

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



**Dirección de Metodología y Producción
Estadística - DIMPE**

**Guía para la Obtención de
Indicadores de Calidad en
Direcciones Territoriales y Subsedes
Muestra Trimestral de Servicios - MTS**

Mayo de 2010

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 2 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

Contenido

1	GENERALIDADES	3
2	OBJETIVO	3
2.1	Elementos para el cálculo del indicador	3
2.2	Instrumentos utilizados	4
2.3	Variable	4
3	CÁLCULO DEL INDICADOR DE CALIDAD	4
3.1	Descripción General	5
3.1.1	Ponderación y Obtención de Indicador	5
3.1.2	Formatos Resumen	7
4	DEFINICIÓN DE LOS ERRORES	9
5	PERIODICIDAD EN EL CÁLCULO DEL INDICADOR	9
6	NIVELES DE CALIDAD PARA EL INDICADOR EN LOS PROCESOS DE CRÍTICA	10
7	RESPONSABILIDAD.	10
8	FORMATOS UTILIZADOS	10

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 3 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

1 Generalidades

Dando cumplimiento a la norma ISO 9001/00, relacionada con la medición y seguimiento de los procesos del sistema de gestión de calidad, este documento presenta una metodología para obtener una medición aproximada de la calidad de los procesos de crítica en la investigación, y de esta manera llevar a cabo un control de calidad a la información enviada por las Direcciones Territoriales.

El proceso de recolección de la información se puede realizar de dos maneras, la primera cuando la fuente ingresa al sistema electrónico a través de la página Web del DANE y diligencia la información completa, y la segunda cuando el funcionario del DANE se desplaza hasta la fuente para recolectar la información en formulario impreso.

“Al proceso de Recolección no se le determinará el indicador de calidad ya que quien diligencia el formulario es directamente la fuente”

De la calidad con que se lleve a cabo el proceso de crítica depende en gran medida la consistencia de la información con la que se obtendrán los resultados de la investigación; por tal motivo en las Direcciones Territoriales se realiza este proceso, el cual consiste en la revisión y verificación de consistencia a la información suministrada por las fuentes.

Como el proceso de crítica es de vital importancia para la investigación es prioritario realizar un control de calidad que garantice la total coherencia de la información.

2 Objetivo

Determinar el indicador de Calidad del proceso de crítica de la Muestra Trimestral de Servicios – MTS – del DANE y en las Direcciones Territoriales, con el fin de obtener de manera aproximada una medida de la calidad de estos procesos logrando el mejoramiento continuo, a través de una evaluación y seguimiento constante de los indicadores obtenidos. Estos serán utilizados como herramienta de mejoramiento y no para comparar el desempeño de las Direcciones Territoriales entre sí.

2.1 Elementos para el cálculo del indicador

El indicador de calidad del proceso de crítica, está basado en la revisión que debe realizar el Asistente Técnico de la MTS (personal de planta) o su delegado en cada Dirección Territorial, con la información consignada en el sistema a través del aplicativo. Para llevar a cabo el control de calidad de cada proceso y obtener un indicador aproximado de la calidad, el Asistente Técnico debe revisar el 10% de los formularios criticados por cada una de las personas encargadas para desarrollar dicho proceso.

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 4 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

2.2 Instrumentos utilizados

El insumo principal para la obtención del indicador de calidad son las fichas de verificación de consistencia de la información; además de los cuadros necesarios para la obtención y consolidación del indicador por Dirección Territorial, los cuales se explicarán mas adelante en este documento

2.3 Variable

La variable para determinar la calidad del indicador, es el número de errores detectados durante las actividades de crítica. Dicha revisión se realiza con base en las fichas preestablecidas para el análisis de consistencia entre los diferentes ítems de la encuesta. Para la construcción del indicador se establecen valores para cada una de las variables de la ficha y se castiga el error de acuerdo a su magnitud.

El cuadro para la revisión de cada uno de los formularios seleccionados de manera aleatoria por el sistema para una muestra del 10%, debe estar inmerso en el aplicativo de captura y solo debe tener acceso el directo responsable de la obtención del indicador en cada Dirección Territorial. El cuadro está compuesto de la siguiente manera:

3 Cálculo del indicador de calidad

Para la obtención del indicador se debe realizar la revisión a todos los formularios asignados por el sistema para cada operador y hacer el análisis correspondiente para cada una de las variables en la ficha, con ayuda de los diagnósticos y los chequeos entre capítulos que genera el aplicativo para cada una de las fuentes. El Asistente Técnico como responsable deberá diligenciar la casilla 5 y 6 de la tabla de ponderación y obtención del indicador para cada uno de los formularios seleccionados y verificar que las correcciones pertinentes se realicen por cada uno de los críticos u operadores en el sistema de captura.

En primera instancia se debe calcular un indicador de calidad (IC) por cada responsable de proceso (RP), el cual es obtenido como el promedio aritmético de los puntajes para cada uno de los formularios que fueron revisados por el Asistente Técnico del proyecto.

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 5 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

Indicador de Calidad por responsable del proceso

$$IC(RP)_{Muestra} = \frac{\sum IC(Formulario) ;}{\# Formularios}$$

Entonces el indicador de calidad (IC) por proceso para cada Dirección Territorial, es calculado como el promedio de los indicadores de cada responsable de proceso (RP) en la MTS. Si en la Dirección Territorial existen k responsables de proceso, entonces:

Indicador de Calidad por proceso.

$$IC(PROCESO)_{Muestra} = \frac{\sum IC(RP);}{k}$$

El Indicador de calidad total por Dirección Territorial corresponderá al promedio simple de los indicadores obtenidos de los procesos

$$Indicador\ de\ Calidad\ por\ Dirección\ Territorial = \sum \frac{\text{indicador crítica}}{\# de indicadores} \times 100$$

3.1 Descripción General

3.1.1 Ponderación y Obtención de Indicador

En la parte superior debe registrarse el nombre de la Dirección Territorial, el No. de orden, el nombre de la fuente y la actividad para la completa identificación del formulario que se está revisando y en la parte inferior debe relacionarse el nombre de quien desarrolló la revisión del formulario. El formato consta de ocho (8) columnas, las cuales se describen a continuación:

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 6 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

Columna 1:

En esta se muestran cada una de las variables de análisis y que a su vez son las mismas que aparecen en la ficha de revisión para cada uno de los formularios de la encuesta

Columna 2:

El peso es el valor que se da a cada una de las variables de análisis para el posterior cálculo del indicador de calidad, se obtiene del 100% sobre el total de variables de la ficha. De esta manera el valor será el mismo para cada uno de los ítem, por considerarse que todos tienen una relevancia importante para la consistencia de la información.

Columna 3:

Para cada una de las variables se ha considerado un rango de valores en los que la consistencia es posible. Cuando el valor consignado no cumple el rango establecido se presupone un error, el cual debe ser revisado, corregido o justificado; de acuerdo a la cercanía o lejanía del valor consignado a los parámetros establecidos, este se califica para identificar la magnitud del error.

Columna 4:

De acuerdo a la magnitud del error en cada variable, la sanción se establece de la siguiente manera:

MAGNITUD DE ERROR	SANCION %
1	33
2	66
3	100

La penalización a aplicar se basa en los resultados de la revisión realizada por el personal encargado. El puntaje con que arranca inicialmente es de 100 puntos, el cual es asignado a cada formulario, este puntaje disminuirá de acuerdo a la cantidad de errores encontrados en cada proceso, independientemente de la variable que haya sido afectada.

Las columnas anteriores deben estar predeterminadas en el sistema, relacionadas directamente con la ficha de análisis que genera el aplicativo para cada uno de los formularios criticados.

Las siguientes dos columnas son las únicas que el Asistente Técnico deberá diligenciar en el cuadro, ya que el resto de campos estarán automatizados por el aplicativo, por consiguiente son responsabilidad y estarán a criterio solo del Asistente Técnico en cada Dirección Territorial y deben ser evaluados de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de crítica diseñado para la encuesta.

Columna 5:

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 7 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

La conformidad de cada variable será establecida por el Asistente Técnico del proyecto, previo análisis de las variables relacionadas o de todo el formulario si es preciso; se asignara 0 (cero) cuando se considere la completa consistencia de la variable con el resto de la encuesta y 1 (uno) cuando la variable no satisfaga los lineamientos establecidos y no este acorde con el resto de las variables.

Columna 6:

Luego de identificar las variables que no cumplen con la consistencia esperada y después de un análisis por parte del Asistente Técnico se deberá asignar el número 1 (uno) cuando el proceso analizado (crítica) presente error o deficiencias.

Columna 7:

Esta columna muestra el logro sobre un 100% después de haber sido calificada por el Asistente Técnico y castigada si no cumplió los parámetros establecidos. Si el error se detectó en el proceso de crítica la columna 7 no obtendrá un 100% en la calificación. Se obtiene de restar a un 100% la sanción correspondiente en la columna 4 si el valor establecido en la variable no satisface la consistencia en el formulario.

Columna 8:

Esta columna nos muestra el valor ponderado obtenido por cada una de las variables, de acuerdo a la no conformidad y a la causa del error establecidos por el responsable; (peso x logro)/100, es decir, se multiplica el valor de la columna dos con el valor obtenido en la columna 7, el resultado se divide en 100.

El indicador de calidad del proceso de crítica se obtiene automáticamente por el sistema y corresponde a la suma de la columna.

3.1.2 Formatos Resumen

Estos formatos los obtiene automáticamente el sistema y son una herramienta que facilita la identificación de la persona que comete errores en el momento de la crítica de la información, tanto para el Asistente Técnico de la encuesta en la Dirección Territorial como para Dane Central y así tomar los correctivos necesarios en pro del mejoramiento en la calidad de la información.

Formato “Indicador de Calidad por Responsable:

Este formato muestra el indicador de calidad por cada uno de los responsables para el proceso de crítica, su diligenciamiento esta completamente automatizado por el aplicativo excepto por la columna observaciones que se explicará mas adelante. A continuación se describe el contenido de cada uno de los ítems del formato:

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 8 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

3.1.2.1 CAMPO	DESCRIPCIÓN
DIRECCIÓN TERRITORIAL	Nombre del lugar al cual pertenecen los formularios en cuestión
CRITICO	Nombre del responsable en la revisión de los formularios
# FORMULARIOS CONTROLADOS	Numero de formularios que se verificaron para esta persona en la consecución del indicador
FECHA DE REVISION	Fecha en la que el responsable del indicador calificó el correspondiente formulario
NUMERO DE ORDEN	Corresponde a la identificación de la fuente
PUNTAJE	Porcentaje obtenido en la calificación del formulario
OBSERVACION	Comentarios acerca de las deficiencias del formulario, esta casilla se debe diligenciar cuando el formulario obtuvo calificación menor al 92%
INDICADOR DE CALIDAD POR RESPONSABLE DEL PROCESO	Promedio simple de los puntajes obtenidos en los formularios revisados

Formato “Indicador de Calidad por Proceso y por Dirección Territorial:

Este formato muestra el indicador de calidad para el proceso (crítica) y consolida el de la Dirección Territorial, su diligenciamiento está completamente automatizado por el aplicativo excepto por la fecha de cierre del indicador y el recuadro en la parte inferior del formato que indaga sobre la acción correctiva. A continuación se describe el contenido de cada uno de los ítems del formato:

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 9 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

3.1.2.2 CAMPO	DESCRIPCIÓN
3.1.2.3 <i>FECHA CIERRE DEL INDICADOR</i>	3.1.2.4 Fecha en la cual el responsable termina de generar el indicador y realiza cierre del período
3.1.2.5 <i>DIRECCIÓN TERRITORIAL</i>	3.1.2.6 Nombre del lugar al cual pertenecen los formularios en cuestión y donde se genera el indicador
3.1.2.7 <i>RESPONSABLE</i>	3.1.2.8 Nombre del responsable para la obtención del indicador
3.1.2.9 <i>TOTAL FUENTES REVISADAS</i>	3.1.2.10 Numero de formularios que se verificaron para toda la Dirección Territorial en la consecución del indicador
3.1.2.11 <i>INDICADOR DE CALIDAD PROCESO DE CRITICA</i>	3.1.2.12 Promedio simple de los indicadores obtenidos en la revisión a la labor de cada crítico en cada cierre
3.1.2.13 <i>INDICADOR DE CALIDAD DIRECCIÓN TERRITORIAL</i>	3.1.2.14 Promedio simple de los indicadores obtenidos en el proceso de crítica para cada cierre
3.1.2.15 <i>NIVEL DE CALIDAD</i>	3.1.2.16 Calificación al indicador de la Dirección Territorial, tabla numeral 7 de esta guía para cada cierre
3.1.2.17 ACCION CORRECTIVA	
3.1.2.18 <i>FECHA</i>	3.1.2.19 Corresponde al momento en que se genera la acción correctiva
3.1.2.20 <i>DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA</i>	3.1.2.21 Explicación breve del motivo por el cual el indicador no obtuvo por lo menos una calificación aceptable
3.1.2.22 <i># DE REGISTRO ACCION CORRECTIVA</i>	3.1.2.23 Numero de la acción correctiva a lugar

4 Definición de los errores

En el proceso que se tendrá en cuenta para la generación del indicador de calidad se considera el siguiente tipo de error:

- ❖ **En la crítica:** Cuando el formulario presenta problemas de consistencia de la información y estas no se encuentran plenamente justificadas por la fuente ni por el crítico.

5 Periodicidad en el cálculo del indicador

El indicador de calidad debe ser calculado y remitido a DANE Central con cada cierre de información por el Asistente Técnico y/o responsable de la investigación.

	GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS	CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01 VERSIÓN : 01 PÁGINA: 10 FECHA: 25-05-2010
ELABORÓ: Logística de Autodiligenciamiento y Registros	REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS	Aprobó: Director DIMPE

6 Niveles de calidad para el indicador en los procesos de crítica.

La siguiente tabla establece los niveles de aceptación y de calidad que deben tener los indicadores obtenidos. Es importante establecer que el producto final obtenido por las Direcciones Territoriales debe tener los estándares de calidad requeridos, de lo contrario si después del análisis efectuado por cada Dirección Territorial el indicador está por fuera de los parámetros de aceptación del producto se tendrán que tomar las acciones correctivas pertinentes.

NIVEL DE CALIDAD	INDICADOR DE CALIDAD	DISPOSICIÓN DESPUÉS DE ANÁLISIS
Excelente Calidad	100 puntos	
Buena calidad	98 - 99.9 puntos	
Calidad aceptable	92 - 97.9 puntos	
Calidad regular	85 -91.9 puntos	Acción correctiva
Mala calidad	< 85puntos	Acción correctiva

7 Responsabilidad.

El responsable de la revisión de los formularios asignados es el Asistente Técnico de la investigación (personal de planta) en las Direcciones Territoriales. Así mismo, el Asistente Técnico también es responsable de realizar un análisis de las principales fallas detectadas durante el proceso de control de calidad en la etapa de crítica de la información y aplicar las acciones correctivas a lugar.

8 Formatos utilizados



GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS-MTS

CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01
VERSIÓN : 01
PÁGINA: 11
FECHA: 25-05-2010

ELABORÓ: Logística de
Autodiligenciamiento y
Registros

REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS

Aprobó: Director DIMPE

MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS INDICADOR DE CALIDAD PONDERACION Y OBTENCION DEL INDICADOR

Direccion Territorial BOGOTA
No. De Orden 740764
Nombre de la Fuente APARICIO EDUARDO
Actividad 552
Prioridad 1
Responsable ANA LUCIA LARGO

1	2	3	4	5	6	7	8
VARIABLES GENERALES	PESO %	MAGNITUD DE ERROR	% ERROR	CONFORMIDAD	MOTIVO DE ERROR	LOGRO CRITICA %	VALORACION CRITICA PESO X LOGRO. 100
PRODUCCION BRUTA	3,85	3	100,00	1	1	0,00	0,00
CONS. INT / PROD BRUTA	3,85	2	66,00	0	0	100,00	3,85
CONSUMO INTERMEDIO A	3,85	1	33,00	1	1	67,00	2,58
VALOR AGREGADO	3,85	3	100,00	1	0	100,00	3,85
COSTOS (11 Y 12) B	3,85	2	66,00	1	1	34,00	1,31
OTROS GTOS DEL CI (A - B)	3,85	1	33,00	1	0	100,00	3,85
OTROS GTOS NO CI	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85
OTROS GTOS PERSONAL	3,85	2	66,00	0	0	100,00	3,85
SALARIOS PERMANENTES	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
PRESTACIONES PERMANENTES	3,85	2	66,00	0	0	100,00	3,85
COEFI PREST / SALARIOS	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85
SAL PRES TEMP DIRECTO	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
SAL PRES TEMP MISION	3,85	2	66,00	0	0	100,00	3,85
SAL PRES TEMP AGENCIA	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85
TOTAL PERSONAL	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
PERMANENTE	3,85	2	66,00	0	0	100,00	3,85
TEMPORAL DIRECTO	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85
TEMPORAL MISION	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
TEMPORAL AGENCIAS	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
PERCAPITA PERMANENTE	3,85	1	33,00	0	0	100,00	3,85
PERCAPITA TEMPORAL DIRECTO	3,85	2	66,00	1	1	34,00	1,31
PERCAPITA TEMPORAL MISION	3,85	3	100,00	1	0	100,00	3,85
PERCAPITA AGENCIAS	3,85	1	33,00	1	1	67,00	2,58
INVERSION NETA	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85
INDICE OCU. HOTELES	3,85	2	66,00	1	1	34,00	1,31
DEPRECIACION	3,85	3	100,00	0	0	100,00	3,85

100,00

INDICADOR DE CALIDAD PROCESO DE
CRITICA

=

86,00



**GUIA PARA LA OBTENCIÓN DE
INDICADORES DE CALIDAD EN
DIRECCIONES TERRITORIALES Y
SUBSEDES MUESTRA TRIMESTRAL DE
SERVICIOS-MTS**

CÓDIGO: LE-MTS-DIN-01
VERSIÓN : 01
PÁGINA: 13
FECHA: 25-05-2010

ELABORÓ: Logística de
Autodiligenciamiento y
Registros

REVISÓ: COORDINADOR DE LOGISTICA DE EMPRESAS

Aprobó: Director DIMPE

MUESTRA TRIMESTRAL DE SERVICIOS

INDICADOR DE CALIDAD POR PROCESO Y POR DIRECCION TERRITORIAL

FECHA CIERRE DEL INDICADOR	<input type="text"/>
ENVIO NUMERO	<input type="text"/>
DIRECCION TERRITORIAL O SUBSEDE	<input type="text"/>
RESPONSABLE	<input type="text"/>
TOTAL FUENTES REVISADAS	<input type="text"/>

CIERRE NUMERO	1	2	3	4	5	6
INDICADOR DE CALIDAD DIRECCION TERRITORIAL (PROCESO CRITICA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE CALIDAD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DILIGENCIAR ESTE ESPACIO CUANDO GENERE UNA ACCION CORRECTIVA

DE REGISTRO ACCION CORRECTIVA