

POLÍTICA CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
ALCANCE Y ÁREA DE APLICACIÓN.....	3
VIGENCIA	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROCESO CALIDAD DE LOS SERVICIOS	4
PRODUCTOS Y SERVICIOS	5
I. Productos:	5
Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples.....	5
Encuesta Nacional de Demografía y Salud/ Encuesta de Indicadores Múltiples por Conglomerados (ENDESA/MICS)	6
Encuestas Especializadas	6
Censo de Población y Vivienda.....	6
II. Servicios:	7
Bases de datos en línea	7
Cifras de País	7
Laboratorio de Microdatos.....	7
Biblioteca INE	7
Mapoteca INE.....	8
Publicaciones y Boletines	8
GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	8
Gerencia de Censos y Encuestas	8
Gerencia de Estadísticas Sociales y Demográficas.....	10
Gerencia de Estadísticas Económicas	12
CONCLUSIONES.....	14
BIBLIOGRAFÍA.....	15

Introducción

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) es el ente regulador y encargado de proporcionar las Estadísticas Nacionales a la ciudadanía y usuarios públicos y privados, asegurando sean datos oportunos, confiables y transparentes.

La implementación de la Política Institucional tiene como finalidad la organización y operación; ofreciendo a los usuarios una visión más amplia, útil y ordenada de la producción estadística con una inmensa cantidad de datos y servicios; misma se realiza dentro de una normativa institucional vigente, siguiendo lineamientos que permiten la transparencia en el marco de la calidad de servicios.

Alcance y Área de Aplicación

El ámbito de aplicación abarca cada servicio que el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) ofrece, esta política proporciona una mejor toma de decisiones y permite la aplicación de estrategias que facilitan los procesos técnicos y administrativos.

El alcance permite brindar servicios eficientes y de alta calidad aplicando la mejor tecnología y estableciendo límites para definir con precisión los objetivos y plazos establecidos por cada Gerencia en coordinación de la Dirección Ejecutiva del INE.

Vigencia

La creación de una política institucional debe estar regida bajo normativas vigentes de país, así mismo incluir los reglamentos emitidos y aprobados por la institución, referidos al cumplimiento de artículos integrados Ley INE.

Objetivo General

- Ejecutar un sistema integral con políticas y lineamientos para la creación de los servicios, promoviendo la eficiencia y veracidad que caracteriza al Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

Objetivos Específicos

- Generar un plan de actividades que permitan el alcance y cumplimiento en calidad de los servicios.
- Garantizar el cumplimiento de todas las políticas y lineamientos amparados en ley vigente del INE
- Emitir productos finales (Datos Estadísticos Oficiales) oportunos y confiables.

- Brindar servicios a la ciudadanía, instituciones publicas y privadas que soliciten datos estadísticos, mapoteca y biblioteca del Instituto Nacional de Estadísticas.

Organización y Gestión del Proceso Calidad de los Servicios

La Calidad de los Servicios desempeña un papel fundamental debido a que debe satisfacer las necesidades y expectativas de sus demandantes y espectadores.

Para un mejor desarrollo El Instituto Nacional de Estadística (INE) cuenta con la siguiente Estructura Organizativa



Productos y Servicios

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) proporciona Estadísticas Oficiales del Estado de Honduras, cuenta con dos ejes de proporción de estadísticas, 1) Carácter Investigativo y 2) Registros Administrativos.

Carácter Investigativos serán aquellos estudios donde el INE participa en los levantamientos confiables de Encuestas / Censos y mediante las Gerencias Técnicas y Dirección Ejecutiva siguen procesos que llevan a ofrecer el producto final (datos y análisis de estadísticas)

Registros Administrativos se define a los datos estadísticos que proporcionan Instituciones Publicas y Privadas con el fin que el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) publique mediante Boletines, Bases de Datos en Línea, Publicaciones: Anuarios Estadísticos, Directorio de Establecimientos Económicos y de acceso a los usuarios.

El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) ofrece a los usuarios los siguientes productos y servicios:

I. Productos:

Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples

La Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (EPHPM) es el principal producto generado por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), es de carácter investigativo debido a los resultados muestran el estado actual de la población medida a través de las principales variables que valoran y cuantifican las condiciones socioeconómicas de los hondureños. Indicando la importancia que tienen los datos estadísticos para apoyar en la definición de políticas públicas, así como para el diseño de programas y proyectos orientados a mejorar la situación de los grupos más vulnerables.

El objetivo principal de esta encuesta es producir indicadores del mercado laboral; sin embargo, con esta publicación también se incorpora información sobre: demografía, migración educación, composición del hogar,

vivienda, ingresos, mercado laboral por género, personas con problemas de empleo, trabajo infantil y juvenil.

Encuesta Nacional de Demografía y Salud/ Encuesta de Indicadores Múltiples por Conglomerados (ENDESA/MICS)

La ENDESA/MICS tiene como objetivo recopilar información sobre la situación de salud y sus determinantes sociales para los menores de cinco años, niños(as) de cinco a diecisiete años, de las mujeres de 15-49 años y hombres de 15-59 años, datos sobre fecundidad, salud en general y reproductiva, indicadores de vivienda, estado nutricional de los niños, mortalidad infantil, VIH/SIDA, violencia intrafamiliar, morbilidad, utilización de servicios, gastos de salud e indicadores demográficos de la población Hondureña.

Encuestas Especializadas

Las Encuestas Especializadas son aquellas que se realizan en cooperación con otros organismos, sean nacionales o internacionales, la misma tiene propósitos únicos y suelen tener lineamientos específicos para generar indicadores que colaboren a la definición de políticas públicas. Son Encuestas Especializadas:

- ✓ Encuesta de Condiciones de Vida y Vivienda
- ✓ Encuesta Nacional de Trabajo Infantil en Honduras
- ✓ Encuesta Nacional Especializada sobre la Violencia Contra las Mujeres y Niñas (ENESVMN),
- ✓ Encuesta Nacional de Migración y Remesas en Honduras

Censo de Población y Vivienda

Los censos de población y vivienda son fuentes importantes de información sobre: condiciones de vida, mortalidad, fecundidad, migraciones internas e internacionales, características socio-económicas de la población y vivienda, que facilitan la formulación de políticas y programas -públicos o privados – de desarrollo para el mejoramiento del nivel de vida de la población.

Es la principal y la única fuente de información demográfica, social y económica, para áreas geográficas con poco peso poblacional.

II. Servicios:

Bases de datos en línea

El Instituto Nacional de Estadística (INE), instala la base de datos en línea en la web, con lo cual permite a los usuarios obtener información de la base de datos en forma gratuita y permite el procesamiento en línea de las principales operaciones del INE

Cifras de País

El Instituto Nacional de Estadística (INE), presenta cifras de país 2010 al 2022 con indicadores sobre:

- Población, Empleo e Ingreso
- Dinero y Crédito
- Sector Externo
- Sector Público
- Indicadores de Educación

Laboratorio de Microdatos

El laboratorio de Micro datos cuenta con un catálogo de bases de datos que están a disposición de los usuarios, para que puedan generar la información dentro de las instalaciones del INE y bajo el cumplimiento de los requisitos y normativas que el instituto considere convenientes.

Biblioteca INE

En la actualidad cuenta con 13,276 libros, y es la encargada de ordenar, clasificar, respaldar y asegurar la transmisión fiable y veraz de lo requerido por el usuario.

La biblioteca es parte fundamental para el resguardo de la información estadística social, demográfica y económica de país.

Mapoteca INE

La mapoteca INE es el espacio donde se guardan mapas y planos del territorio nacional, asegurados para que se conserven en perfecto estado, con el objetivo de que los usuarios puedan trabajar con ellos de manera responsable. La mapoteca está ubicada en las oficinas del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Centro Cívico Gubernamental, torre #1, segundo nivel, Tegucigalpa, Honduras.

Publicaciones y Boletines

El Instituto Nacional de Estadística (INE) amplía su oferta para brindar a los usuarios una visión más completa, práctica y organizada de la producción estadística. Esto no solo se centra en los productos que ofrece, sino también en la abundante cantidad de datos y servicios que pone a disposición de la sociedad.

Gestión de Calidad de los Servicios

El cumplimiento de los estándares de calidad los servicio y producto es condicionado por los procesos y procedimientos que cada Gerencia estipula en los Manuales de Procedimientos

A continuación, la descripción de los procesos de las gerencias encargadas de organizar, planificar y ejecutar con el objetivo de brindar los servicios y productos finales a los usuarios.

Gerencia de Censos y Encuestas

La Gerencia de Censos y Encuestas en conjunto a la Gerencia Administrativa, Gerencia de Tecnología e Información y la Unidad de Recursos Humanos participan el proceso de levantamiento de Encuestas con una serie de acciones en conformidad a la ley de la institución; se detallada a continuación:

I. Planificación de la Investigación Estadística

Es el proceso de socializar la estrategia para el levantamiento de proyectos; tiene como fin producir el plan general de actividades plasmando

metas previamente definidas; desarrollando la encuesta y censo para obtener datos actualizados para las mediciones estadísticas de diversas áreas en el país. Este proceso genera productos que marcan el inicio del proceso número dos.

Resultados del proceso número uno:

- ✓ Identificación de Organizaciones
- ✓ Socialización con diferentes organizaciones
- ✓ Firma de convenios
- ✓ Levantamiento de Censos y/o Encuestas

II. Ejecución Logística en Campo

Dicho proceso da el seguimiento para el desarrollo de las Encuestas y Censos; el objetivo de este proceso es aumentar los niveles de calidad de la información recolectada e incrementar la productividad en los levantamientos de las encuestas y sus procesos administrativos.

Resultados del proceso número dos:

- ✓ Rutas cartográficas actualizadas
- ✓ Programación logística para personal en campo
- ✓ Procesos administrativos
- ✓ Levantamiento de encuestas
- ✓ Base de datos de personal activo
- ✓ Codificación de boletas

III. Levantamiento de Datos en Campo

La tercera fase es documentar el proceso de datos de los levantamientos y tiene como finalidad el desarrollo ideal del levantamiento de las encuestas y/o censos en campo; vela por el cumplimiento de cantidad de segmentos por ruta.

Resultados del tercer proceso:

- ✓ Reportes generales de cada encuesta con los datos estadísticos

- ✓ Base de datos
- ✓ Análisis de datos según indicadores

Gerencia de Estadísticas Sociales y Demográficas

La finalidad es coordinar la producción y difusión de estadísticas sociales y demográficas para contribuir a la planificación del desarrollo y la eficiente gestión en la toma de decisiones del sector público y privado; con una serie de acciones en conformidad al Artículo 5 de la Ley del Instituto Nacional de Estadísticas; se detallada a continuación:

La Gerencia de Estadísticas Sociales y Demográficas tiene dos secciones que permiten la producción de productos finales:

1. Encuestas a Hogares
2. Hechos Vitales

Cada sección cuenta con procesos que se describen a continuación:

1. Encuestas a Hogares

I. Planificación de la Encuesta

El objetivo es que la encuesta responda a los lineamientos plasmados en los términos de referencia y verificar que el instrumento este listo para la capacitación y levantamiento de la encuesta.

Resultados de la Planificación de la Encuesta:

- ✓ Muestra
- ✓ Presupuesto
- ✓ Cuestionario

II. Preparación y Organización

En este proceso se debe preparar y organizar la prueba piloto para hacer los ajustes respectivos al cuestionario, el alcance es comprobar el cuestionario o si se deben realizar cambios en preguntas o la redacción de las mismas.

Resultados de la Planificación y Organización:

- ✓ Revisión del cuestionario
- ✓ Personal capacitado

III. Operativo de Campo

El objetivo de este proceso es apoyar la supervisión de campo, apuntando al levantamiento de la encuesta con éxito.

Resultados de Operativo de Campo:

- ✓ Datos proporcionados por los informantes.

IV. Procesamiento y Análisis de Datos

Mediante este proceso se revisan los datos provenientes de campo para su respectiva limpieza y validación, alcanzando la tabulación lista para la difusión.

Resultados del Procesamiento y Análisis de Datos:

- ✓ Base de datos
- ✓ Tabulaciones

2. Hechos Vitales

I. Planificación

La planificación tiene como objetivo planificar las actividades a realizar en hechos vitales, teniendo el alcance de lograr los objetivos deseados.

Resultados de la Planificación:

- ✓ Directorios actualizados
- ✓ Materiales
- ✓ Cantidad correspondientes de formularios

II. Envío de Constancias y Materiales a los Registros Civiles Municipales

El alcance es que cada Registro Municipal cuente con los formularios.

Resultados de Envíos a RCM:

- ✓ RCM y hospitales abastecidos de papeletas
- ✓ Paquetes

III. Recepción y Clasificación

El objetivo es recibir y clasificar los formularios llenos de los cuatro hechos vitales, al aplicar este procedimiento se tiene un control archivando por cada hecho vital, por año de inscripción, departamento y municipio.

Resultados de la Recepción y Clasificación:

- ✓ Documentación clasificada

IV. Solicitud Limpieza, Análisis y Publicación de Datos

En este proceso se deben difundir los datos de los cuatro hechos vitales y contar con las bases de datos limpias para su respectiva divulgación.

Resultados de la Publicación de Datos:

- ✓ Datos

V. Monitoreo y Seguimiento

Dar seguimiento a todas las actividades que hace hechos vitales y suministrar formularios de los hechos vitales a los Registros Civiles y Hospitales.

Resultados de Monitoreo y Seguimiento:

- ✓ Capacitaciones
- ✓ Suministro de formularios

Gerencia de Estadísticas Económicas

La Gerencia de Estadísticas Económicas tiene la función de generar Boletines Estadísticos del Sector Público, Comercio Exterior y Directorio de Establecimientos Económicos, en conjunto con la Dirección Ejecutiva y las

Instituciones Públicas realizan los procedimientos pertinentes. Para la realización de cada proceso se aplica Reglamento Interno de Trabajo Art. 52

A continuación, la descripción de cada proceso de la Gerencia de Estadísticas Económicas:

I. Boletines Estadísticos del Sector Público y Secciones del Anuario Estadístico

En este proceso se presentan estadísticas confiables, manteniendo la integridad de la información ante cualquier incidencia, este proceso se realiza para mantener datos actualizados los cuales se mantiene un año anterior ya que las series son de 5 años.

Resultados:

- ✓ Boletines Estadísticos del Sector Publico
- ✓ Secciones del Anuario Estadístico

II. Comercio Exterior

El fin de este proceso es generar la base de datos de comercio exterior a partir de registros administrativos provenientes de la Administración de Aduanas que constituye la fuente primaria para la conformación de Agregados Estadísticos Nacionales y satisfacer las solicitudes de información de los diversos usuarios a nivel público, nacionales e internacionales. La base de datos compila todas las transacciones del comercio internacional en Honduras referente a bienes transables, se excluye el servicio de maquilado de textiles, así como las importaciones provenientes de las zonas libres del país y en las exportaciones se incluyen los bienes de transformación

Resultados del Comercio Exterior (Comex):

- ✓ Boletín trimestral de Comex
- ✓ Anuario Estadístico de Comex
- ✓ Base de datos mensual

III. Directorio de Establecimientos Económicos

El objetivo es la actualización y organización del Directorio de Establecimientos Económicos, proporciona información relativa sobre las unidades económicas que desarrollan su actividad a nivel nacional, este procedimiento se realiza para mantener datos actualizados los cuales se mantiene un año anterior y es continuo a nivel nacional y esta desagregado por municipios.

Resultados:

- ✓ Directorio de Establecimientos Económicos

Conclusiones

- El Instituto Nacional de Estadísticas (INE) es el ente rector autorizado de generar y publicar datos estadísticos de interés Nacional
- Cada proceso conlleva un objetivo que permite garantizar el cumplimiento en el marco de la ley institucional INE.
- Mediante los procesos de cada Gerencia Técnica y Dirección Ejecutiva se obtienen una diversidad de productos y servicios
- El Instituto Nacional de Estadísticas tiene el compromiso de brindar estadísticas económicas, sociales y demográfica de alta calidad y de carácter transparentes mediante levantamientos confiables que generen muestras representativas y datos oportunos
- Mediante el trabajo en conjunto con Instituciones del Sector Público se logra publicar datos de interés nacional para la generación de Políticas Publicas o estudios de situación Nacional, según sea el caso o el Sector Publico interesado.

Bibliografía

- Ley Instituto Nacional de Estadísticas INE, Honduras
- Manual de Procedimientos Gerencia de Censos y Encuestas, INE, Honduras
- Manual de Procedimientos Gerencia de Estadísticas Sociales y Demográficas, INE, Honduras
- Manual de Procedimientos Gerencia de Estadísticas Económicas, INE, Honduras
- Sitio Web Oficial del Instituto Nacional de Estadísticas



Doctor Eugenio Sosa
Director Ejecutivo