

**UN PLAN DE CALIDAD PARA OPERACIONES ESTADISTICAS: LA
EXPERIENCIA DEL INSTITUTO VASCO DE ESTADISTICA**

Cristina Prado y Marina Ayestarán



EUSKAL ESTADISTIKA ERAKUNDEA
INSTITUTO VASCO DE ESTADISTICA

Donostia-San Sebastián, 1
01010 VITORIA-GASTEIZ
Tel.: 945 01 75 00
Fax.: 945 01 75 01
E-mail: eustat@eustat.es
www.eustat.es

UN PLAN DE CALIDAD PARA OPERACIONES ESTADISTICAS: LA EXPERIENCIA DEL INSTITUTO VASCO DE ESTADISTICA

Cristina Prado y Marina Ayestarán

RESUMEN

Este cuaderno describe la experiencia que está llevando a cabo EUSTAT en la realización de un Plan de Calidad, cuyos objetivos principales se centran en: establecer un método de documentación de las operaciones estadísticas, así como su sistema de actualización; establecer un procedimiento de mejora de dichas operaciones y un conjunto de indicadores de calidad para cada una de ellas que permita su evaluación periódicamente.

De igual manera se describen las distintas fases realizadas en la implementación del plan y la valoración de los aspectos positivos y principales dificultades presentadas en el transcurso de esta experiencia.

Indice

RESUMEN	1
INDICE	2
INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES	3
OBJETIVOS DEL PLAN DE CALIDAD	4
DESARROLLO DEL PLAN	5
DEFINICIÓN DEL DOCUMENTO DE CALIDAD	5
IMPLANTACIÓN DEL PLAN	5
REVISIÓN Y FIJACIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD	6
CONCLUSIONES.....	7

Introducción

Antecedentes

La necesidad de abordar un Plan de Calidad en EUSTAT se vio en el año 2000 fundamentalmente por la gran renovación de personal que sufrió en aquel momento el Instituto y que supuso una importante alteración de la dinámica habitual del mismo para la consecución de la buena marcha de los trabajos.

Dicha necesidad se centraba fundamentalmente en disponer de una documentación actualizada de la misma. Al mismo tiempo que se abordaba esta necesidad de documentación se aprovechó para abordar otros temas fundamentales en relación con la calidad de las operaciones estadísticas.

Objetivos del Plan de Calidad

En términos generales este plan trataba de introducir un sistema de calidad global que supusiera una norma de actuación suficiente en la elaboración de toda operación estadística. Los tres aspectos principales del Plan eran los siguientes:

- Establecer un procedimiento para la documentación de todas las fases de una operación estadística, estableciendo al mismo tiempo las responsabilidades del personal en cada una de ellas.
- Establecer un sistema de mejora continua de la operación, así como de actualización de la documentación.
- Establecer un conjunto de indicadores para cada uno de los aspectos de la calidad de las operaciones, con el fin de realizar una evaluación continua por parte de los responsables de la operación y de la propia dirección de EUSTAT.

Desarrollo del Plan

La puesta en marcha de este proyecto supuso varias etapas:

Definición del Documento de Calidad

Esta fase consistía en definir un documento teórico de cara a la documentación de las operaciones regulares (con periodicidad de un año o inferior), en la determinación de las responsabilidades en cada fase de la operación y en la definición de los distintos indicadores de calidad.

Entre los apartados de este documento se encontraban algunos de carácter general en cuanto a principios a seguir en materia de calidad, responsabilidad de los distintos tipos de personal y descripción de los procedimientos para la mejora de una operación estadística.

Por otro lado, se desarrollaban en este documento aspectos más concretos (proyecto técnico) sobre distintos aspectos relacionados con la documentación de las operaciones estadísticas y que debían cumplimentarse específicamente en cada operación. Dicha normativa se aprobó en dos operaciones previamente antes de extender su aplicación a un número importante de operaciones.

La parte relativa a la documentación de cada operación suponía la recopilación de todos los documentos necesarios en la misma y su referencia exhaustiva en el proyecto técnico. Un objetivo de esta etapa era la de archivar toda esta documentación en un lugar común, en una base de datos documental construida al efecto.

El establecer los factores de calidad de cada operación y la fijación de sus indicadores es un tema clave en este punto, aunque posteriormente hubo de procederse a su revisión.

Implantación del Plan

En esta segunda etapa es donde se documentó, en base a lo definido en la primera, un amplio número de operaciones regulares, con una planificación previa consistente en los siguiente:

- Creación de una organización temporal:
 - "Responsable de la operación", que formaba junto a sus colaboradores su equipo de redacción del proyecto técnico.
 - "Tutores" que revisaban y aprobaban los documentos.

- La figura de los “Facilitadores” aportaba su experiencia de haber contribuido a la definición del plan en la fase primera junto con el consultor externo y elaboraba también las guías de ayuda. Todos ellos estaban bajo la responsabilidad de una de las Subdirecciones de EUSTAT.
- Talleres de formación a los participantes en el proceso.
- Evaluación y corrección de los diferentes puntos desarrollados. Como resultado de esta evaluación se corrigieron, modificaron y mejoraron distintos aspectos del Plan de Calidad definido en la fase primera, dando lugar a una nueva versión del Plan.

Revisión y fijación de objetivos e indicadores de calidad

Esta tercera fase consiste en la revisión de los objetivos específicos de cada operación y la selección de indicadores de calidad para cada uno de ellos. Al mismo tiempo en esta fase se define un modelo de registro común y centralizado para que los responsables de cada operación puedan consignar periódicamente los indicadores definidos.

Actualmente se está abordando la fase de registro periódico de indicadores.

Conclusiones

A modo de resumen podemos destacar los principales aspectos positivos que ha supuesto hasta este momento este proyecto:

- Realización de una completa documentación de las operaciones con un diseño estandarizado y en un acceso centralizado (Base de Datos).
- Se han detectado y evaluado los aspectos de la operación susceptibles de mejora a corto y medio plazo.
- Se ha facilitado la implementación generalizada del trabajo entre las diferentes áreas del Instituto.

No obstante, esta experiencia no está libre de dificultades que hay que ir superando. De su superación depende en gran medida la implementación con éxito del Plan: Entre las dificultades con las que nos encontramos destacan las siguientes:

- Involucrar al personal en estas tareas, que en gran medida se ven como una carga adicional a su “verdadero” trabajo, que es la producción estadística.
- Cierta rechazo del personal a la cuantificación de objetivos por lo que pudiera suponer de control sobre los resultados de su trabajo.
- Despliegue de un gran esfuerzo organizativo para la fase segunda del Plan.
- Dificultad en adoptar la “jerga” propia que conlleva la Calidad.