

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 para la
Encuesta Anual de Comercio - EAC

Julio 2006

	GUÍA PARA LA OBTENCIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES PARA LA ENCUESTA ANUAL DE COMERCIO - EAC	CÓDIGO: GC-EAC-DIN-01 VERSIÓN : 03 PÁGINA: 2 FECHA: 11-07-06
ELABORÓ: EQUIPO GC; COMITÉ- EAC	REVISÓ: COORDINADOR LAR-EAC	APROBÓ: Director DIMPE

INDICADOR DE CALIDAD DIRECCIONES TERRITORIALES Y SUBSEDES ENCUESTA ANUAL DE COMERCIO

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 la metodología para obtener una medición aproximada de la calidad de los procesos crítica y captura de la encuesta, y de esta manera llevar a cabo un control de calidad a la información enviada por la Dirección Territorial.

El proceso de recolección de los formularios diligenciados de la Encuesta Anual de Comercio, se puede realizar dos formas: el funcionario del DANE se desplaza hasta la fuente o la fuente envía el formulario diligenciado ya sea vía fax o con un representante de la empresa al DANE.

“ 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 lleven a cabo los procesos de recolección y crítica, depende en gran medida la consistencia de la información con que se alimentará el sistema para obtener los resultados de la investigación; por tal motivo en las Direcciones Territoriales se realiza el proceso de crítica, el cual consiste en la revisión y verificación de consistencia a la información suministrada por las fuentes.

Concluida la recolección y crítica de la información, se lleva a cabo el proceso de captura, el cual consiste en el almacenamiento en medio magnético de la información después de la crítica. Para la captura o grabación de la información se utiliza el programa o aplicativo de captura, desarrollado para tal fin. Como estos procesos son 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 de los procesos de crítica y captura de la ENCUESTA ANUAL DE COMERCIO del DANE, en las Direcciones Territoriales y subseDES, con el fin de obtener de manera aproximada una medida de la calidad de estos procesos logrando el mejoramiento continuo, a través de la evaluación y seguimiento de los indicadores obtenidos. Estos serán utilizados como herramienta de mejoramiento y no para comparar el desempeño de las Direcciones Territoriales entre sí.



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 Asistente Técnico de la EAC (personal de planta) o su delegado en cada Dirección Territorial o subsede, con la información consignada en el formulario y la información que es almacenada en el aplicativo.

Para llevar a cabo el control de calidad de cada proceso y obtener un indicador aproximado de la calidad, el número de formularios a calificar corresponde una muestra del 13% de las empresas depuradas en la dirección territorial o subsede antes de cada envío de información, con éste porcentaje se obtiene un 95% de confiabilidad y un error de muestra del 2%; la calificación esta a cargo del responsable de la investigación, Asistente Técnico en las Direcciones Territoriales, y Jefe de Oficina en las subsedes, la selección de las empresas a calificar, la captura y el cálculo del indicador se realizará por medio del aplicativo de captura de la investigación, Ver Manual del Usuario Encuesta Anual de Comercio.

2.1 Instrumentos utilizados

El insumo principal para la obtención del indicador de calidad son las fichas de variaciones y el formulario de cada empresa a calificar; además del aplicativo de captura para la digitación de la calificación producto de la revisión de los procesos de crítica y captura.

2.2 Variable

Las variables a calificar por empresa corresponden a las registradas en las fichas de variaciones, por medio del peso se pondera cada variable, para la EAC, todas las variables a calificar tienen el mismo peso.

La conformidad asignada a cada proceso tiene un valor de 0 cero - conforme cuando se valida correcta la crítica ó digitación realizada en cada variable y no conformidad uno (1), cuando es deficiente, es decir no existen las observaciones suficientes para validar las variaciones fuera de rango, o existe error en la digitación de información, la valoración de cada proceso es el resultado de multiplicar el peso por el valor de la conformidad, el resultado del indicador de cada proceso de crítica y captura corresponde a la diferencia entre 100 y el resultado de las inconformidades ó suma de las valoraciones de cada proceso.

2.3 Cálculo del indicador de calidad

Para la obtención del indicador se realiza la selección, por medio del sistema, listando una muestra aleatoria del 13% de las empresas depuradas sin enviar, a cada empresa se califica la crítica y digitación para cada variable (Ficha de variaciones), en la pantalla de captura del indicador asignando el valor (0 – 1), finalizada la calificación de las empresas seleccionadas, el programa de captura calcula el indicador de calidad por formulario (100-Valorización), y equipo de trabajo (Sede o Subsede), mediante el promedio aritmético de los puntajes de cada uno de los formularios calificados. Finalizada la captura es posible realizar consultas por dirección territorial, por envío y total nacional (DANE Central).



**GUIA PARA LA OBTENCION DE
INDICADORES DE CALIDAD EN
DIRECCIONES TERRITORIALES Y
SUBSEDES PARA LA ENCUESTA ANUAL
DE COMERCIO - EAC**

CÓDIGO: GC-EAC-DIN-01
VERSIÓN : 03
PÁGINA: 4
FECHA: 11-07-06

El asistente técnico, Jefe de oficina ó quien delegue es el responsable de la calificación del indicador así como de revisar el informe Nivel de calidad Nacional, para hacer seguimiento de la calidad de cada proceso en la dirección territorial y establecer cuando se debe generar una acción correctiva, dependiendo del nivel de calidad de la Territorial en cada envío de información.

Índice de Calidad Crítica y captura por Dirección Territorial *IC*

$$IC = \frac{\sum_{i=1}^n (I)_i}{n}$$

- $(I)_i$ = Puntaje obtenido para el i-ésimo formulario revisado
- n Es igual al número de empresas revisadas.

Entonces el indicador de calidad (*IC*) por proceso para la Dirección Territorial, es calculado como el promedio de los indicadores de cada formulario calificado.

Índice de Calidad Crítica y captura por Dirección Territorial

El Indicador de calidad total por Direcciones Territoriales corresponderá al promedio simple de los indicadores obtenidos de los procesos

**Indicador de
calidad por Dir Territorial** =
$$\frac{\sum \text{indicadores (crítica + captura)} \quad \times 100}{\# \text{ de indicadores}}$$

Nota: El numero de indicadores es igual a (2) (crítica y captura)

4. Descripción General

4.1. Ponderación y Obtención de Indicador

En la parte superior del formato aparece la fecha de calificación, para iniciar la captura del indicador se selecciona automáticamente por la opción generar selección las empresas a evaluar, listando en la columna “disponible” dichas empresas, al seleccionar la empresa a calificar se cargan los datos básicos de identificación de la empresa en el recuadro inferior derecho, y en la columna izquierda las variables, datos y variaciones de la ficha de variaciones, inmediatamente el cursor se ubica para iniciar la calificación de crítica de la primera variable de la ficha, el funcionario encargado de la calificación, previa identificación de los errores de crítica y captura al revisar la ficha de variaciones contra el formulario, registra los errores de crítica ó de captura encontrados en el formulario evaluado, en cada variable con error registra uno (1) y cero (0) si es correcta la labor realizada, finalizada la



**GUIA PARA LA OBTENCION DE
INDICADORES DE CALIDAD EN
DIRECCIONES TERRITORIALES Y
SUBSEDES PARA LA ENCUESTA ANUAL
DE COMERCIO - EAC**

CÓDIGO: GC-EAC-DIN-01
VERSIÓN : 03
PÁGINA: 5
FECHA: 11-07-06

calificación el sistema calcula el indicador por cada proceso, revisada la calificación, se utiliza la opción aceptar calificación, para grabar el resultado del proceso.

Después de realizar la selección es posible suspender la calificación y retomarla posteriormente para completar el número de empresas seleccionadas por funcionario.

El seguimiento de los resultados del indicador de calidad se realiza por cada funcionario y dirección territorial por medio de los reportes.

4.2. Reportes:

Estos contienen la información consolidada del indicador por dirección territorial, total nacional y por envío en Dirección Territorial.

Por envío Dirección Territorial: en este reporte se genera el listado de críticos de la dirección territorial, total de empresas calificadas y la calificación tanto de crítica como de captura para cada uno y total dirección territorial por envío.

Índice de Calidad proceso de crítica y captura Nivel de Calidad-Nacional: se observa el total del indicador de calidad tanto de crítica como de captura por dirección territorial y además el nivel de calidad según total indicador, si el nivel de calidad es R (regular), M (Malo) se activa la opción para la generación de la acción correctiva, formato que debe ser diligenciado y controlado por el Responsable de la Investigación (Asistente Técnico, Jefe de Oficina).

Total por dirección Territorial-Acumulado: en este reporte se observa el resultado del indicador de calidad por funcionario y acumulado a la fecha de consulta, registra el número de envío, funcionario, número de empresas calificadas y total indicador, así como el consolidado acumulado de la dirección territorial.

Acciones correctivas

ACCIÓN CORRECTIVA	
DIR TERRITORIAL	Se carga automáticamente
FECHA	Corresponde al momento en que se genera la acción correctiva
FECHA DE CIERRE	Diligenciada por el responsable de la investigación después de realizar las acciones propuestas para corregir las causas que dieron origen a la acción correctiva
DESCRIPCIÓN DE LA CAUSA	Explicación breve del motivo por el cual el indicador no obtuvo por lo menos una calificación aceptable
DESCRIPCIÓN CIERRE	Detalle de las acciones realizadas para mejorar el nivel de calidad del proceso.



4.3 Definición de los errores

En los dos procesos tenidos en cuenta para la generación del indicador de calidad se consideran los siguientes tipos de errores:

- ❖ **En la crítica:** Cuando por medio de la ficha de variaciones, de cada formulario calificado se presenta problemas de consistencia de información sin las observaciones que justifique plenamente los comportamientos atípicos. Es decir no se cumple con las especificaciones establecidas en los manuales de diligenciamiento y crítica de la EAC.
- ❖ **En la captura:** Cuando se encuentra diferencias entre el valor reportado en el formulario y el que se encuentra en el sistema de captura.

3. Periodicidad en el cálculo del indicador

El indicador de calidad debe ser calculado y remitido a DANE Central en cada envío de información por el Asistente Técnico, Jefe de Oficina y/o responsable de la investigación.

4. Niveles de calidad para el indicador en los procesos de crítica y captura.

La siguiente tabla establece los niveles de aceptación y de calidad que deben tener los indicadores obtenidos. Es importante establecer que el producto final enviado por las Dirección Territoriales deben tener los estándares de calidad requeridos, de lo contrario si después del análisis efectuado a la información de cada Dirección Territorial el indicador está fuera de los parámetros de aceptación del producto se tomaran 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

5. Responsabilidad.

El responsable de la revisión de los formularios asignados es el Asistente Técnico de la investigación, Jefes de Oficina y responsables delegados. Así mismo, el Asistente Técnico también es responsable de realizar un análisis de las principales fallas detectadas durante el proceso de control de calidad de en las etapas de critica y captura de información y aplicar las acciones correctivas a lugar.