

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



Dirección de Metodología y
Producción Estadística -DIMPE

**Guía para la Obtención del Indicador de
Calidad en la Dirección Territorial Central
(Bogotá) Exportaciones -EXPO**

Julio 2005

	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL (BOGOTÁ) EXPORTACIONES -EXPO	CÓDIGO: LR-EXPO-DIN-02 VERSIÓN: 01 PÁGINA : 2 FECHA : 06-07-05
ELABORO: Equipo Logística de Registros	REVISOR: Secretario Técnico	APROBO: Director DIMPE

OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL EXPORTACIONES -EXPO

1. Generalidades

Este documento busca obtener una medición de la calidad de los procesos de crítica y captura de la investigación y de esta manera, llevar a cabo un mayor control de la información contenida en los documentos litográficos. A partir de la información del mes de mayo, las declaraciones litográficas de exportación (DEX), serán enviadas por las aduanas del país a la Dirección Territorial Central y allí se concentrarán estos dos procesos de vital importancia para los resultados de la investigación, que busca dar a conocer las ventas realizadas por el país hacia el resto del mundo y zonas francas.

Una vez efectuada la recepción de la información, se realiza el proceso de análisis o revisión de la información, seleccionando los DEX, loteándolos, y codificándolos. Estas tareas corresponden a la fase de crítica de la información.¹ De la calidad con que se lleve a cabo este proceso, depende en gran medida la consistencia de la información con que se alimentará el sistema en el proceso de captura, para obtener los resultados de la investigación.

El proceso de captura consiste en el almacenamiento en medio magnético de la información consignada en el registro utilizado por la investigación a través del aplicativo diseñado para tal fin, digitando la información resultante del proceso de crítica.

Como estos procesos son de vital importancia para la investigación es prioritario realizar un control de calidad que garantice que no se introducirán errores en la información.

¹ Los procesos de crítica y codificación son fases diferentes, pero considerando que solo se codifican seis variables, se han unido estas tareas con el fin de hacer más eficiente el indicador.



2. Objetivo

Determinar el indicador de calidad de los procesos de crítica y captura de la investigación de exportaciones en la Dirección Territorial Central del DANE, con el fin de medir la integridad de estos procesos, logrando el mejoramiento continuo, a través de una evaluación y seguimiento constante de estas actividades.

3. Elementos para el cálculo del indicador

El indicador de calidad de los procesos de crítica y captura, está basado en la revisión que debe realizar el coordinador o responsable directo de la investigación de exportaciones en la Dirección Territorial, contrastando la información consignada en el DEX y la información que es almacenada en medio magnético, a través del aplicativo.

Para llevar a cabo el control de calidad del proceso y obtener un indicador de calidad, se diseñó un módulo en el aplicativo de captura, con el fin de que el coordinador revise la muestra que genera el módulo del indicador de calidad en el aplicativo, que es determinada aleatoriamente. Esta muestra corresponde al 10% del material trabajado en la investigación, y equivale al 10% del trabajo desarrollado por cada uno de los críticos – grabadores.

3.1 Descripción General

- El coordinador, personal de planta, debe avalar la cantidad de errores detectados en los procesos de crítica y grabación y por el responsable de proceso.
- La verificación de la información se debe realizar semanalmente y el cálculo del indicador es responsabilidad del coordinador de la investigación en la Dirección Territorial.
- Se diseñó un formato de calificación que debe ser enviado a DANE Central, con el correspondiente archivo de la planilla en Excel y separado semanalmente por hojas.

3.2 Instrumentos utilizados

El instrumento utilizado para el cálculo del indicador es el formato: “Indicador de Calidad para los procesos de crítica y grabación de exportaciones”.

Este formato contiene las variables que se deben revisar para el cálculo del indicador, de las cuales se excluyeron las generadas por el programa de captura y son valoradas teniendo en cuenta un ponderador para cada una.



**GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE
CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL
CENTRAL (BOGOTÁ) EXPORTACIONES -EXPO**

CÓDIGO: LR-EXPO-DIN-02

VERSIÓN : 01

Página : 4

Fecha: 06-07-05

**INDICADOR DE CALIDAD PARA LOS PROCESOS DE
CRITICA Y GRABACIÓN DE EXPORTACIONES**

VARIABLE	Ponderación de la variable (A)	Calificación (B)	Puntaje Total por Variable D =(A x B)
Fecha de proceso (año, Mes)	2.4		
Número consecutivo de documento	2.0		
Cantidad de artículos	2.0		
Código Oficina del Ministerio	2.4		
Código de la Aduana	2.4		
Tipo de Identificación	2.4		
Numero de Identificación	2.4		
Tipo de Usuario	2.4		
Código del usuario Exportador	2.4		
Clase de Exportador	2.4		
Código del Departamento-Municipio	2.4		
Código País de Destino	2.4		
Tipo de Declaración	2.4		
Código lugar de salida	2.4		
Departamento de procedencia	2.4		
Declaración de exportación anterior	2.4		
Fecha de la declaración de Exportación anterior	2.4		
Numero de autoadhesivo de la declaración de importación anterior	2.4		
Fecha de la declaración de importación anterior	2.4		
Código de la modalidad de importación	2.4		
Código moneda de negociación	2.4		
Código de la vía de transporte	2.4		
Nacionalidad del medio de transporte	2.4		
Código de la modalidad de exportación	2.4		
Forma de pago	2.4		
Tipo de certificado de origen	2.4		
Sistemas especiales	2.4		
Posición arancelaria	2.4		
Departamento de origen por posición	2.4		
Código de medida	2.4		
Cantidad de unidades de la posición	2.4		
Total kilos brutos de la posición	2.4		
Total kilos netos de la posición	2.4		
Total valor FOB dólares de la posición	2.4		
Total valor agregado nacional de la posición	2.4		
Valor fletes de la posición	2.4		
Valor seguro de la posición	2.4		
Valor otros gastos de la posición	2.4		
Código de la administración de aduana de embarque	2.4		
Fecha de embarque (año , Mes)	2.4		
Numero de declaración de exportación definitiva	2.4		

	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL (BOGOTÁ) EXPORTACIONES -EXPO	CÓDIGO: LR-EXPO-DIN-02 VERSIÓN : 01 Página : 5 Fecha: 06-07-05
---	---	---

Fecha de la declaración de exportación definitiva	2.4		
---	-----	--	--

3.3 Variable

La variable para determinar la calidad del indicador, es el número de errores detectados en las actividades de crítica y captura. Para su construcción se establecen ponderaciones según el tipo de error encontrado, es decir, cada variable tiene una ponderación definida.

Las variables ponderadas incluyen las variables codificadas, que están resaltadas en **negrita**, es decir, que en el momento en que se realice la revisión de la grabación, se deberá observar también como se realizó la crítica y codificación del documento, lo que representa el proceso de crítica y finalmente el proceso de grabación, contrastando lo grabado con lo consignado en el formulario.

COLUMNA A. Variables

En la columna A, aparecen las variables que son objeto de revisión para el cálculo del indicador de calidad en la Dirección Territorial Central, estas se especifican en el módulo del indicador del aplicativo.

El grupo de variables que se codifican son seis, pero todas se critican, porque todas las variables deben ser revisadas para detectar posibles inconsistencias o resaltar a un lado de la variable, por ejemplo en letras legibles algún valor de difícil lectura para facilitar la grabación, lo que quiere decir que el coordinador de la investigación, debe estar atento no solamente a la captura sino a la crítica, en el momento de calificar.

COLUMNA B. Ponderación de la variable

Esta columna ya se encuentra diligenciada en el módulo del indicador del aplicativo de captura. La sumatoria corresponde al 100% de la calidad de los procesos que representan y se van a calificar.

COLUMNA C. Calificación

La calificación corresponde a uno (1) si la variable fue procesada correctamente y cero (0) si su codificación, crítica o captura es errónea.

De acuerdo con lo anterior, en el momento de calificar las variables, se calificara con cero (0) si existe error en cualquiera de los dos procesos calificados así:

- Si la variable fue correctamente codificada, pero mal capturada, la calificación asignada es cero (0)
- Si la variable fue correctamente grabada pero mal codificada, la calificación también será cero (0)

	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL (BOGOTÁ) EXPORTACIONES -EXPO	CÓDIGO: LR-EXPO-DIN-02 VERSIÓN : 01 Página : 6 Fecha: 06-07-05
---	---	---

- Finalmente si la variable fue correctamente codificada, y capturada, la calificación será uno (1)

COLUMNA D. Puntaje total por variable

Corresponde al producto entre las columnas B y C. Así si una variable obtuvo calificación de cero (0), entonces su porcentaje se anulará disminuyendo la calificación final o total que corresponde a la sumatoria del puntaje de cada grupo.

4. Proceso de Evaluación del Indicador

Como el objetivo del indicador es medir la calidad de los procesos de crítica y captura, se deberá calificar el desarrollo de estos procesos para la investigación. Para ello se asume que el volumen de material procesado por cada persona, es en promedio el mismo, así que el porcentaje de documentos que conforme la muestra a revisar debe ser aplicado a la cantidad de documentos procesados por cada persona que labora en la investigación de la siguiente manera.

La muestra corresponde al 10% de todo el material, por lo cual se deberá revisar y calificar el 10% de los documentos procesados por cada una de las personas que laboran en la investigación.

El sistema genera el puntaje obtenido por cada una de las personas, para el control de la gestión en la Dirección Territorial, aclarando conceptos y apoyando al personal que obtenga menor puntaje.

El puntaje obtenido por la Dirección Territorial, será igual al promedio de los puntajes logrados por cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo.

El cálculo de la calificación definitiva debe efectuarse al final de la grabación y antes de realizar el cierre y envío del material al DANE Central.

Se deben enviar a DANE Central dos reportes, el primero que se generó detectando los errores, y un segundo reporte, que deje registro de que se corrigieron los mismos.

4.1 Periodicidad en el cálculo del indicador

El indicador de calidad debe ser calculado semanalmente y el calculo de la calificación final se realizara cada mes, con el cierre de la grabación, para ser remitido al DANE Central, cuando finalice el proceso de crítica y captura se debe enviar la hoja resumen del indicador de calidad, Este formato será generado por el aplicativo de captura, es decir que este debe ir acompañado del envío de la información del mes que se está procesando o mes de referencia.

4.2 Niveles de calidad para el indicador

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 la Dirección Territorial Central, debe tener los estándares de calidad requeridos, de lo contrario si después del análisis efectuado por la Territorial el indicador está por fuera de los parámetros de aceptación del producto se tendrá que tomar las acciones correctivas pertinentes.

Si hubo lugar a una acción correctiva, esta novedad deberá ser reportada al DANE Central.

Categoría	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

4.3 Responsabilidad.

El responsable de realizar los cálculos para la obtención del indicador de calidad es el coordinador de la investigación (personal de planta) en la Dirección Territorial. Así mismo, el coordinador también es responsable de realizar un análisis de las principales fallas detectadas durante el proceso de control de calidad en las etapas de crítica y captura de la información.

4.4 Tipos de puntaje

- a.) Si el puntaje obtenido por una de las personas es inferior al 92%, esta persona deberá corregir los errores reportados en los documentos revisados², luego de recibir nuevamente capacitación sobre los puntos en los que fallo.
- b.) Si el puntaje obtenido en el proceso evaluado esta por debajo de 85%, el responsable deberá criticar y capturar de nuevo los lotes que contienen los documentos con los registros errados, luego de recibir nuevamente capacitación sobre los puntos en los que fallo.

Para todos los casos en que se encuentren errores, el coordinador de la investigación en la Dirección Territorial, debe asegurarse de que los registros erróneos fueron corregidos en su totalidad. Para dejar registro de ello, en el primer caso se debe generar nuevamente

² Para todos los casos si se detecta algún error este deberá ser corregido

	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DEL INDICADOR DE CALIDAD EN LA DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRAL (BOGOTÁ) EXPORTACIONES -EXPO	CÓDIGO: LR-EXPO-DIN-02 VERSIÓN : 01 Página : 8 Fecha: 06-07-05
---	---	---

el reporte con la misma muestra y para el segundo caso, se debe generar un segundo reporte sobre los mismos lotes que se tuvieron que grabar en su totalidad generando una nueva muestra.