporcionados con documentación fácilmente accesible y actualizada sobre conceptos, alcance, clasificaciones, base de registro, origen de los datos, métodos de recopilación, técnicas estadísticas, etc., para permitir una mejor comprensión de los datos?	X			La Ley del SNIEG y el Reglamento Interior del INEGI consideran fundamentales la accesibilidad de la información y la claridad de la misma; obligan a documentar los proyectos y a que los metadatos sean publicados.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿las estadísticas y los metadatos correspondientes son presentados y archivados en una forma que facilita la interpretación adecuada y comparaciones significativas?	X			Invariablemente tanto la información como los metadatos son presentados y archivados de forma que permitan su consulta, interpretación y comparación.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿las normas que describen el contenido apropiado, los formatos adecuados y el estilo (diseño y claridad del texto, tablas y gráficos) se difunden por la oficina y se encuentran disponibles los autores de las publicaciones y de las bases de datos estadísticos?	X			Cada proceso y proyecto pone a disposición de los usuarios las normas, lineamientos y metodologías aplicadas, así como sus resultados e indicadores. Se ha tratado además de hacer productos que satisfagan las necesidades de diferentes grupos de usuarios. Respecto a la disponibilidad de los responsables, no siempre están accesibles directamente, pero el INEGI cuenta con mecanismos de atención a usuarios que van cubriendo todos los niveles y que de ser necesario recurren a los especialistas para que aclaren algún punto. En general se atienden las necesidades de los usuarios y se les clarifican y explican los temas que no entienden o donde tienen dudas.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con programas de capacitación y desarrollo de personal para la preparación y publicación de las estadísticas (para comunicados de prensa, presentaciones u otros textos explicativos)?		X		Se identifican algunos esfuerzos, pero no se cuenta con un programa permanentemente actualizado de capacitación específicamente diseñado para que los responsables de los proyectos aprendan a comunicar mejor sus resultados, usando amplios conjuntos de herramientas de difusión acordes con los proyectos que tienen y con los auditorios a quien se trata de atender.
5	A nivel de la oficina de estadística ¿la producción de documentos metodológicos se actualiza regularmente (en conceptos, alcance, clasificaciones, base del registro, origen de los datos, métodos de recopilación y técnicas estadísticas), así como informes de calidad, como parte de la labor del programa de la oficina de estadística y estos documentos e informes son puestos a disposición del público?		X		Algunos proyectos mantiene actualizados sus documentos metodológicos., otros no. Se carece de documentos históricos que muestren la evolución de cada proyecto, que cuenten su historia metodológica, sus cambios y evoluciones a lo largo del tiempo y las razones por las cuales se llevaron a cabo estos cambios.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
6	A nivel de la oficina de estadística ¿existe una política y estrategia de difusión de datos, así como una clara política de precios (si procede) que rigen la difusión?		X		Como política pública, explícita y clara, no. Pero hay lineamientos de difusión que permiten tener una estrategia centrada en la satisfacción de los usuarios y en su participación dentro del SNIEG. En relación con el Servicio Público de Información se cuenta con principios y lineamientos para la publicación y difusión de la información. Respecto a una política de precios el INEGI decidió que su obligación se debe centrar en que la información se use cada vez más y de mejor manera, y no en venderla. Se desconoce si se está trabajando en una política pública de precios por productos o servicios.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿cuando es apropiado se utilizan tecnologías modernas de información y de comunicación para la difusión (bases de datos estadísticos, software especiales, la web de la oficina como el principal medio de difusión de estadísticas) además de la impreña tradicional?	X			El INEGI permanentemente utiliza las herramientas tecnológicas e informáticas a su disposición para difundir la información.
8	A nivel de la oficina de estadística ¿los usuarios son capaces de generar sus propias tablas en los formatos más adecuados (xls, html, etc.)?	X			El instituto proporciona información en formatos universales de tal manera que los usuarios puedan utilizarla de diferentes formas, inclusive maneja formatos especiales a petición de determinados usuarios. Se cuenta con aplicaciones que le permiten al usuario generar información adicional y exportarla a sus equipos.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿son las estadísticas difundidas en formas que faciliten la retrasmisión o redifusión por los medios de comunicación?	X			En instituto considera los diferentes medios de comunicación como apoyo para el conocimiento y fomento de la información que genera, por lo que la proporciona en los medios adecuados para su redifusión, su uso y su apropiación.
10	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina consulta regularmente a los usuarios, para averiguar acerca de los formatos de difusión que más prefieren?		X		Para algunos proyectos se llevan a cabo algunas consultas con los usuarios para saber cuáles son los formatos de difusión de la información que más les conviene.
11	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con catálogos de publicaciones y otros servicios disponibles?	X			Dentro de la página de internet y en los centros de información del INEGI se encuentran disponibles los catálogos de publicaciones, productos y servicios disponibles.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
12	A nivel de la oficina de estadística ¿hay un servicio de apoyo de difusión o servicio de soporte al usuario, centro de servicio o línea directa disponible para atender las solicitudes de datos y proporcionar respuestas a preguntas acerca de los resultados estadísticos?	X			Se cuenta con varios servicios de atención al usuario: una red de centros de información a nivel nacional, una línea de atención gratuita (01-800), la página de internet, así como los nuevos mecanismos de correo electrónico, chat, twitter y facebook.
13	A nivel de la oficina de estadística ¿el público tiene conocimiento de que puede solicitar diseños personalizados de entrega de información, entrega de estadísticas difundidas no rutinariamente y series de tiempo más largas, cuando sea factible y conoce los medios sobre cómo puede solicitar estos datos? ¿son estas salidas de información públicas siempre que sea posible?		X		Algunos usuarios si están al tanto de ello otros no. En general no se comparten los diseños particulares que se hacen de salidas de información especiales con todo el público.
14	A nivel de la oficina de estadística ¿el acceso a los microdatos está permitido para fines de investigación, el cual se encuentra sujeto a reglas específicas y protocolos sobre el secreto estadístico?	X			Se puede tener acceso a los microdatos que se ponen a disposición de los usuarios en la página web. Siempre se garantiza el principio de confidencialidad, y se cuenta con un laboratorio de microdatos para los proyectos que requieren de una vigilancia especial, así como de un dataware house.
15	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina controla y supervisar el acceso de los investigadores a los microdatos poniéndolos en un entorno seguro?	X			Es el caso del laboratorio de microdatos.
16	A nivel de la oficina de estadística ¿la facilidad de acceso remoto a los microdatos también está disponible, con controles adecuados?	X			Si, por medio del laboratorio de microdatos y del dataware house.
17	A nivel de la oficina de estadística ¿los investigadores son consultados regularmente acerca de la efectividad de los accesos a los microdatos?		X		No se tiene conocimiento sobre consultas regulares, pero sí se atienden sus requerimientos y se les trata de dar el mejor servicio, considerando sus posibilidades.
18	En la etapa del diseño del programa ¿se tienen debidamente identificadas y consideradas las omisiones o inconveniencias relacionadas con accesibilidad y confidencialidad?	X			Uno de los principios totalmente salvaguardados por el INEGI es el de la confidencialidad. Quizá sea el mejor de sus activos en términos de credibilidad. Cualquier cuestión de accesibilidad se revisa a la luz de la confidencialidad.
19	En la etapa del diseño del programa ¿se cuenta con una estrategia desarrollada y acordada con las partes interesadas para la liberación de los datos, metadatos y (posiblemente) de microdatos, de la recopilación de datos?	X			Para cada proyecto se definen los productos que se pondrán a disposición de los usuarios y en qué medios.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
20	En la etapa del diseño del programa ¿hay procesos que garanticen que los metadatos se encuentran documentados de acuerdo con un sistema de metadatos normalizado y son actualizados regularmente?			X	Se está trabajando en ello con el proyecto DDI. No se dispone de procedimientos obligatorios que garanticen que los metadatos de todos los proyectos cubran un conjunto de aspectos básicos; tampoco se tiene un sistema de datos completo, normalizado y metodológicamente homogéneo. No todos los metadatos se actualizan.
21	En la etapa del diseño del programa ¿existen procedimientos para asegurar que consistentemente se anotan las diferencias de las normas internacionalmente aceptadas, directrices o buenas prácticas?			X	Si bien, si se lleva a cabo una revisión de las normas, las directrices y las buenas prácticas, no se cuenta con un procedimiento que obligue a su registro y en el cual se anote por qué no se cumplen —de ser el caso—. No tenemos un protocolo para esto, ni se registran los grados de cumplimiento de cada proyecto en un sistema.
22	En la fase de ejecución del programa ¿se cuenta con una mezcla de publicaciones impresas, boletines electrónicos y datos disponibles a solicitud, los cuales se consideran adecuados, dadas las necesidades del usuario principal?	X			En general se le dan diferentes salidas a la información para atender tanto al usuario o usuarios principales como al público en general.
23	En la fase de ejecución del programa ¿se presentan las estadísticas de una manera clara y comprensible?	X			En general, la información se pone a disposición de los usuarios de manera clara y comprensible.
24	En la fase de ejecución del programa ¿se revisan los textos explicativos que acompañan los datos para darles claridad y legibilidad?	X			Invariablemente los textos explicativos que acompañan a la información son revisados.
25	En la fase de ejecución del programa ¿cuando es apropiado se incluyen comparaciones en las publicaciones?	X			Se cuenta con publicaciones que incluyen comparaciones de la información y series históricas de datos e indicadores.
26	En la fase de ejecución del programa ¿los usuarios son informados acerca de la metodología de los procesos estadísticos y la utilización de datos administrativos?	X			Toda publicación incluye la información adicional y de apoyo que se utilizó para que el usuario conozca las metodologías y el origen de los datos.
27	En la fase de ejecución del programa ¿se ponen a disposición de los usuarios los diferentes niveles de detalle de los metadatos para satisfacer sus necesidades?		X		Algunos procesos y proyectos ponen a disposición de los usuarios diversos documentos que le dan una profundidad diferencial a las explicaciones y a los contextos, pero no hay normas al respecto.
28	En la fase de ejecución del programa ¿cuando se publican datos preliminares, son claramente identificados como tales, y los usuarios reciben información adecuada para poder evaluar la calidad de los datos preliminares?		X		Los usuarios saben perfectamente que se trata de datos preliminares y saben que éstos pueden modificarse. No se acostumbra dar información sobre la calidad de los datos preliminares, aunque a veces se informa que falta determinada información para que se tomen las precauciones conducentes.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
29	En la fase de ejecución del programa ¿los datos preliminares son plenamente identificados y revisados?	X			Siempre.
30	En la fase de ejecución del programa ¿existen políticas para archivar las estadísticas y los metadatos?		X		Todavía no se cuenta con una política explícita y pública para ello, pero la Ley del SNIEG obliga a hacerlo y se está avanzando en su instrumentación. Por lo pronto los metadatos se están registrando en el sistema DDI.
31	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se realizan evaluaciones para asegurar que los mecanismos de difusión están satisfaciendo las necesidades del usuario?		X		Todavía no se cuenta con un programa integral de consulta a los usuarios que abarque todos los aspectos, pero se está avanzando en varias líneas para su atención y para la identificación de sus necesidades, además de lo que se hace para conocer el grado de satisfacción que tiene en relación con los productos y servicios que se le ofrecen.
32	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se cuenta con informes de calidad orientados y puestos a disposición de los usuarios en relación con los resultados estadísticos, con el objeto de mantenerlos informados sobre la calidad de los productos estadísticos?			X	No se ponen a disposición de los usuarios los informes de calidad porque éstos no se hacen.

CONCLUSIONES NQAF17: el instituto ha hecho grandes esfuerzos para facilitar el acceso a la información, para promover su uso y para estar más cerca de los muchos tipos de usuarios que tiene; también ha avanzado en darle mucho más claridad y transparencia a sus procesos, aunque todavía falta mucho camino que recorrer poniendo a disposición de los usuarios los criterios de validación, los resultados de las imputaciones y las valoraciones que hace de fuentes de información. También hace falta que se hagan públicos los métodos que permiten contar con determinados cálculos o las valoraciones que se hacen, pero se avanza en la dirección correcta.

La Ley del SNIEG señala la claridad y transparencia como atributos del quehacer del SNIEG en general y del INEGI en particular. El problema que se observa es que no hay un sistema de gestión que permita demostrar con indicadores de corte cuantitativo los avances y dimensionar lo que falta por hacer; además todavía no se cuenta con

procedimientos y protocolos estándar que den cuenta de la claridad y la transparencia. Estos atributos generalmente se ordenan y son parte de un sistema de aseguramiento de la calidad.

De los 32 elementos que abarca esta directriz el INEGI cumple ampliamente con 19, parcialmente con 10 y no satisface las exigencias de tres. Lo anterior se traduce en un porcentaje de cumplimiento del 75 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF18	Garantía de Coherencia y Comparabilidad				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices o procedimientos para garantizar y monitorear la consistencia y la coherencia interna (por ejemplo, la observancia de las identidades: aritmética y contabilidad)?	X			La consistencia y la coherencia interna de cada proyecto se revisa con exhaustividad; adicionalmente se revisan otras fuentes de información y se analiza la coherencia con ellas, señalándose las distancias entre cada fuente y buscando explicaciones.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices o procedimientos para garantizar y monitorear la consistencia y la coherencia intersectorial?	X			Es importante señalar que en todos los proyectos se revisa la consistencia de los datos. Consistencia, congruencia y coherencia son atributos muy cuidados en el INEGI.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿se mantiene la comparación de las estadísticas (disponibilidad de series de tiempo) durante un periodo razonable de tiempo?		X		La comparabilidad no siempre se respeta y se requiere de un debate interno para decidir qué aspectos tienen y pueden cambiarse y cuáles deben mantenerse. En general, las encuestas y los registros se perciben como las fuentes que pueden y deben enfrentarse a los cambios, hacer las modificaciones y reformar los instrumentos de captación. Se tiene la idea de que los censos se deben mantener sin alteraciones ya que al ser los responsables de la información estructural, deben de cambiar muy lentamente y permitir la comparabilidad de todas sus variables sin alteraciones innecesarias, considerando que al no mantenerse la comparabilidad se afecta la credibilidad.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
4	A nivel de la oficina de estadística ¿hay un repositorio común de conceptos, definiciones y clasificaciones disponibles o existen otros mecanismos para promover la coherencia y consistencia?		X		<p>Este tema es nodal para un sistema de información, el contar con definiciones, procedimientos y clasificaciones de uso obligatorio lleva a tener marcos conceptuales e instrumentos de recolección amplios, articulados y abarcativos que compartan una misma base teórica, metodológica y conceptual, lo que permite enlazar información y trabajar como sistema a diferentes niveles de profundidad. El tener áreas temáticas ayuda a que éstas se desarrollen a profundidad y permite unificar la captación del tema en los diferentes proyectos.</p> <p>Si cada proyecto es independiente y tiene libertad de captar como mejor juzgue la información que se requiere, se corre el riesgo de que se capte de diferente manera, la misma información, lo que apunta hacia la anarquía conceptual y metodológica.</p> <p>Se están haciendo esfuerzos para que algunas clasificaciones sean de uso obligatorio en el SNIEG, pero todavía falta recorrer un largo camino que no sólo abarque a las clasificaciones, sino las definiciones, los cuestionarios, los procedimientos, las instrucciones de captación, la capacitación y los criterios de tratamiento y validación de la información, por mencionar algunos aspectos relevantes.</p>
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existen normas comunes con respecto a las definiciones, clasificaciones y unidades con el fin de mejorar la comparabilidad de las estadísticas?		X		Se está trabajando en ello, pero todavía no se tiene desarrollado el conjunto de regulaciones que permitirán garantizar la máxima comparabilidad y la articulación conceptual y metodológica de la información estadística y geográfica.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿el cumplimiento con las normas nacionales o internacionales para la producción estadística es periódicamente evaluado?		X		No se tiene conocimiento de que exista un programa formal que dé cuenta del grado de cumplimiento que tiene cada proyecto con las normas nacionales e internacionales; sin embargo es práctica común en el INEGI el revisar las recomendaciones internacionales y estar al tanto de los avances nacionales y de los estados del arte en relación con los temas para los que proporciona información.
7	A nivel de la oficina de estadística ¿las desviaciones a las normas nacionales o internacionales, son informadas de forma explícitas a los usuarios y se indican las razones de estas desviaciones?		X		Algunos proyectos lo hacen, otros no.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
8	A nivel de la oficina de estadística ¿en la medida de lo posible se comparan las estadísticas derivadas de distintas fuentes o con periodicidades diferentes (por ejemplo, mensuales, trimestrales y anuales)? ¿son explicadas y conciliadas sus diferencias?		X		Se llevan a cabo comparaciones entre las distintas fuentes de datos y se dimensionan las diferencias, tratando de conocer las posibles causas. Se han hechos esfuerzos por entender las discrepancias y por orientar a los usuarios respecto a los alcances y limitaciones de cada fuente. También se revisan las diferencias que se producen cuando los datos se obtienen con diferentes periodicidades, o cuando responden a diferentes metodologías y marcos conceptuales. El problema es que esto no siempre se hace y no se concilia la información sistemáticamente, ni se trabaja para reducir las diferencias y armonizar los datos.
9	A nivel de la oficina de estadística ¿se promueve la cooperación y el intercambio de conocimientos entre programas/dominios estadísticos particulares?		X		No hay un lineamiento, ni una estrategia institucional para ello; sin embargo, algunas áreas sí lo promueven aunque de manera discrecional e informal.
10	En la etapa del diseño del programa ¿hay procedimientos específicos y directrices para que los programas/dominios estadísticos particulares que se obtienen de fuentes complementarias se combinen correctamente?		X		No se cuenta con directrices como tales, pero hay procedimientos en muchas áreas tendientes a integrar y a combinar información.
11	En la etapa del diseño del programa ¿las normas internacionales y nacionales relativas a definiciones, clasificaciones y unidades conocidas son aplicadas y seguidas?	X			En general sí, aunque hay algunas precisiones y excepciones.
12	En la etapa del diseño del programa ¿se utiliza el repositorio común de conceptos, definiciones y clasificaciones para diseñar un nuevo programa/dominio estadístico particular?		X		Todavía no se cuenta con un archivo completo de definiciones, conceptos, instrumentos de recolección y de validación, etc. que puedan usar tanto los productores como los usuarios y que sirva para armonizar y dar coherencia al SNIEG aunque se está trabajando en ello. Se ha sugerido la conveniencia de trabajar proyectos integrados, compartiendo procesos y procedimientos, además de criterios y marcos conceptuales y metodológicos, pero muchos proyectos se desarrollan en forma independiente con un responsable a la cabeza que se ocupa de todo y decide sobre todo.
13	En la etapa del diseño del programa ¿antes de diseñar un nuevo programa/dominio estadístico específico o particular ya se han analizado las estadísticas relacionadas?		X		No siempre.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
14	En la fase de ejecución del programa ¿existen directrices y procedimientos específicos para asegurar que las salidas de la información son internamente coherentes?		X		No hay directrices explícitas y completas para ello, pero se revisa la consistencia interna de la información y se trata de que todo sea coherente.
15	En la fase de ejecución del programa ¿los cambios en métodos son claramente identificados y medidos para facilitar la conciliación?		X		No siempre, ni de la misma manera, ni con la misma profundidad.
16	En la fase de ejecución del programa ¿se pone a disposición del público durante un periodo de tiempo adecuado las explicaciones sobre saltos en la serie y los métodos para asegurar la conciliación?		X		No siempre.
17	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿se evalúan los cambios en las metodologías en las estimaciones finales y se informa adecuadamente a los usuarios?		X		No siempre, ni de la misma manera, ni con la misma profundidad o al nivel de detalle que el usuario requiere. Generalmente se profundiza en ello y se le informa al usuario cuando éste expresa alguna duda o pide una aclaración. Los cambios metodológicos y las aclaraciones sobre las estimaciones finales, sobre todo cuando se tienen que hacer ajustes en los universos, o se necesita reconstruir series, o hay que ajustar o recalibrar o revisar los factores y los datos se informan a solicitud expresa del usuario o en términos muy generales para el público en general.
18	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿los productos estadísticas o comparados con otras fuentes estadísticas o administrativas que proporcionan información del mismo tema y las divergencias son identificadas y explicadas a los usuarios?		X		Esta tarea se hace por iniciativa de cada proyecto; en general no se dan explicaciones de las discrepancias y no se trabaja en la conciliación. Este tema plantea la necesidad de decidir hasta dónde se debe llevar el análisis de la información, su conciliación y articulación, y qué le corresponde hacer al INEGI como organismo coordinador del SNIEG.
19	En la etapa de evaluación posterior al levantamiento ¿los informes de calidad incluyen una sección sobre la evaluación de la consistencia y la comparabilidad en el tiempo y con otras estadísticas relacionadas?			X	No se elaboran regularmente informes de calidad y los que se hacen no están disponibles para el público. No hay obligatoriedad de registrar qué tan consistente es la información, no se registra el grado de consistencia de cada fuente de datos, ni de cada proyecto con las estadísticas similares o relacionadas.

CONCLUSIONES NQAF18: la coherencia y la comparabilidad son dos de los aspectos que más se valoran cuando se evalúa la calidad de los datos. De hecho para la División de Estadística de las Naciones Unidas la

comparabilidad es el elemento que más valoran. Sin embargo, las oficinas de estadística se enfrentan al dilema de reformar, evolucionar e innovar, y con frecuencia tienen que hacer un balance sobre las ventajas y desventajas de hacerlo. Un sistema de aseguramiento de la calidad que cuente con un sistema de gestión de la misma y obligue no sólo a reportar los cambios sino además a documentarlos con detalle sería muy útil a los productores de información, pero también a los usuarios.

Considerando el cumplimiento con los 19 elementos que contiene esta directriz, se observa que el INEGI cumple totalmente con tres, parcialmente con 15 y no cumple con uno, lo que da un porcentaje de cumplimiento de 55.3 por ciento.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
NQAF19	Gestión de los Metadatos				
1	A nivel de la oficina de estadística ¿la oficina cuenta con un sistema de gestión de los metadatos, bien definido y documentado?		X		Se están haciendo algunos esfuerzos con la documentación en DDI, pero no se tiene como tal, un sistema que permita ver en forma ordenada y completa todos los metadatos y que éstos compartan una metodología y un contenido básico.
2	A nivel de la oficina de estadística ¿existen directrices o procedimientos para el mantenimiento y la difusión de los metadatos?		X		La ley del SNIEG marca la obligatoriedad de los metadatos y se está trabajando en elaborar un conjunto de regulaciones sobre los mismos, pero es un trabajo en proceso.
3	A nivel de la oficina de estadística ¿están documentados con normas reconocidas los metadatos?		X		Algunos sí y otros no.
4	A nivel de la oficina de estadística ¿se cuenta con un glosario de conceptos estadísticos disponibles al público?	X			Sí, aunque hay varios glosarios, por lo general cada proyecto tiene el suyo y en ocasiones hay diferencias en las definiciones y en los alcances conceptuales, haría falta un trabajo de uniformización.

Directriz	Elemento a asegurar	Cumplimiento			Observaciones
		Sí	Parcial	No	
5	A nivel de la oficina de estadística ¿existen programas de capacitación y desarrollo de personal en la administración de metadatos y sistemas de información y documentación relacionados?		X		No se tienen programas de capacitación y desarrollo del personal en materia de administración de los metadatos y temas relacionados, pero se hace una capacitación informal y se asesora cuando se solicita en alguna metodología o técnica.
6	A nivel de la oficina de estadística ¿hay una manera sistemática de organizar el archivo de los metadatos y se asegura que los materiales están accesibles para su reutilización en el futuro?		X		No se cuenta con un procedimiento para ello y no se registran todos los metadatos disponibles, ni sus actualizaciones o modificaciones. Algunos materiales ya no se encuentran disponibles, pero muchos están disponibles en internet. Se corre el riesgo de que los metadatos se quiten de internet y ya no se puedan recuperar, no hay un repositorio de todos estos materiales.

CONCLUSIONES NQAF19: en relación a la gestión de los metadatos, a nivel internacional se le está dando mucha importancia y las demandas son cada vez más claras, los metadatos son una parte fundamental de la información y deben ser amplios, detallados, actualizados y lo más importante preservados para poder saber la historia de cada proyecto, su evolución y sus modificaciones, así como los problemas y dificultades que enfrenta.

En términos de calidad destaca la necesidad de contar con un sistema de gestión y de control de los metadatos de cada proyecto, así como la implementación de procesos y procedimientos estandarizados de registro y preservación. Adicionalmente se requiere un lenguaje universal para los metadatos que dé cuenta de los esquemas y estructuras como se deben organizar los metadatos, así como de los mecanismos para el intercambio de la información, reconociéndose los sistemas DDI y el SMDX. De los 6 componentes que exige asegurar esta directriz, el INEGI cumple totalmente con uno y parcialmente con 5. Lo anterior significa un porcentaje de cumplimiento de 58.3 por ciento.

