Fortalecimiento de las políticas públicas basadas en evidencia

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS Y PLANES DE MEJORA

Estado de Morelos, México



Síntesis

Con el objetivo general de apoyar a la consolidación del enfoque de Gestión por Resultados recientemente adoptado en el Estado de Morelos, se firmó en marzo 2016 un acuerdo tripartito de cooperación técnica entre la Secretaría de Hacienda del Estado de Morelos (SH), el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Banco Mundial (BM). Uno de los objetivos de la cooperación es apoyar al mejoramiento del Sistema de Información Estadística y Geográfica del Estado de Morelos. Las Matrices de Indicadores de Resultados (MIR) constituyen, en el enfoque de GpR, un instrumento clave para el monitoreo de los programas sectoriales, programas presupuestales de prioridades para la agenda del Gobernador, a la vez que representan una demanda de información de calidad al Sistema de Información Estadístico y Geográfica del Estado de Morelos.

Los Registros Administrativos (RRAA) representan una fuente de datos relevante para la construcción de los indicadores de las MIR. En el marco de la cooperación técnica, se acordó evaluar la calidad de Registros Administrativos asociados a indicadores o productos estadísticos de las instituciones, usando la Herramienta de Evaluación de la Calidad de los Registros Administrativos (HECRA). La HECRA permitió evaluar en detalle los aspectos de gestión, calidad de datos, y utilización de los RRAA.

Este reporte presenta los resultados de las evaluaciones que se realizaron a 22 RRAA a través de una serie de talleres con las instituciones responsables de los RRAA (fuentes administrativas) y los usuarios primarios, es decir las personas que utilizan los datos de los RRAA para su aprovechamiento estadístico¹. Se trabajó con personal de las instituciones del sector salud, educación y seguridad pública del Estado de Morelos, áreas prioritarias de la acción estatal.

El resultado promedio de los RRAA evaluados fue de 4.02 (en una escala de 1 a 5, donde el 5 es el puntaje máximo), lo cual expresa un nivel de calidad de los RRAA muy bueno, aunque se identificaron para cada uno de ellos acciones de mejora. La interacción entre el equipo evaluador constituido por personal de la Subsecretaría de Hacienda, el INEGI y el BM, y los agentes clave en la gestión de la información permitió obtener información sobre las condiciones institucionales e identificar áreas de oportunidad para mejorar el proceso de aprovechamiento estadístico de los datos de los RRAA. A partir del análisis de la problemática encontrada para cada Registro Administrativo se integró un Plan de Mejora.

Las problemáticas comunes a las instituciones se relacionan con la confiabilidad, seguridad y relevancia de los datos de los RRAA. Se detectó una ausencia de sistematización y documentación del proceso de seguridad de los datos (acuerdos de confidencialidad, seguridad física y lógica de los datos), de medición de la satisfacción de los usuarios en cuanto al producto final (indicador, reporte, boletín) y de procesos de mejora continua, entre otros. Por lo que se recomendó emprender a través del Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica (CEIEG) una capacitación del personal en estas temáticas, la implementación de mecanismos permanente de evaluación de usuarios, el diseño de políticas de seguridad de datos y el fomento de buenas prácticas en tecnologías de la información. También se propone el diseño de un modelo de gestión y certificación de calidad de los RRAA del sistema de información estadística y geográfica del Estado de Morelos.

¹ La cifra total de evaluaciones realizadas pueden diferir a lo presentado en la Ayuda de Memoria de la misión celebrada del 11 al 19 de julio debido a que, tras una revisión exhaustiva, se incluyó únicamente a los Registros Administrativos que tuvieran información completa.

Tabla de contenido

Agradecimientos	3
Siglas y abreviaciones	
1. Introducción	5
1.1 Objetivo de la cooperación técnica del Banco Mundial	5
1.2 Relevancia de la información de los Registros Administrativos en el marco de la GpR	6
1.3. Los registros administrativos a nivel federal en el marco de la GpR	8
1.4. Los registros administrativos en el Estado de Morelos	9
2. Herramienta de Evaluación de la Calidad de los Registros Administrativos	10
3. Autoevaluación asistida de los registros administrativos en Morelos	13
3.1 Aplicación de la HECRA	13
3.2 Registros Administrativos evaluados	14
3.3 Hallazgos	17
4. Conclusiones y Recomendaciones	21
Anexos	25
Anexo 1. Agenda de los talleres HECRA	25
Anexo 2. Listas de asistencia	27
Anexo 3. Guías HECRA 4.01	33
Anexo 4. Planes de Mejora HECRA	34

Agradecimientos

El equipo del Banco Mundial agradece el apoyo de Adriana Flores Garza, Secretaria de Finanzas del Estado de Morelos, Hernán Aldrete Valencia, Subsecretario de Planeación, Paola Gadsden de la Peza, Jefa de la Oficina de Gubernatura, y al resto de sus equipos técnicos. Asimismo, a Rolando Almaguer, Director de Gestión de Proyectos en el Ámbito Regional y a Josefina Calva Márquez, Subdirectora de Integración y Control de la DGCSNIEG, del INEGI, por su colaboración en torno a esta cooperación técnica, como también a Ricardo Torres Carreto, Coordinador Estatal de INEGI y su equipo.

Este documento fue integrado por Nathalie Castiaux y Julio Ortegón, con insumos de Alejandro Medina Giopp y Jonna Lundwall de la Práctica Global de Pobreza y Equidad del Banco Mundial. La revisión final estuvo a cargo de Oscar Calvo-González, gerente del sector de pobreza y equidad de la región de América Latina y el Caribe del Banco Mundial.

Siglas y abreviaciones

BM	Banco Mundial
CEIEG	Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica
CERESO	Coordinación Estatal de Reinserción Social
COBIT	Control Objectives for Information and Related Technologies
COESAMOR	Comisión Estatal de Arbitraje Médico
CONAPO	Consejo Nacional de Población
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DCMI	Dublin Core Metadata Initiative
EUROSTAT	Oficina Europea de Estadística
GpR	Gestión por Resultados
GSBPM	Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM, por sus siglas en inglés)
HECRA	Herramienta para la Evaluación de la Calidad de Registros Administrativos
IEBEM	Instituto de Educación Básica del Estado de Morelos
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LSNIEG	Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica
M&E	Monitoreo y Evaluación
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
PbR-SED	Presupuesto basado en Resultados – Sistema de Evaluación del Desempeño
PED	Plan Estatal de Desarrollo
PND	Plan Nacional de Desarrollo
RA	Registro Administrativo
RRAA	Registros Administrativos
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SEED	Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED)
SIS	Sistema de Información en Salud
SNIEG	Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica
TI	Tecnologías de la Información

1. Introducción

1.1 Objetivo de la cooperación técnica del Banco Mundial

La rendición de cuentas y el monitoreo de las acciones públicas requiere de datos confiables y oportunos para poder gestionar sobre la base de evidencias. En respuesta a la demanda de información del sector público y de la ciudadanía para conocer los resultados obtenidos a partir de los recursos públicos, el enfoque de Gestión por Resultado (GpR) se ha constituido en una buena práctica a nivel nacional y estatal en México. Los Registros Administrativos (RRAA) son fuentes de información para la generación de los indicadores de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) de los programas presupuestales que se implementan para lograr los objetivos a largo plazo de los planes de desarrollo y a mediano y corto plazo de los programas de gobierno. Uno de los desafíos más importantes a nivel estatal sigue siendo contar con datos oportunos y confiables para la generación de los indicadores estratégicos y de gestión de calidad.

En el Estado de Morelos, diversas acciones del enfoque de gestión por resultados han sido incorporadas a la gestión pública, pero todavía el Estado tiene desafíos en la mejora de la calidad de los indicadores de la MIR. Al igual que el Gobierno Federal, el Estado de Morelos decidió aplicar el enfoque de Marco Lógico y la Matriz de Marco Lógico (MML) como métodos de trabajo, por lo que se construyen las MIR que permiten asociar los indicadores de gestión y resultados a los programas presupuestales, con un enfoque sectorial.

Con el objetivo de apoyar la implementación del enfoque de Gestión por Resultados del Estado de Morelos se firmó en marzo 2016 un acuerdo tripartito de cooperación técnica entre la Secretaría de Hacienda, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y el Banco Mundial (BM). Uno de los objetivos de la cooperación es apoyar al mejoramiento del sistema estatal de información estadística y geográfica. Como parte de la cooperación técnica, el BM realizó en una misión anterior, en coordinación con el INEGI y las dependencias de Gobierno de los sectores de salud, educación y seguridad pública, la evaluación de 61 indicadores estratégicos aplicando la Herramienta de Evaluación de la Calidad de los Indicadores (HECI). Los hallazgos de la evaluación muestran que en general existen áreas de oportunidad en la calidad de las fuentes de información.²

Otra de las actividades acordada en el marco de la cooperación técnica es la evaluación de la calidad de los Registros Administrativos. Los RRAA son una de las fuentes principales de información de los indicadores de las MIR sectoriales claves, usando la Herramienta de Evaluación de la Calidad de los Registros Administrativos (HECRA). Este reporte tiene el objetivo de presentar un análisis de las evaluaciones realizadas a 22 RRAA de 14 instituciones³. Este documento presenta primero una introducción con los objetivos de la cooperación técnica del Banco Mundial y la relevancia de los RRAA en el marco de la GpR para el ámbito federal y el desafío que representa la gestión de la información de los registros para el Estado de Morelos. El segundo apartado presenta las características de la herramienta. La tercera parte presenta la aplicación de la HECRA en Morelos, los resultados de las autoevaluaciones y hallazgos principales. Finalmente, se presentan conclusiones y

² Evaluación de la calidad de indicadores de proyectos prioritarios, Estado de Morelos, México. BM. Agosto, 2016.

³ La cifra total de evaluaciones realizadas pueden diferir a lo presentado en la Ayuda de Memoria de la misión celebrada del 11 al 19 de julio debido a que, tras una revisión exhaustiva, se incluyó únicamente a los Registros Administrativos que tuvieran información completa.

⁴ La estructura de este reporte se basan en el documento desarrollado por Alejandro Medina Giopp y Jonna Lundwall del Banco Mundial: "Evaluación de la calidad de los registros administrativos, con planes de mejora. Estado de Guanajuato, México." Abril, 2015.

recomendaciones. Los indicadores de calidad y planes de mejora de cada RRAA evaluado se encuentran en Anexo 4.

1.2 Relevancia de la información de los Registros Administrativos en el marco de la GpR

Los registros administrativos son fuentes básicas para la producción estadística.⁵ Según INEGI, el Registro Administrativo es conceptualizado como la serie de datos sobre un hecho, un evento, suceso o acción sujeto a regulación o control que recaba una dependencia u organismo del sector público como parte de su función.⁶ Los datos administrativos son el conjunto de datos derivados de una Fuente Administrativa, definida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) como: "la unidad de organización responsable de implementar una regulación administrativa (o grupo de regulaciones), cuyo registro correspondiente de unidades y transacciones se ven como fuente de datos estadísticos".⁷

Los registros administrativos ofrecen continuidad, cobertura geográfica, caracterización factible del fenómeno, y costos marginales del aprovechamiento estadístico.8 Los RRAA se levantan con una periodicidad determinada (generalmente de corto plazo) y de manera continua, lo que favorece la oportunidad de las estadísticas. Su uso permite estudios de comportamiento a lo largo del tiempo, porque se cuenta con series históricas. Las coberturas geográficas a nivel local (estatal, municipal) de los RRAA ofrecen posibilidades de desagregación y estudios de comportamiento a varias escalas lo que resulta de gran utilidad para la evaluación de programas o políticas. Igualmente, permiten la caracterización factible del fenómeno deseado porque incluyen las variables que responden al interés y ámbito de competencia de la institución que los levanta en el marco de operación de sus programas. Finalmente, estos registros son resultado de actividades implementadas por instituciones públicas para cumplir con sus obligaciones, como por ejemplo la integración de padrones de beneficiarios de programas sociales como el Seguro Popular o la entrega de becas escolares. También incluyen registros de entrega de otros hechos, tales como los de egresos hospitalarios, o los de delitos y detenciones. Estas actividades relacionadas con el levantamiento del RRRA están contempladas en el presupuesto de la institución. El costo de aprovechamiento es marginal respeto al proceso mismo del registro ya en operación.

Los Registros Administrativos son fuente de datos que complementan otras fuentes de información y permiten bajar los costos de levantamiento de encuestas o censos. Los registros de eventos o sucesos relacionados con fenómenos demográficos, sociales y económicos elaborados exclusivamente con fines estadísticos son muy costosos. Por eso se opta por aprovechar los sistemas de registro continuo que implantan diversas instituciones y organismos tanto públicos como privados con propósitos administrativos. Los RRAA tienen además la ventaja de poder combinarse con otras fuentes de información para la integración de indicadores o productos estadísticos específicos. No incluyen errores muéstrales y representan un marco de muestreo para el desarrollo de nuevas encuestas y censos. Su uso como insumo, en el desarrollo de encuestas

⁵ La producción estadística distingue entre fuentes básicas y estadísticas derivadas. Las primeras se constituyen de las operaciones estadísticas como las encuestas, los censos y el aprovechamiento de registros administrativos. Las segundas, como por ejemplo los indicadores, se producen al combinar fuentes básicas.

⁶ INEGI, 2010. "Registros administrativos, calidad de los datos y credibilidad pública: presentación y debate de los temas sustantivos de la segunda reunión de la Conferencia Estadística de las Américas de la CEPAL." Santiago de Chile: INEGI.

⁷ Organization for Economic Cooperation and Development (OCDE), 2003. Quality Framework and Guidelines for OCDE Statistical Activities.

⁸ INEGI, 2012. Proceso estándar para el aprovechamiento estadístico de los Registros Administrativos.

o ejercicios censales, permite reducir el número de preguntas a los informantes y reducir el costo de los operativos. Por ejemplo, el Instituto Nacional de Estadística de Ecuador (INEC) realizó en 2015 un Censo Piloto de Población y Vivienda en la provincia de Galápagos, con el uso de RRAA con la intención de migrar totalmente a este tipo de censo en el 2020. Además, el INEC ha comenzado a integrar registros que tienen a personas como unidad de análisis, y ha avanzado en la verificación y actualización de domicilios mediante la entrega de servicios sociales.

Una de las desventajas que suelen presentar los Registros Administrativos es la ausencia de marcos normativos y protocolos estadísticos, esto limita su aprovechamiento estadístico. En contraste con los censos y encuestas que responden a un marco conceptual y metodológico explícito, los RRAA responden en su mayoría a propósitos normativos sujetos a regulación o control de una institución. No se colectan bajo un marco metodológico y normativo estadístico. Por ejemplo, existen estándares internacionales para el levantamiento de la encuesta de hogares y los censos de población y vivienda. 10 También existen algunos estándares internacionales para los registros administrativos de estadísticas vitales (nacimientos, defunciones, matrimonios), 11 registros frecuentemente consolidados por las Oficinas Nacionales de Estadísticas, como el INEGI en México. Por lo general, los datos que provienen de RRAA carecen de uso de definiciones, codificaciones, o clasificaciones estandarizadas lo que limita su aprovechamiento estadístico. Además, una de sus desventajas es la ausencia de conceptos estándares para la integración y comparabilidad con otras fuentes estadísticas. Estas limitaciones pocas veces son tomadas en cuenta cuando se construyen las MIR, por lo que se pueden observar brechas entre la construcción, documentación y aprovechamiento de los indicadores, y la gestión de la información de los registros administrativos usados con fines estadísticos.

Consideraciones previas a proyectos de aprovechamiento estadístico de RRAA

Para facilitar el diseño, ejecución y calidad de un proyecto de aprovechamiento estadístico se deben formalizar acuerdos entre los responsables del sistema de registro y los usuarios primarios. Antes de diseñar el proceso de aprovechamiento estadístico a partir de uno o varios RRAA es necesario asegurar la operación del sistema de registro y convencer a los directivos, responsable del RA, de su utilidad para la generación de indicadores u otros productos estadísticos prioritarios para la institución. A través de acuerdos o protocolos documentados se debe definir la cobertura temática, geográfica y temporal requerida, responsabilidades y necesidades de recursos humanos y tecnológicos, los métodos de transferencia de datos seguros, los mecanismos de mejora continua y compromisos de calidad.

Igualmente, es necesaria la integración y documentación del mapa de proceso del aprovechamiento del RA para fines estadístico. El proceso de producción estadística a partir de registros administrativos se puede describir con base al Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM, por sus siglas en inglés). ¹² El modelo GSBPM es un estándar de documentación de procesos, no es un modelo lineal, los subprocesos se seleccionan y se documentan en función de la operación estadística específica bajo análisis. Para una

⁹ http://www.ecuadorencifras.gob.ec/avanzando-al-censo-por-registros-administrativos-termina-censo-tradicional-en-galapagos/

¹⁰ Ver los siguientes vínculos: http://unstats.un.org/unsd/demographic/sources/surveys/Handbook23June05.pdf y http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesM/seriesm 67Rev2s.pdf

¹¹ Véase como ejemplo el Cuestionario de Estadísticas Vitales de Naciones Unidas:

http://unstats.un.org/unsd/demographic/standmeth/handbooks/Series F35/Series F35es v2.pdf

¹² http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model

documentación de cada subproceso se puede consultar también el documento: Estándar de documentación de procesos de producción de operaciones estadísticas del INE de España: Los informes estandarizados de los metadatos de proceso (2015).¹³

En caso de los registros administrativos, no se considera la etapa de muestreo, se pueden considerar las etapas siguientes del GSBPM v5.0:

- 1) Especificación de necesidades: Para identificar las necesidades de datos (variables) para la integración del Producto Estadístico requerido, se consultan los requerimientos de los usuarios y se acuerdan e identifican los conceptos como las definiciones y tipos de variables.
- 2) **Diseño y métodos**: El diseño del producto deseado, el flujo de trabajo, las variables, el formato de recolección del registro y la definición de los métodos de análisis y diseminación de los datos.
- 3) **Procesamiento y análisis de datos:** En esta etapa se integran los datos y se procesan (clasificación, codificación, edición, imputación), validan e interpretan los resultados.
- 4) **Publicación y difusión:** Elaboración de productos para diseminación, promoción y administración de las actividades de atención a usuarios.
- 5) **Evaluación:** Compilación de los resultados de la evaluación e integración de un plan de acción para la mejora.

1.3. Los registros administrativos a nivel federal en el marco de la GpR

Las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) son los principales instrumentos de la Gestión por Resultados. A nivel federal en México, se desarrollaron dos grandes vertientes, por un lado, el Presupuesto basado en Resultados (PbR) y por el otro el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED). A través del PbR se realizó una profunda reforma a la estructura programática presupuestal con el fin de poder establecer un vínculo directo con la planeación, orientar a resultados para garantizar la calidad del gasto público, además de importantes avances en la armonización contable. A través del SED se evalúan los programas públicos federales, información que sirve para informar los logros derivados de la inversión pública. El punto de contacto entre el SED y el PbR lo constituyen las MIR, matrices derivadas del enfoque marco lógico que se asocian a programas presupuestales alineados a los ejes sectoriales y del Plan Nacional de Desarrollo (en la nueva estructura programática presupuestal). De este modo los programas presupuestales cuentan con un marco de resultados, con indicadores que permiten el seguimiento y la evaluación del desempeño de los programas.

El Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) establece el marco conceptual para el aprovechamiento estadístico de los Registro Administrativos. El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) lidera los procesos de evaluación de calidad e integración de los registros administrativos de interés nacional y establece el marco metodológico para el aprovechamiento estadístico de los RRAA¹⁴ de las Unidades del Estado.¹⁵

 $^{^{\}rm 13}$ http://www.ine.es/clasifi/estandar_procesos.pdf

¹⁴ Para mayor información, consultar el siguiente documento:

http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/doctos genbasica/proc estandar registros.pdf

¹⁵ Unidades del Estado: según la Ley del SNIEG, los generadores de información son llamados Unidades del Estado y son todas las áreas administrativas que cuentan con atribuciones para desarrollar actividades estadísticas y geográficas o que cuentan con registros administrativos que permitan obtener información de interés nacional.

El Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) ha desarrollado una herramienta que le permite realizar evaluaciones de calidad de los registros administrativos de manera rápida. Uno de los hallazgos recurrente en las evaluaciones de programas federales por parte de CONEVAL es la insuficiente confiabilidad y oportunidad de los indicadores, metas y sus fuentes de información. En especial, de los indicadores a nivel de componentes, asociados regularmente a los registros administrativos propios de las entidades que dirigen los programas sociales. Los indicadores de las MIR a nivel de fin o de propósito, provienen regularmente de la estadística producida por INEGI u otras agencias federales y se califican con una buena calidad. A partir de la Herramienta para la Evaluación de Registros Administrativos (HECRA), desarrollada en el marco de la cooperación técnica del Banco Mundial y el Gobierno del Estado de Yucatán con la asistencia técnica del INEGI, CONEVAL desarrolló un cuestionario reducido, llamado mini-HECRA. La mini-HECRA permite de manera rápida evaluar indicadores de calidad de los RRAA, fuente de datos de los indicadores de las MIR de los programas sociales federales. Adicionalmente a estas iniciativas, el INEGI ha venido en los últimos años integrando de manera exitosa registros administrativos de naturaleza económica.

1.4. Los registros administrativos en el Estado de Morelos

En el Estado de Morelos existe un desafío para la mejora de la GpR en cuanto a la calidad de los registros administrativos, como insumos claves para la integración de los indicadores de las MIR. El INEGI, así como también otras agencias federales, produce información sociodemográfica y económica de calidad para la elaboración de algunos indicadores (impacto) de las MIR. Sin embargo, la mayoría de los indicadores de las MIRs están ligadas a la información administrativa de las entidades estatales que dirigen los programas, es decir a sus registros administrativos. Existe un desafío en cuanto a la mejora de la calidad de los datos que se usan para la integración de indicadores prioritarios, que se identificó durante la aplicación de la Herramienta de Evaluación de la Calidad de los Indicadores (HECI), porque todavía no se han estandarizado las metodologías y fomentado las mejoras prácticas para generar estadísticas a través de RRAA.

La Secretaria de Hacienda del Estado de Morelos, a través de la Subsecretaría de Planeación, tomó iniciativas para evaluar y mejorar la calidad de los registros administrativos que alimentan las MIR del sector salud, educación y seguridad pública. Según el reglamento interior de la Secretaría de Hacienda (publicado en 2014), la Subsecretaría de Planeación es responsable de fijar directrices, estándares y procedimientos para el acopio e integración de información estadística con el objeto de apoyar la política de planeación estatal del desarrollo y de coordinar la integración de la información necesaria para el funcionamiento del Sistema Estatal de Información Estadística y Geográfica del Poder Ejecutivo. Por lo que la Subsecretaría, a través del Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica (CEIEG), debe fomentar, en coordinación con el INEGI, los procesos de evaluación y validación de la información estadística y geográfica, y en particular de los Registros Administrativos que alimentan los indicadores de las MIR.

En el marco de la cooperación técnica, se evaluaron 22 RRAA que son fuente de información clave para la integración de los indicadores de monitoreo de programas sectoriales prioritarios. En una primera etapa se priorizaron los programas de la administración actual de Morelos. Los criterios considerados por la contraparte junto con el equipo técnico del BM para la selección de los indicadores fueron los siguientes: (i) que los indicadores formen parte del Plan Estatal de Desarrollo; (ii) de los planes sectoriales; (iii) de las prioridades

del Gobernador; (iv) que tengan un monto significativo de inversión (porcentaje del gasto público); y, (v) que tengan una amplia cobertura (beneficiarios). Con base en estos criterios, la Subsecretaría de Planeación, junto con los enlaces técnicos de cada sector, seleccionó alrededor de 20 indicadores por sector asociados a 16 programas presupuestarios y vinculados a las MIR. Después, cada enlace de sector identificó algunos RRAA, fuente de datos para estos indicadores que tenían un potencial para su evaluación con HECRA. A partir de la aplicación de la HECRA a 22 registros administrativos se integraron planes de mejora, que se describen en este reporte. Su implementación, redituará en la mejora de los indicadores de las MIR y, por lo tanto, en mejorar las condiciones para el seguimiento de los programas presupuestales.

2. HERRAMIENTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS

HECRA surge de la necesidad de contar con una herramienta para la evaluación de los RRAA. En 2011, el INEGI y el Banco Mundial colaboraron para el fortalecimiento del Sistema Estatal de Información Estadística de Yucatán, México. De este trabajo coordinado surge la HECRA, una herramienta técnica que permite la evaluación de todos los elementos involucrados en el proceso de integración de los registros administrativos. La HECRA considera las mejores prácticas internacionales, tomando elementos de las herramientas de evaluación de la calidad de los RRAA desarrolladas por el Buro de Censos de los Estados Unidos y de herramientas desarrolladas por EUROSTAT, como también de oficinas de estadística de Holanda y de países nórdicos europeos.

La HECRA permite evaluar los aspectos de gestión, calidad de datos, y el uso de sus indicadores resultantes. La evaluación considera cuatro dimensiones, con una serie de elementos (Figura 1).

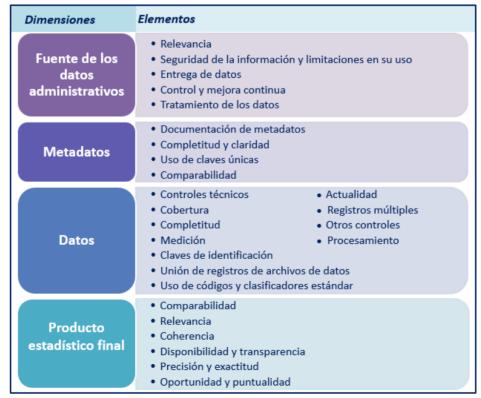


Figura 1. Dimensiones y elementos evaluados con la HECRA

La calificación atribuida al RA al final del proceso de evaluación se basa en una escala del 0 al 5. El valor mínimo, O, significa que el Registro Administrativo está en las peores condiciones y no permite su aprovechamiento estadístico. El valor final resulta de la suma de los valores obtenidos en cada dimensión y sección de un cuestionario de 86 preguntas. Cada pregunta presenta alternativas de respuesta que describen las diversas situaciones posibles que pueden presentarse en el proceso de generación del RA. La HECRA tiene un panel en donde se indica el resultado de las cuatro dimensiones y el resultado final (Figura 2).

Figura 2. Panel de evaluación de calidad global de la HECRA							
Evaluación de la calidad de l	os F	Registros Administr	ativos:				
Usos previstos:		Programa:		Id. Programa:			
Dimensión		Valor	Número de preguntas sin información*	Número de preguntas con alertas **	Resultado global:	4.13	Muy bueno
Fuente de datos		3.20	0	1			
Metadatos		4.82	0	1	Índice de la (Calidad Global:	0.83047
Datos		4.98	0	0			
Producto Estadístico final		3.51	0	0			
			* Para la calificació que se responda a (Calificación de "0"	alguna pregunta co			
Referencia:			** Para la calificaci que se obtengan m			•	en los casos
	0	No aceptable					
	1	No aceptable					
	2	No aceptable					
	3	Aceptable					
	4	Muy bueno					
	5	Excelente					

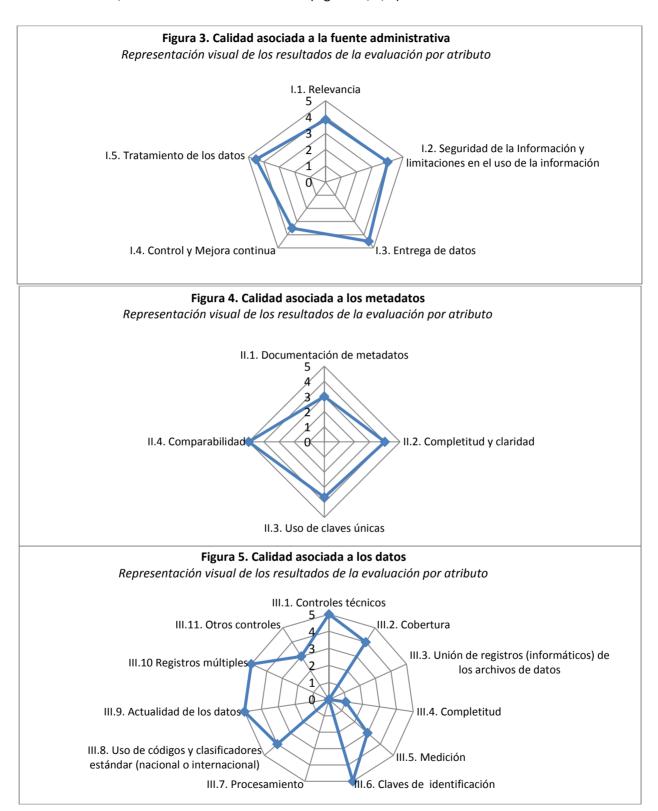
Tal como se describe en la figura de arriba, la calificación global de los registros evaluados se presenta según la siguiente escala:

- 0 a 2.9 se considera como "No aceptable"
- 3 a 3.9 como "Aceptable"
- 4 a 4.9 como "Muy Bueno"
- 5 como Excelente

Además de la escala, existen condiciones que podrían determinan también su calificación, relacionadas con la incidencia de preguntas calificadas con valores muy bajos, y con la calidad del Producto Estadístico final:

- 1. La existencia de respuestas con calificaciones bajas de 0 (sin información) y de 1 (alerta). Si la calificación global es de 3 o más, indica que el registro es de una calidad aceptable, pero por existencia de un aspecto analizado con valor 0 (ya que se considera grave que en la gestión del registro se carezca de información sobre un aspecto) y/o tres incidencias de valores de 1, hará que la calificación final sea "No aceptable".
- 2. Baja evaluación en la dimensión del Producto Estadístico final. Por la importancia que tiene esta dimensión, si una calificación de alguna de los seis elementos evaluados que lo constituyen está por debajo de 2.5, el puntaje final se verá afectado, lo que disminuye el valor del indicador de calidad global.

Para las tres primeras dimensiones analizadas se genera una gráfica que muestra la situación del registro en cada uno de los atributos, frente a la calificación máxima (Figuras 3, 4, 5).



La HECRA aporta el diagnóstico requerido para elaborar un Plan de Mejora de cada Registro Administrativo evaluado. Los resultados permiten a las Fuentes Administrativas y a los Usuarios Primarios identificar los principales problemas y cuellos de botella que limitan la calidad del RA. Con base a este análisis se elabora un Plan de Mejora con acciones a corto y mediano plazo validado por las instituciones y personas involucradas. Estos Planes de Mejora podrán ser coordinados por la Secretaria de Finanzas y el INEGI, para consolidar la implementación del GpR. Los Planes de Mejora describen el contexto y sistematizan en una tabla los problemas, sus causas, y las acciones correctivas. La Figura 6 presenta el alcance de la HECRA.

Implementar las actividades de mejora, Crear planes basado en los con acciones planes. correctivas y Detectar preventivas para oportunidades de documentar y mejora en dichos Identificar organizar registros para problemáticas y acciones que obtener productos Indicadores de calidad principales identifican y estadísticos de cuellos de resuelven las mejor calidad. botella que causas de los Líneas estratégicas afectan la calidad problemas. para el fortalecimiento de los RRAA y del ciclo de sus productos programación y estadísticos presupuestación (indicadores).

Figura 6. El alcance de la HECRA

La HECRA es una herramienta objetiva y de bajo costo. A pesar de ser una herramienta de autoevaluación por parte de las Fuentes Administrativas y de los Usuarios Primarios, las preguntas tienen, en su mayoría, alto grado de objetividad. Los involucrados en la generación del Registro Administrativo cuentan así con una herramienta que les permite evaluar el proceso en su totalidad e identificar áreas de oportunidad para la implementación de acciones de mejora. El costo de esta evaluación es más reducido que el costo de evaluaciones externas u auditorias de información.

3. Autoevaluación asistida de los registros administrativos en Morelos

3.1 Aplicación de la HECRA

Antes de aplicar la HECRA a los RRAA seleccionados, se integró un equipo evaluador conformado por personal de la Subsecretaría de Planeación, INEGI y el BM. Primero se realizó un taller de dos días (27 y 28 de junio de 2016) con el objetivo de formar facilitadores en el uso de HECRA e integrar un equipo evaluador. En este taller se capacitó a miembros del personal de la Subsecretaría de Planeación y de la Coordinación Estatal del INEGI, con un total de 19 personas, responsables de procesos estadísticos, y de tecnología de la información. Cabe mencionar que este evento también sirvió para formar a personal de la Coordinación Estatal de INEGI.

Para la evaluación de los 22 RRAA, se realizaron siete talleres con instituciones de tres sectores: salud, educación y seguridad pública. Para la aplicación de la HECRA se organizaron un total de siete talleres, cada uno de 5 a 6 horas, durante los cuales se evaluaron los RRAA seleccionados en coordinación con la Subsecretaría de Planeación. En los talleres participaron el equipo evaluador (Subsecretaría de Planeación, INEGI y BM) y los actores clave en la gestión de la información de cada registro a evaluar. Por cada registro evaluado participó personal responsable de los datos del RA o Fuente Administrativa y el Usuario Primario (ver Recuadro 1.).

Además, en algunos talleres se contaba con la presencia de responsables de Tecnología de la Información y/o administradores de los sistemas informáticos de los RRAA y/o estadísticos. La Subsecretaría de Planeación llevó a cabo el proceso de convocatoria y preparación de insumos al taller con los enlaces técnicos de las instituciones responsables de los RRAA. Durante la misión del BM, que tuvo lugar del 11 al 19 de julio 2016, se evaluaron 22 RRAA y se capacitó a fuentes administrativas y usuarios primarios de 14 instituciones. Durante esta semana de talleres se evaluaron RRAA de los sectores de seguridad pública, salud y educación.

Recuadro 1. Fuente administrativa y usuario primario

"La fuente administrativa es la unidad de organización responsable de implementar una regulación administrativa (o grupo de regulaciones), cuyo registro correspondiente de unidades y transacciones se ven como fuente de datos estadísticos" (OCDE).

El **usuario primario** es guien en la institución tiene por objetivo producir indicadores o cuadros estadísticos sobre un fenómeno en particular, es decir, es guien explota el Registro Administrativo con fines estadísticos.

El **usuario final** es guien usa el producto estadístico para la toma de decisiones.

Se realizaron los talleres con un enfoque de autoevaluación asistida. Además de la evaluación de la calidad de los RRAA, uno de los objetivos de los talleres era generar capacidades en el equipo local (Subsecretaría de Planeación) y en las instituciones para aplicar la herramienta. El enfoque de autoevaluación asistida implica que en los talleres son los involucrados quienes aplican la herramienta y evalúan la calidad de la información de los registros a ser usados con fines estadísticos, con la asistencia técnica del Banco Mundial e INEGI para implementar la herramienta, así como con el apoyo del equipo facilitador. En el taller se explica y capacita a los responsables de los registros para que puedan ser un punto focal de apoyo para la ampliación de las evaluaciones.

A partir de los resultados de la autoevaluación se integraron los planes de mejora. Antes de comenzar la autoevaluación, se identificó el flujo de los datos para la generación de los indicadores clave, los responsables del proceso y algunos usuarios finales; después se aplicó la HECRA. La interacción entre el equipo evaluador y los agentes clave en la gestión de la información permitió identificar áreas de oportunidad para mejorar la gestión de los datos y aprovechar el potencial de los RRAA. A partir de los resultados de la autoevaluación, cada equipo de trabajo integró en una hoja Excel las problemáticas detectadas, sus causas y acciones de mejora. Los planes de mejora completados por el equipo BM, se pueden consultar en el anexo 4.

3.2 Registros Administrativos evaluados

En total se evaluaron 22 registros administrativos: 2 del sector educativo, 8 del sector salud y 12 de sector seguridad pública. La tabla 1 contiene la lista de los RRAA, la institución responsable del RA, el Usuario Primario y Producto Estadístico para cada sector.

Tabla 1: Registros administrativos evaluados por sector					
	EDUCACIÓN				
Registro Administrativo	Fuente administrativa	Usuario Primario	Producto		
1. Beneficiarios de Beca Salario	Secretaría de Innovación Ciencia y Tecnología, Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital	Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, Subdirector de Enlace y Gestión	Reporte Mensual de Beneficiarios de Beca Salario		
2. Ficha de inscripción y reinscripción del registro de control escolar	Instituto de Educación básica del Estado de Morelos (IEBEM), Departamento de Control Escolar	IEBEM, Departamento de Indicadores Educativos	Agenda Estadística Estatal		
	SALUD				
Registro Administrativo	Fuente administrativa	Usuario Primario	Producto		
1. Padrón de afiliados al Seguro Popular	Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, Dirección de Afiliación y Operación	Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, Dirección de Afiliación y Operación	Padrón de afiliados al Seguro Popular		
2. Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED)	Servicios de Salud de Morelos, Departamento de Información y Estadística en Salud	Servicios de Salud de Morelos, Dirección de Atención Médica	Anuario Estadístico		
3. Egreso Hospitalario	Servicios de Salud de Morelos, Dirección de Planeación y Evaluación	Servicios de Salud de Morelos, Departamento de Evaluación	Boletín de desempeño hospitalario		
4. Subsistema de Información de Certificados de Nacimiento	Servicios de Salud de Morelos, Departamento de Información y Estadística en Salud	Servicios de Salud de Morelos, Departamento de Evaluación	Anuario Estadístico		
5. Expediente Clínico	Hospital del Niño Morelense, Dirección General	Hospital del Niño Morelense, Subdirección de Informática y Estadística	Resumen Estadístico Mensual		
6. Padrón de Familias Beneficiarias (Sistema de Información en Salud (SIS)).	Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, Coordinación de la Información (PROSPERA).	Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, Coordinación de la Información (PROSPERA)	Indicador: Embarazadas registradas vs embarazadas en control (PROSPERA)		
7. Queja médica	Comisión Estatal de Arbitraje Médico, Módulo de Atención y Arbitraje	Comisión Estatal de Arbitraje Médico, Subcomisión Jurídica	Reporte mensual		
8. Niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia	Sistema DIF Morelos, Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia	Sistema DIF Morelos, Subdirección de Planeación Estratégica	Set de indicadores del Programa Operativo Anual		

SEGURIDAD					
Registro Administrativo	Fuente administrativa	Usuario Primario	Producto		
Horas de Capacitación por Elemento	Comisión Estatal de Seguridad Pública, Dirección de Registros	Academia Estatal de Estudios Superiores en Seguridad, Servicios Educativos	Reporte de Capacitación		
2. Beneficiarios del programa Comunidad Segura	Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana, Subdirección de Programas de Participación Ciudadana	No disponible	Base de Datos Comunidad Segura		
3. Base de datos de Escuela Segura	Comisión Estatal de Seguridad Publica, Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y Delincuencia con Participación Ciudadana	Comisión Estatal de Seguridad Publica, Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y Delincuencia con Participación Ciudadana	Informe de acciones de Escuela Segura		
4. Padrón de elementos policiales que perciben algún estímulo	Comisión Estatal de Seguridad Pública, Subdirección Administradora de Base de Datos de Recursos Humanos	Comisión Estatal de Seguridad Pública, Subdirección Administradora de Base de Datos de Recursos Humanos	Padrón de elementos policiales que perciben algún estímulo		
5. Registro de Victimas Atendidas	Fiscalía General del Estado, Fiscalía de Apoyo a Víctimas y Representación Social	Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena	Informe de atenciones en materia de psicología		
6. Informes periciales	Fiscalía General del Estado, Coordinación Central de Servicios Periciales	Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena	Porcentaje de informes periciales atendidos		
7. Registro de incidencia delictiva	Fiscalía General del Estado, Fiscalías Regionales	Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena	Indicador: Porcentaje de los delitos de alto impacto resueltos		
8. Registro status de las carpetas	Fiscalía General del Estado, Direcciones Generales de Investigaciones y Procesos Penales	Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena	Estadística estatus de las carpetas de investigación		
9. Lista de asistencia de Internos con actividad Iaboral	Coordinación Estatal de Reinserción Social, Dirección General de Industria Penitenciaria.	Coordinación Estatal de Reinserción Social, Dirección General de Industria Penitenciaria, Contabilidad	Indicador del POA: Porcentaje de internos con actividad laboral		
10. Informe diario de labores sobre Internos con atención médica	Coordinación Estatal de Reinserción Social (CERESO) Morelos, Médico.	CERESO, Dirección Técnica	Indicador del POA: Porcentaje de internos atendidos en programas para la reinserción social		
11. Sábana de Identificación y Estado Jurídico de Control (Ingresos y egresos de menores)	Centro de Ejecución de Medidas Privativas de Libertad para Adolescentes, Subdirección Jurídica	Coordinación Estatal de Reinserción Social, Dirección de Ejecución de Sentencias	Indicador del POA: Porcentaje de menores en conflicto con la ley con medida sancionadora con un tratamiento integral aplicado		
12. Registro de capacitación al trabajo	Coordinación Estatal de Reinserción Social , Dirección General Industria Penitenciaria	Coordinación Estatal de Reinserción Social , Dirección General Industria Penitenciaria	Informe de capacitación para el trabajo para su integración al informe cualitativo y cuantitativo mensual		

3.3 Hallazgos

Los talleres abrieron canales de comunicación para la mejora entre los participantes y permitieron capacitar al personal en el uso de HECRA. Un aspecto fundamental en la aplicación de la HECRA es contar con la presencia de las personas responsables de los procesos relacionados al aprovechamiento estadístico de los RRAA. Durante los talleres, fue clave la disponibilidad del personal encargado de estos procesos para realizar el ejercicio de autoevaluación. La participación, en algunos grupos, de los responsables de las bases de datos y procesos de tecnología de la información permitió contestar la información relacionada a la seguridad de datos y procesamientos de control de calidad de los datos de manera acertada. También, la presencia de todos los involucrados, permitió un diálogo enfocado a la mejora que en pocas ocasiones se da en los ambientes de trabajo. Por ejemplo, los responsables del registro de Beneficiarios del Seguro Popular dedicaron dos sesiones de trabajo para el análisis de las acciones de mejora, y plantearon la necesidad de llevar a cabo acciones de análisis de la gestión de la información entre las áreas operativas, de tecnologías y usuarios internos. Actualmente, existe en el Estado un núcleo de facilitadores para el seguimiento de las actividades relacionadas con la HECRA. Asimismo, se desarrollaron capacidades en las instituciones para la réplica del ejercicio al interior de las mismas.

El resultado promedio de los RRAA evaluados fue de 4.02. Doce de los RRAA evaluados calificaron como "Muy bueno", entre otros los dos registros del sector educativo. Los demás, con valores debajo de cuatro, calificaron como "Aceptable". Este reporte, considera la calificación según la escala mencionada (0 a 5), pero es importante notar que se consideró en este análisis la calificación cualitativa (referencia) del indicador de calidad global, sin considerar el número de alertas (calificación igual a 1) o respuestas sin datos (calificación igual a 0). Como se mencionó en el punto 2, una ocurrencia de valores de respuesta iguales a 0, o tres ocurrencias de valores iguales a 1, califica automáticamente al RA de inaceptable. Aplicando este criterio solamente los registros de Beca Salario, Egreso Hospitalario, Expediente Clínico, Padrón de Familias Beneficiadas y Padrón de elementos policiales que perciben algún estimulo, calificarían como Muy Bueno, los demás serían Inaceptable. Se decidió no considerar esta calificación muy estricta de HECRA, ya que de lo contrario la mayoría de los RRAA serían inaceptables por los criterios exigentes y no por la calidad de los mismos.

Los planes de mejora de cada RA atienden las alertas detectadas con la evaluación. La figura 7, presenta el valor del indicador de calidad del RA por sector y la tabla 2 el ranking descendente de los valores del indicador de calidad global por RA. Solamente cinco de 12 RRAA evaluados del sector seguridad pública se calificaron como "Muy bueno". Entre ellos se encuentran los RRAA evaluados de la Fiscalía General del Estado de Morelos. Mientras que para el sector salud, son cinco RRAA de ocho que se calificaron en esta categoría. El registro con el valor del indicador de calidad más alto es el de defunciones del Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED) de la Secretaría de Salud del Estado de Morelos y el RA con el valor del Indicador más bajo es el del Sistema DIF Morelos, el registro de niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia.

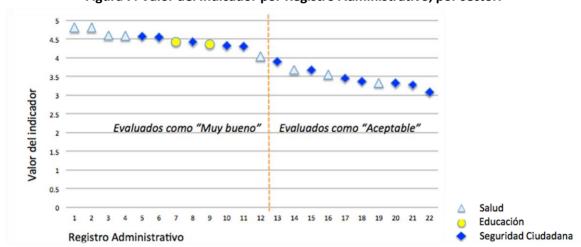


Figura 7: Valor del Indicador por Registro Administrativo, por sector.

Tabla 2. Ranking de resultados del HECRA a los RRAA evaluados	
Registro Administrativo	Resultado
Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED).	4.81
Subsistema de Información de Certificados de Nacimiento	4.81
Padrón de Familias Beneficiarias (Sistema de Información en Salud, SIS).	4.60
Expediente Clínico	4.59
Registro status de las carpetas	4.57
Registro de Victimas Atendidas	4.54
Beneficiarios de Beca Salario	4.42
Informes periciales	4.42
Ficha de inscripción y reinscripción del registro de control escolar	4.36
Registro de incidencia delictiva	4.32
Padrón de elementos policiales que perciben algún estímulo	4.31
Egresos hospitalarios	4.04
Base de datos de Escuela Segura	3.90
Padrón de afiliados al Seguro Popular	3.68
Registro de capacitación al trabajo	3.68
Queja médica	3.55
Beneficiarios del programa Comunidad Segura	3.46
Horas de Capacitación por Elemento	3.37
Informe diario de labores sobre Internos con atención médica	3.32
Internos con actividad laboral	3.32
Sábana de Identificación y Estado Jurídico de Control (Ingresos y egresos de menores)	3.27
Niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia	3.08

Aunque los dos RRAA del sector educativo obtuvieron calificaciones superiores a 4 todavía carecen de procedimientos de seguridad y de documentación de datos. No existen acuerdos firmados de confidencialidad de los datos entre los responsables del RA y el Usuario Primario con el objetivo de no limitar la explotación del registro con fines estadístico. Ni la Secretaría de Innovación Ciencia y Tecnología, ni el IEBEM establecen protocolos de intercambio de información para asegurar la transferencia segura de los datos a la Secretaría de Educación u otras áreas del IEBEM.

Del sector salud, las instituciones responsables de los RRAA calificados como "Aceptable" son los correspondientes al Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos, la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMOR) y el DIF. El padrón de afiliados al Seguro Popular requiere mejoras en la seguridad, cobertura y actualidad de los datos. El valor obtenido se debe a una falta de información en cuanto a la satisfacción del Usuario Primario. En cuanto al Registro de Quejas Médicas de la COESAMOR, las causas principales en cuanto a la ausencia de procesos de documentación y políticas de seguridad es el tamaño reducido en personal e infraestructura de la unidad. Se usa una estructura de base de datos que no ha sido actualizada por parte del Comisionado Nacional, y el personal estatal no tiene acceso al código fuente. En cuanto al registro del DIF, obtuvo el valor más bajo de los 22 RRAA con 3.08 ya que a pesar de que existen acciones de coordinación para la generación de la información, se carece de documentación de procesos en las distintas fases de la gestión del registro; en particular, el RA obtuvo un valor igual a 2 en la dimensión de los datos de la Fuente Administrativa (relevancia, entorno institucional, políticas y procedimientos, compromiso de entrega de datos, control y mejora continua y tratamiento de datos a la captura), con valores bajos en los indicadores de tratamiento de datos, seguridad de la información y limitación de uso de los datos, así como control y mejora continua. El registro de niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia, no se administra con una base de datos y carece de un diseño y documentación de procedimientos que aseguren un aprovechamiento estadístico de calidad.

Los RRAA del sector seguridad pública calificados en la categoría "Aceptable" provienen de la Coordinación Estatal de Reinserción Social, CERESO Morelos, Centro de Ejecución de Medidas Privativas de Libertad para Adolescentes y del Consejo Estatal de Seguridad Pública. Los registros de internos con actividad laboral, con atención médica, de sábana de identificación y estado jurídico de control y de comunidad segura obtuvieron un valor igual a 2 en la dimensión de la fuente de los datos administrativos. Los registros de la Coordinación Estatal de Reinserción Social y de los centros de detenciones se administran en una tabla de Excel y carecen de un diseño y documentación de procedimiento para optimizar su aprovechamiento estadístico. Los siete RRAA del sector carecen de información sobre los usuarios, lineamientos de seguridad de datos documentados para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. También hay una ausencia de mecanismos de controles de consistencia a la captura y de procedimientos de mejora continua como los controles de cambios y retroalimentaciones a través de reuniones u auditorías internas. Se observó que la gestión de los registros en el sector se realiza principalmente en papel, por lo que, si bien se reportaron mecanismos de control de la calidad de datos de las variables, no existen evidencias de la revisión y control en la captura de los registros en papel.

Hallazgos comunes a todos los RRAA

En general, no se estructura, sistematiza y documenta el proceso de producción de la operación estadística (informe, cuadro estadístico o indicador) a partir de los Registros Administrativos. Por lo que resulta en una ausencia de sistematización del conocimiento y pone en riesgo la continuidad de los procesos frente a la movilidad del personal. La falta de documentación del proceso estadístico (ciclo de vida del RA) afecta o impide la implementación de procesos de evaluación y mejora continua del proceso estadístico. El proceso no está documentado y no se puede insertar en un modelo de calidad institucional. Al no identificar todas las etapas con las atribuciones del personal involucrado, no se puede justificar la necesidad de recursos humanos calificados y recursos informáticos. Igualmente, en el momento de la evaluación con HECRA, surgen dificultades en identificar los responsables en todas las etapas del proceso.

No hay una gestión adecuada del Registro Administrativo. El responsable de los datos del registro no identifica quienes son todos los usuarios primarios y tampoco se identifican los usuarios finales desde una etapa de diseño del proceso de aprovechamiento. No se identifican y caracterizan todos los usuarios actuales y potenciales del Producto Estadístico. No se conocen sus requerimientos y no se mide su satisfacción a través de cuestionarios, encuestas o reuniones documentadas (minutas firmadas).

Debilidades relacionadas al entorno institucional, políticas y procedimiento de las instituciones responsables de los RRAA ponen en riesgo la seguridad de los datos. No existen políticas institucionales de seguridad de información que garantice la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos. Existe una ley de información pública, estadística, y protección de datos personales del Estado de Morelos, 16 pero no existen lineamientos o políticas institucionales de seguridad de la información que además de referir a la protección de datos personales y confidenciales, documente los mecanismos que asegure que la información y los métodos de procedimientos son exactos y completos. No hay reglamentación, ni instructivos para hacer operativa esta normativa. Tampoco se documentan los métodos que aseguren que el personal y usuarios autorizados tengan acceso a la información cuando la requieran. No existen por ejemplo planes de contingencia documentados en caso de fallas en los sistemas informáticos.

Ausencia de procedimientos de control y mejora contínua. No se cuenta con procedimientos documentados de la captura de los datos que establezcan cómo el responsable de los datos de la Fuente Administrativa colecta los datos (medios, frecuencia, almacenamiento) y cuáles son los formatos utilizados. No se implementan procedimientos documentados de control de consistencia a la captura de los datos del Registro Administrativo que describan cómo se verifican los valores de las variables o rangos de valores o la coherencia de las variables. Las instituciones no desarrollan modelos de gestión de calidad de los datos. No se realizan mecanismos de consultas entre los responsables del Registro Administrativo y el Usuario Primario con el propósito de mejorar continuamente cada etapa del proceso del registro como por ejemplo reuniones periódicas con un plan de trabajo establecido. La ausencia de un mapa del proceso de aprovechamiento estadístico dificulta la implementación de estos mecanismos.

¹⁶ Ley 4274 Periódico Oficial "Tierra y Libertad". http://marcojuridico.morelos.gob.mx/archivos/leyes/pdf/LIMIPEEM.pdf

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan conclusiones generales y recomendaciones derivadas de la aplicación de HECRA a 22 RRAA de los sectores educación, salud y seguridad pública. Estas conclusiones recuperan también análisis previos realizados con la aplicación de la herramienta de evaluación de la calidad de los registros administrativos, y las conversaciones con el equipo técnico contraparte.

El uso de registros administrativos confiables en el marco de la GpR debe consolidarse como estrategia del Gobierno de Morelos utilizando al CEIEG como mecanismo de coordinación interinstitucional. Bajo el liderazgo técnico de la Subsecretaria de Planeación de la Secretaría de Finanzas, el CEIEG tendrá que desarrollar estrategias para la implementación de mecanismos continuos que aseguren el mejoramiento y uso de los RRAA. En esta primera aplicación de la HECRA a tres sectores de Gobierno del Estado de Morelos (Salud, Educación, y Seguridad pública) se evaluaron 22 RRAA. La Secretaría de Finanzas tiene el liderazgo técnico del CEIEG por lo que puede usar esta figura para fortalecer su rol en la coordinación de la oferta y demanda de información, validación y documentación de los datos estadísticos que alimentan las MIR de los programas presupuestales. Es primordial asegurar la colaboración con la Coordinación Estatal del INEGI, asesor técnico e integrante del CEIEG, para la implementación del plan de capacitación y un apoyo para la aplicación de la HECRA a otros RRAA. A continuación, se presenta una propuesta de acciones a realizar para el seguimiento HECRA (tabla 3).

Tabla 3. Propuesta de acciones para la institucionalización de acciones de mejora de RRAA				
Acción	Responsable			
Revisar detenidamente la propuesta de Plan de Mejora de los RRAA evaluados: afinar	Responsable del RA/			
causas en algunos casos, identificar la persona responsable de la acción correctiva.	Subsecretaría de Planeación			
Diseñar e implementar una plataforma en línea para el seguimiento a los	SP/Responsable del RA			
planes de mejora (fichas de identificación y formato de seguimiento)				
Integrar 'Fichas de identificación y control de acciones correctivas' (Formato A en planes de mejora).	Responsables del RA			
Capacitar las entidades en el sistema de seguimiento a la mejora de los RRAA	SP			
Integrar y aprobar un plan de capacitación para asegurar la mejora de los RRAA.	SP/CEIEG			
Implementar el plan de capacitación para la expansión del uso de la herramienta de	SP/INEGI/CEIEG			
evaluación de la calidad de registros administrativos				
Integrar un cronograma para la aplicación de encuestas a usuarios finales (una vez al año antes de la aplicación de HECRA)	SP/CEIEG			
Integrar un cronograma para la aplicación de la HECRA, considerando los RRAA	SP/CEIEG			
evaluados y potenciales registros administrativos a evaluar (en función de las				
demandas de indicadores y/o productos de información).				
Integrar y aprobar un modelo de evaluación de calidad y certificación de los Registros Administrativos.	SP/CEIEG			
Integrar las acciones de evaluación de la HECRA con la aplicación de la herramienta de	SP/CEIEG			
evaluación de la calidad de indicadores (HECI) para impulsar la mejora de las MIR.				

Es necesario fortalecer las capacidades estadísticas de las instituciones de los tres sectores a través del diseño e implementación de un programa de capacitación aprobado por el CEIEG. Para reducir costos, se puede aprovechar la colaboración técnica con el INEGI, y el conocimiento de las entidades que conforman el CEIEG. Algunos temas específicos a tomar en cuenta para el fortalecimiento de capacidades son:

- Gestión documental de procesos estadísticos. Documentación del proceso de aprovechamiento estadístico. Se recomienda una capacitación en documentación de proceso estadístico según el modelo GSBPM (Modelo General de Procesos de Producción Estadística), un marco estándar para apoyar a las organizaciones a documentar el proceso de producción estadística. La ventaja del modelo GSBPM es que mantiene la atención en el ciclo de vida de la producción estadística (considerando un producto), y permite hacer una revisión detallada de aspectos técnicos estándar en cada etapa del ciclo de vida. 17 Esta capacitación puede generarse en el marco de la cooperación técnica con el INEGI.
- Seguridad de la información. Capacitación orientada al personal de las áreas de informática, que apoyan los procesos de aprovechamiento de los RRAA, en documentación de protocolos institucionales que garantizan la seguridad y continuidad de los datos, integridad de las bases de datos, confidencialidad y accesibilidad a los datos. Existen modelos estándar de análisis de la seguridad, como el modelo de objetivos de control para información relacionada con tecnologías COBIT (por sus siglas en inglés), que podrían ser un adecuado marco de referencia.
- Estándares internacionales de la Iniciativa de Documentación de Datos (DDI, por sus siglas en inglés) y la Dublin Core Metadata Initiative (DCMI) son estándares pertinentes para la documentación, difusión y preservación de datos de los Registros Administrativos. Estos estándares han sido ya adoptados por el INEGI, quien ha emitido una resolución para su uso por los productores estadísticos del SNIEG.

Se recomienda integrar, por parte de las instituciones, un Plan de Calidad de la Producción de la Información Estadística que documenta el proceso de aprovechamiento estadístico. Después de capacitar a las entidades, sería recomendable fomentar la documentación de los procesos de aprovechamiento estadístico con el modelo GSBPM. Esta documentación puede ser parte de manuales operativos institucionales o Planes de Calidad de la Producción de la Información Estadística integrados por comités institucionales encargados de asegurar el seguimiento a los planes de mejora y la calidad de datos de la institución. El modelo GSBPM establece de manera muy precisa las etapas, actividades y tareas del ciclo de vida de los RRAA, lo que sienta las bases para poder llevar adelante acciones para su seguimiento o bien para el diseño de nuevos registros.

Se sugiere impulsar la utilización de los datos provenientes de Registros Administrativos e identificar los usuarios primarios y finales, evaluando su satisfacción. Resulta importante implementar mecanismos en las dependencias para la identificación de los usuarios. La primera etapa del modelo GSBPM es la especificación de las necesidades por lo que es relevante la aplicación del modelo. Para asegurar la mejora continua, es fundamental desarrollar, aplicar y analizar los resultados de cuestionarios de satisfacción a los usuarios primarios quienes aprovechan los datos de manera estadística y a los usuarios finales, quienes usan el Producto Estadístico para la toma de decisiones. Las necesidades no se pueden atender si no son identificadas, estructuradas y priorizadas. Estas necesidades cambian en el tiempo por lo que es importante establecer una comunicación y dialogo constante con los usuarios. Existen varias maneras de conocer las necesidades y evaluar la satisfacción de los usuarios, por ejemplo:

Fomentar la comunicación directa de los productores con los usuarios identificados a través de reuniones documentadas.

¹⁷ Ver www.unece.org/stats/cmf.

- Organizar en el marco del CEIEG talleres entre productores y usuarios según temáticas estadísticas o por sectores.
- Aprobar en el CEIEG un formato de encuestas a usuarios primarios y finales e implementar su aplicación de manera periódica por parte de los responsables en cada institución. El reglamento del CEIEG puede especificar la obligación para la institución de contar con resultados de evaluación de satisfacción de usuarios antes de poder aplicar HECRA. En el taller se compartieron formatos de encuestas del BM que se podrían aplicar o modificar según el enfoque que se quiere medir (calidad de datos, temáticas, accesibilidad).
- Establecer en la Subsecretaria de Planeación, en la oficina a cargo de las MIR, mecanismos para recibir recomendaciones o necesidades de las dependencias para una mejor utilización de los registros administrativos que alimentan los indicadores de las MIR. Mecanismos como correo electrónico, audioconferencias, etc.

Se debe fortalecer el entorno institucional, políticas y procedimiento de las instituciones responsables de los **RRAA en materia de seguridad de datos.** Algunas acciones que podría apoyar este fortalecimiento son:

- Identificar e implementar buenas prácticas en gestión de Tecnologías de la Información (TI) para asegurar la seguridad física y lógica de los datos estadísticos. Se recomienda crear un grupo de trabajo dentro del CEIEG para la integración de lineamientos de TI relacionados con la seguridad datos y/o la aprobación de estándares de calidad en TI para los procesos estadísticos. Un producto de este trabajo puede ser la integración de una norma estatal y/o un manual de buenas prácticas en materia de TI para la producción de datos estadísticos de calidad en el Estado de Morelos. La aplicación total o parcial del modelo COBIT, permitiría identificar más detalles de los riesgos sobre la seguridad de los sistemas de información de los registros administrativos, como base para su mejoramiento.
- Implementar en las entidades de procesos de TI alineados a las necesidades de los subprocesos estadísticos, para asegurar la integridad, confidencialidad y acceso a los datos.
- Fomentar la coordinación institucional y la conformación de grupos de trabajo conformados por los responsables de los RRAA, los usuarios primarios y los responsables de informática para la definición y documentación de los lineamientos básicos de seguridad de la información (respaldo y seguridad física de los equipos).
- Fomentar la integración de políticas institucionales de seguridad de la información. Se recomienda consultar a título de ejemplo la política de seguridad de datos del INEGI en la siguiente liga en internet: http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf.

Se recomienda diseñar y aprobar un modelo de gestión y certificación de calidad de los Registros Administrativos que se aprovechan para la integración de los indicadores prioritarios e informes de Gobierno. Se propone un modelo basado en tres etapas: Identificación/ sensibilización, auto evaluación y mejora y certificación. Esta propuesta está basada en el modelo de evaluación/certificación de operaciones estadísticas implementado por el DANE, Colombia.¹⁸ Todavía en algunas instituciones (por ejemplo la Coordinación de

¹⁸ La metodología de Certificación del DANE se puede consultar en la siguiente Liga https://www.dane.gov.co/files/sen/calidad/evaluacion/MetEvaluacionCertificacion.pdf

reinserción social) no se ha visualizado el potencial de los RRAA para la producción de indicadores, por lo que es importante fomentar actividades de sensibilización de los directivos. Igualmente, la implementación de etapas de revisión de proceso de los RRAA y la identificación y medición de la satisfacción de usuarios antes de aplicar la HECRA fortalecerá las autoevaluaciones y arrojará mejores indicadores de calidad global. En la segunda etapa, los mecanismos de seguimiento tienen que asegurar el cumplimiento de las acciones correctivas identificadas en cada Plan de Mejora. Una vez atendidas todas las mejoras, el RA tendría que obtener una calificación de Excelente para lograr la certificación por parte del CEIEG. La figura 8 propone un modelo evaluación y certificación de los RRAA que se podría revisar en el marco del CEIEG.

Figura 8. Propuesta de modelo para la autoevaluación con HECRA y certificación de calidad de los RRAA



ANEXOS

Anexo 1. Agenda de los talleres HECRA

Lunes 11 de	Lunes 11 de JULIO - 9:00-16:00 HRS.				
TALLER SEGURIDAD PÚBLICA El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Seguridad pública. El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Seguridad pública. El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Seguridad pública El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Seguridad pública El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Seguridad Pública El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos priscalidad General del Estado Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacien la Banco Mundial Martes 12 de JULIO Varios lugares TOTRE MOREIOS — 9:00 -15:00 HRS. El Objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos priscal de Seguridad Pública El Objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos priscal de Seguridad Pública					
TALLER SEGURIDAD PÚBLICA El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los RRAA previamente seleccionados en el sector de Seguridad pública. Penal de Atlacholoaya – 9:00 -15:00 HRS. TALLER SEGURIDAD PÚBLICA El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los RRAA previamente	 Fiscalía General del Estado Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial INSTITUCIONES PARTICIPANTES Coordinación de Reinserción Social Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI 				
seleccionados en el sector de Seguridad pública.	Banco Mundial				
	e JULIO – 9:00 -15:00 HRS. etaría de Salud				
TALLER SALUD El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Salud.	 INSTITUCIONES PARTICIPANTES Secretaría de Salud del Estado de Morelos Servicios de Salud El Hospital del niño Morelense Sistema DIF Morelos Régimen Estatal de Protección Social en Salud en el Estado de Morelos Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 				
Jueves 14 de JULIO — 9:00 -15:00 HRS. Subsecretaria de Planeación, Secretaría de Hacienda					
TALLER SALUD El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Salud.	 INSTITUCIONES PARTICIPANTES Secretaría de Salud del Estado de Morelos Régimen Estatal de Protección Social en Salud en el Estado de Morelos Comité Estatal de Arbitraje Médico Morelos (COESAMOR) Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 				

	15 de JULIO – 9:00-15:00 HRS. Icación Básica del Estado de Morelos			
TALLER EDUCACIÓN El objetivo del taller es aplicar la herramienta	INSTITUCIONES PARTICIPANTES • Instituto de Educación Básica del Estado de Morelos			
para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Educación.	 Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 			
	de JULIO – 9:00-15:00 HRS.			
TALLER EDUCACIÓN	ICACIÓN Básica del Estado de Morelos INSTITUCIONES PARTICIPANTES			
El objetivo del taller es aplicar la herramienta para evaluar la calidad de los registros administrativos previamente seleccionados en el sector de Educación.	 Instituto de Educación Básica del Estado de Morelos Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda 			
Martes 1	18 de JULIO – 9:00-15:00 HRS.			
Subsecretaria de	e Planeación, Secretaría de Hacienda			
TALLER COMPLEMENTARIO Y CONSULTAS ADICIONALES	INSTITUCIONES PARTICIPANTES			
El objetivo de este espacio es de responder a los organismos que no lograron terminar la HECRA durante los talleres sectoriales, que no podían llegar a los talleres sectoriales, o que tienen consultas para complementar el ejercicio.	 Régimen Estatal de Protección Social en Salud en el Estado de Morelos (PROSPERA) Coordinación de Reinserción Social Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 			
Miércoles 20 de JULIO				
	Varios lugares			
Casa Morelos - 10:00 -12:00 HRS.	INSTITUCIONES PARTICIPANTES			
Reunión Ordinaria del Comité Estatal de Información Estadística y Geografía Objetivo: El equipo del Banco Mundial presentará los resultados de la evaluación de la calidad de los indicadores (HECI)	 Secretaria de Hacienda Dependencias participantes del CEIEG (Anexo 3) INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 			
Casa Morelos - 12:30 -13:30 HRS.	INSTITUCIONES PARTICIPANTES			
Reunión con Jefa de Oficina de la Gubernatura y la Ministra de Hacienda Objetivo: Compartir hallazgos de la misión y definir los pasos a seguir	 Oficina de la Gubernatura Secretaria de Hacienda Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI Banco Mundial 			
Subsecretaria de Planeación, Secretaría de	INSTITUCIONES PARTICIPANTES			
Hacienda – 13:30 -14:00 HRS. Reunión técnica de cierre de la misión Objetivo: Revisar y firmar la ayuda memoria entre la Subsecretaria de Planeación, la Coordinación Estatal de INEGI y el Banco	 Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda INEGI y Coordinación Estatal de INEGI INEGI Banco Mundial 			

Mundial.

Anexo 2. Listas de asistencia

		FORMATO LISTA DE ASISTENCIA		Clave: FO-SH-DGIE-02 Revision: 0		
MORELOS de Hacienda	R	EFFERENCIA:PR-SH-DGIE-01		página: 2		
	Fecha: 11/JULIO/2016 REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA (BANCO MUNDIAL)					
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	11 –julio-2016	Firma 12 –julio-2016		
TAS. IRMA TERESITA	TECHICO PROFESIONAL	80 EV. 801 . FFF	A line			
ME. JOURE DOWNED GARCH VIETAL	DIERCTOR DE SISTEMS OG	777 36263 00 err 1002 domingo garcic.sspey @ morolos-seb.mx	- Gen			
Ing Yesenia Guntana Lagunas	Jele de proyecto	777.37291582 Yesenias. quintana e grapil.com.	(IQI)			
HARTW A. VARQUET FLORES	ACABEMA ESTATAL DE	101 1000 5 AT 15118 orantin, Vargo ec po e hothal coy.	7			
Erik Gómez Maya	Rofesional Esecutivo 1	777 25175 37 777 2573 2575 777 362-13-14	1			
Yaneli Bulton Santrago	Auxiliar tecnico/ Unidad Juridica en Historiace Sog. Pub.	777 1267643.	Jun .			
NAMAZUE CASTIAUX	B.M.	4621203096.	Outros			
Uridiana Sándrez	ZEFE de Deportamento CES	3-62-13-27	Slimbs.			
CORTES SALCHEZ VICTOR	DEFE DE DEPARTAMENTO	EXI TETAA	15/1			
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	11 –julio-2016	Firma 12 –julio-2016		
Corlos Armondo Gernez Beltrón	October votor old ministration of BD. dr Bac form.		Cafe.	12 Julio 2010		
Pedro Zaragoza Hener	Prector de Unculación de Las tracarel	======================================	13			
Jas Raud Flores Pair	Director de Geoestadisticae (CES)	3-62-13-27	Post.			
Maria Macras Rodnigue Z	INEGI	3626711	Amacrost	*		
Jun Carlos Ereva Valencia	INEGI	3 62 67 09	4			
Raphed Hendishrr	Centro Estatal de Prevenam	362/323	A. Co			
Edoodo Legizano	de Presención	362823	9			
Jauger Gonte Valla	Sec. de Haesenda DGIE Enlare Administrativo	3100312	1			
Days, Janette Landa Roman.	Jecretaria Hacienta	3-10-03-12	Days: 1. Landa			
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	11 –julio-2016 "	Firma 12 –julio-2016		
Vosefine Cale Margos	Zabdurectora de Zategración y Contra	4492310307	Alf jen			
JULIO SILVA	SUBBIETUDOS BEGUTEOS	505 2000 647. 25174	7.			
Julio Césai lépez	SEE HOCKENIS	3100312				

REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
Josefin Calva Margoe	Integration of Control	14999105300 Ed. 9263 4492310307	- Ala
Janel Zagel Such 22	Jete de depte de sis.	7273626709	3
Noyel B Custo Rosa	Subditedora de Seguridad Escolar	01 (777) 3-62-18-23	W -0
Cheabeth Peñalozo Diezo	Jefe de desto. de cavacitación y poloste	Q44 777 375 6370	Missaule
Chisaí Carreto Iproia	Sefe departamento	3626705	Emming
Gloria Flidella Bautish Fsoobolo	Sub de Organización Modernización y Testadostro	3-18-90-72	and 1
NATHALIE CASTI AUX	B4/ans.	625065	atual -
IRMA TERESITA UZAMA GUDJARDO	TECUICO PROFESIONAL FISCAIA GENERAL DEL EDO.	777 - 108 - 475 - 475	July Genre
JULIO CÉSAR LOPEZ	PROFESIONISTA "4" SEC. HOCIENDO	797 2198022	

REUNIÓN DE TRABAJO DE HECRA (BANCO MUNDIAL)

Fecha: 12/JULIO/2016

	(BANC	.O MUNDIAL)	
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma 12 –julio-2016
Lic. Narry Bastida Maldenado	Subdirectora Administrativo CEMPLA	391 58 04 (OF) 777 185 77 84 (CEL)	The state of the s
Lie. Claudia Vázquez Radriguez	Juridica CEMPLA	391 58 04 (14) 7773 885118	1
Lic. Cristina d'Lispez Manuel	Directorationica	3613431 ext 210 777 2353453	- The
L.A. Padro Gua Pampa Gonzaloz	Subdirector de Pressissi Firmeners	3613444 ext.	
Lie YESKA MENOCEA Rise.	Profesional Ejec.	3613444 EXT. 222 Cel. 777 363 32 59	- James -
Dayoi tanetle landa Romani	Enlace Administrativo secretaria de Hacierdo	2 10-03-10	Daysi 1. Landa
Lauser Grante Valla	Dir. La Abmenstraceón de Sestemas Sacrolaría do Haceanda	3 10 03 12	
María Macias Radulguez	Jefa de Depto de Comik Estatal / INEG	3626711	(Imacias 18)
JULIO ORTEGEN	Consultor Banco Mundial	9991215649	flotu
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma 12 –julio-2016
Jon Carlos Escue Udeno	INEGI	3626709	8

Fecha: 13/JULIO/2016

Fecha: 13/JULIO/2016

REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
Edga Costa forero	Departementa de	7773124207	Set .
0	Eulvación som	edgor. castelo@55m-gob	
David Alberto Madrid Cons	la Approvala Santa	7775239888 a Said madridgamedu 777 2190623	with one
Petra (roz Joriano	Esponsable SAEH Apto. Estadático SSM	777 2190623 petra cruz@ssungobuy	DINUS C
Fco. 3. Zavaleta Carrollo	pept. Estatestica Sinac SSM	+77312420+ francisco Zaunlelg@ssm.y 4626216272	obinx Is
Angela Rodriguez Gtr.	ssm	angela. rodriquez @san	ngdoms freely
Alyanch Herinder V.	Jefdepto información SSM	7/27700620 2/grdo.handeressm. 7 3/053/9-134	
PLESTER ORDING	SCHOLOGO R	alberto orango em	
AlBJandra Scholer Ade.	Desurolludor da	7771809337	sob me A
Dejamelyn Ascilor Janviernte	serviciós de salud Mor: Pioer Violencia	113146061	

REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
Coisela Avelar casales	Sub. Albergues	3156009 Ext. 481	Color
La Camer Gance 2	Dy Mocclos Aux Ady	3141010 44313 1,7713070843	Mont
esus Harmanocz altawienu	DIF WORELOS.	3 14 10 10 GKT.	July 1
Daryl Ayala Castro	DIF Morelos	3141010 ext	Duy.
Elizabeth Corona Rosas	Hosp. del Nexo Aux. Informatica	3 62 1170 ext 4280	guidh
Trais Eunice Figuerou Pal	acios Estadistica Hum	362 1170 ext 4520	Juan
arthy Alonso Wartine	Hospital HWM	739 1010 654	of while
Colocalless Cozman	Secretaria de Salud,	3101757	facción
losofine Cake Marguez	Jubdirectora INEGI	449 910 5300 ext, 4263 /448 2310323	A.

REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL

Fecha: 13/JULIO/2016

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
	Auxiliar Tecnico de Soporte De B.D.	7351728109	South
Antonio Molina Ruz	Subdivector de Ofiliación	OP2PPFEFFF	Oluxuz
Ma. Esther Hontes Lagunds	Enlace/NEGI	3626709	March
Javeer Gente Vella	Dr. de Administración de Sestemas Sec de Hausenda	3189672	- Control of the Cont
alisai Canero Garcia	Jefe de departament 14251	3626705	Timenung
Glora Flidety Boutisto Fooderdo	Sub Planeacián DEIT-COTSPO	3-18-90-72	GAS
Joura Lundwall	Bano Mundial	202-473-0373	Buckel
Julio Ortegón	Banco dunde	al 9491215649	(1)
NAMALIE CASTIANS	ВМ	18251065	those -

REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL

Fecha:	13/JU	LIO/	2016

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
Vosefina, calva Emeging.	Subdirectors INEGI	449 910 5300 ext, 4263	Alla.
Julio cesar loper lua	PROFESIOUSTO "AN"	3 10 03 12	

REUNIÓN DE TRABAJO HECRA (BANCO MUNDIAL)

Fecha: 14/JULIO/2016

Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma 14 julio 2016
Maria Macías Rodriguez	Jefa de Depto de Comité Estatal/INEGI	3 62 67 11 / 177 564 366	A
Ma. Eother Montes Laujunds	Enlace /INEGI	3626709 /7771756322	Ma Sale
Vasafina Calus Marquez	Jubdirectore/ INEGI	4499105300 ed, 4263 4492310307	Finn
Je li Jaceter Skellers Guman	Dir. de Area Secretaria de Ido	d 310757	lacco
NATHALIE CASTIAUX	BH	niashaurequal com	Certicul
Adrian Sanchez	Auxiliar Tecnico	47351728109	E WAR
Antomo Malma Pere	Seguro Popular Subdirector de Dalación	adrian 090 1 Chatrailes	
ALBERTO OFF MPO ROMERO	SEGURO POPULAR	3103319-134 alberto a compo @ more	THE WALL
dur 10 OPTERÓN	OM	ortegen. jul co @gmail	

Fecha: 14/JULIO/2016 REUNIÓN DE TRABAJO HECRA (BANCO MUNDIAL) Teléfonos Firma Nombre Cargo / Dependencia Oficina / Móvil 14 julio 2016 777 316 64 88 4 of co-Subcomi signeds Intonio Ramos 777 316 6427 777 181 5469 461 PROFESIOUSID "A" Casar Loper SEC HOURANDS 3100312 Fecha: 15/JULIO/2016 REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL Teléfonos Cargo / Dependencia Nombre Oficina / Móvil Josefine Calva Marquez Subdirectore 4499105300 ext, 4263 449 23/03 07 Responsable de Cantura de Nivel Prassociar-Depto Indicadores 10/36/7 317/643 ext 1024 Educativos JETE DE DEANTIAMENTO DE ALICIN FLETHES PEPEZ 317-16-88 84 154 PROGRAMACION Y PRESAUSO Edgar Costillo Monterines Educations Julio Ortegon Banco Mundial Responsable de MICEEB ATISES 3326 Tese David Costet Orihvek en el Depto. de Control Escolar Julio Ortegón 777 101 3617 3171643 EXT. 102 CAPTURA DE PRIM. E INICIAL (911) IND. EDU Responsable de l'Arrea Haydee Garcia Miranda 777 1020112 Vonne Herrery Herrandez administrativos (POA) 7771346594 3171688 rxt. 154 Fecha: 15/JULIO/2016 REUNIÓN DE TRABAJO TALLER HECRA BANCO MUNDIAL Teléfonos Firma Cargo / Dependencia Nombre Oficina / Móvil Alara Delia Caus Egoer Cafulogos de Centros de Tratorio 1013617 3171643 ext. 339 3100318 Sec. de Haceenbe Profesionista "A" 3100318

SEC. HOCIEUDS Jobe de Depto,

WESI

David Eagl Sinher

3626709

ed. 6761

			- 1 1
		BAJO TALLER HECRA MUNDIAL	Fecha: 15/JULIO/201
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos	Firma
	P - 16 debs	Oficina / Móvil 10/36/7	A
Alara Delia Cano Rgoer	Catalogos de Centros de Tro	an 3171643 ext. 339	CHIP .
Javeer Gante Vella	Der de Admenstración de Destemos Sec. de Yacrenda	3100318	- August
Julio César l'oper Luna	Profesionista "A"	3100318	
Davel Eagl Sinher	Juste de Depto,/	3626709 ed. 6761	()2)
	200000000000000000000000000000000000000		Fecha: 18/JULIO/2016
		BAJO TALLER HECRA MUNDIAL	
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
-11 n/11 m/	Late Daple Indica-	3171688 -21.132	Ad
Edgar Costillo Montasinos	dore. TEBEM.		(D)
José ROLDAN PENSA	RESPONDABLE DEL NIVER PRIMARIA E INICIAL DE LA CAPTURA 911	317168-84.934	f. Mobile 1c
O - N N	Subdirector de Planeación y Dejarrollo Administrati	3117378	1
LESAR EMMANUEL MENDEZ MORAL	Es Subsecretaria de Educación	777 257 3071	W Second
Alan Peran Galan	Subdirector de Enlace y Gestion	3117378	Color.
Juan Carlos Ereixa Valencia	INEGI	3 62 6709 Ext 6769	- A
Sourcer Granto VIVIa	Der. de Administración de Sistemas Dec. de Hacrenda	3100312	- Agust
JULIO CESTON LOPEZ	PROPESIONISTA "A"	2025100	_ CAM
WNS	SEC HOURADS.	7972198022	
NATHALIE CASTIAUX	BANCO HUNDIAC GOS.	462 120 35 96.	Chau.
			Fecha: 19/JULIO/2016
		BAJO TALLER HECRA MUNDIAL	
Nombre	Cargo / Dependencia	Teléfonos Oficina / Móvil	Firma
ALBURTO OFAMPO	EUDPINECTOR	3105319-64.134	June Julia
ROMERO	PROTECTION SCIPLES	3105320 -	
OMAR CHIRLOYA	COUNDINADOR INFORMACIÓN PROSPERA MOREJOS		11-19
DERMIN MOCER	RESPOSSABLE.	3613444	Am
SNOCPEND	DE IN CAPACINON	EXT 222	
Jourer Gente Villa	(REDSELDED) Subsecretario de Planeca Sec. de Hacrenda	són 3/003/2	- Pitt
NATHALIE CASTIAUX	BYUNMAL.		Cition
Julio Cèsar Lòpez	Profesionista "A"		
Lusa Cesar Copez	SEE HOUFIND	3100312	4

Anexo 3. Guías HECRA 4.01

Ver documento aparte.

Anexo 4. Planes de Mejora HECRA

Este anexo presenta los 22 planes de mejora, resultado del ejercicio de la aplicación de la Herramienta de Evaluación de la Calidad de Registros Administrativos.

Fuente administrativa Registro Administrativo		
	EDUCACIÓN	
Secretaría de Innovación Ciencia y Tecnología (SICyT)	Beneficiarios de Beca Salario	
Instituto de Educación Básica del Estado de Morelos (IEBEM)	Ficha de inscripción y reinscripción del registro de control escolar – Matrícula Escolar	
	SALUD	
Servicios de Salud del Estado de Morelos (SSM)	Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED) Subsistema de Información de Certificados de Nacimiento	
Dániman Fatatal da Dratagaián	Egresos hospitalarios Padrón de Familias Beneficiarias (Sistema de Información en Salud (SIS))	
Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos (REPSS)	Padrón de afiliados al Seguro Popular	
Hospital del Niño Morelense (HNM)	Expediente Clínico	
Comisión Estatal de Arbitraje Médico (COESAMOR)	Queja médica	
Sistema DIF Morelos (DIF)	Niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia	
	SEGURIDAD PÚBLICA	
	Estatus de Carpeta de Investigación	
F: 1′ O	Registro de Víctimas Atendidas	
Fiscalía General del Estado (FGE)	Informes Periciales	
	Registros de Incidencia Delictiva	
	Registro de Capacitación al trabajo	
Reinserción Social	Informe Diario de Labores (Área Médica)	
	Sábana de Identificación y Estado Jurídico (menores infractores)	
	Internos con actividad laboral	
	Padrón de elementos policiales que perciben algún estímulo	
Comisión Estatal de Seguridad	Escuela Segura	
Pública (CESP)	Beneficiarios del programa Comunidad Segura	
	Hora capacitación por elemento	

Cada Plan de Mejora contiene la siguiente información:

- 1. Introducción
- 2. Resultados de la aplicación de la HECRA al RA
- 3. Análisis de problemas e identificación de acciones correctivas y preventivas por RA evaluado
- 4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales de la institución.

Este reporte presenta al inicio la introducción y los formatos de Plan de Mejora y de seguimiento ya que son iguales para todos los planes presentados. En caso de evaluar varios RRAA de la misma dependencia, la sección 4 se presenta después de los planes de la institución.

1. Introducción

El reporte de evaluación resulta de la aplicación de la Herramienta para la Evaluación de la Calidad de Registros Administrativos (RRAA) a ser usados con fines estadísticos. HECRA fue aplicada de manera conjunta por personal de la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda del Estado de Morelos, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía y consultores del Banco Mundial, a los responsables de la gestión de los RRAA y a los usuarios primarios de la información que generan estos registros.

Los RRAA evaluados tienen un uso estadístico, ya que se encuentran asociados al cálculo de indicadores relacionados con los programas presupuestales de las Matrices de Indicadores para Resultados, por lo que la información estadística que generan resulta estratégica para la gestión pública.

La aplicación del cuestionario permitió evaluar a la Fuente Administrativa, los Metadatos, la calidad de los Datos y el Producto Estadístico Final, a partir de indicadores de calidad. El análisis de los indicadores y de la información recogida en los talleres de autoevaluación asistida, permitió identificar oportunidades de mejora para fortalecer la calidad de los productos estadísticos.

Este documento integra los principales resultados para que las dependencias y entidades los revisen y retroalimenten, y en colaboración con la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Hacienda, documenten las acciones correctivas y preventivas propuestas. La gestión de los planes de mejora tendrá un mecanismo de seguimiento a partir del formato "Plan de Acciones Correctivas y Preventivas (Seguimiento)".

El documento se compone de este apartado, y de tres apartados más. En el apartado Resultados de la aplicación de la HECRA se muestran las gráficas que resumen la situación de tres de los cuatro componentes que evalúa la herramienta (Fuente Administrativa, Metadatos y Datos). Posteriormente se muestra el análisis de problemas y se identifican las acciones que se proponen, y finalmente se presenta un apartado donde se presentan problemas y acciones estructurales / organizacionales de carácter institucional. En el documento, se presenta una sola vez la introducción la cual contiene los formatos que servirán para documentar las Acciones de Mejora, así como el seguimiento del Plan de Mejora. Es importante mencionar que, aunque los problemas y acciones estructurales y organizacionales son comunes a todas las instituciones, con algunas variantes, se repitieron al final de los Planes de Mejora de la Institución para que la misma pueda considerarlos en el momento de la revisión de la sección del documento que le corresponde.

Primera fase del proyecto: lo que se ha hecho.

La aplicación de la HECRA se realizó a RRAA asociados a indicadores de las MIR y la generación de productos estadísticos internos de las instituciones, con el objeto de mejorar la calidad de la información asociada al monitoreo y evaluación de los programas prioritarios del Estado de Morelos.

Para llegar a esta fase de elaboración de Planes de Mejora, se han realizado las siguientes actividades:

- Identificación de RRAA.
- Caracterización del Registro Administrativo.
- Aplicación de la HECRA.

Para la aplicación de la HECRA se organizaron talleres, de un día, durante los cuales se evaluaron los registros administrativos RRAA seleccionados por las dependencias. En el taller participaron el equipo evaluador (Subsecretaría de Planeación, INEGI y BM) y los actores clave en la gestión de la información de cada registro a evaluar: la fuente de datos administrativos o Fuente Administrativa que es "la unidad de organización responsable de implementar una regulación administrativa (o grupo de regulaciones), cuyo registro correspondiente de unidades y transacciones se ven como fuente de datos estadísticos" (OCDE), el Usuario Primario, que es quien en la institución tiene por objetivo producir indicadores sobre un fenómeno en particular, es decir, quien explota el registro con fines estadístico. Además, en algunos talleres se contaba con la presencia de responsables de la Tecnología de la Información y/o administradores de los sistemas informáticos de los registros administrativos y/o estadísticos. La interacción entre los agentes clave en la gestión de la información permitió obtener información sobre las condiciones institucionales, y permitió, identificar áreas de oportunidad para mejorar la gestión de los datos y aprovechar el potencial de los Registros Administrativos.

La HECRA permite auditar en detalle los aspectos de gestión, calidad de datos, y utilización de los RRAA. La evaluación considera las cuatro dimensiones siguientes:

- 1. Fuente Administrativa: considera la evaluación y análisis de los atributos de calidad asociados al entorno institucional, el marco legal, la seguridad de la información, el procesamiento y entrega de los datos;
- 2. Metadatos: considera la evaluación y análisis de los atributos de calidad vinculados a la documentación de los datos del RRAA;
- 3. Datos: considera la evaluación y análisis de la cobertura, métodos de unión, omisiones, medición, claves de identificación, procesamiento y precisión de los datos, uso de códigos y clasificadores internacionales, actualidad de los datos, registros múltiples, entre otros; y,
- 4. Producto Estadístico final: considera la evaluación y análisis de los atributos de calidad de las cifras, cuadros, estadísticos y/o microdatos elaborados a partir de RRAA.

La calificación atribuida al RA al final del proceso de evaluación está basada en una escala del 0 al 5. El valor mínimo, O, significa que el RA está en las peores condiciones y no permite su aprovechamiento estadístico.. Cada pregunta presenta alternativas de respuestas que describen las diversas situaciones posibles que pueden presentarse en el proceso de generación del RA. Para cada sección la calificación se obtiene de un cociente entre el total obtenido de cada pregunta entre el máximo posible. La HECRA tiene un panel en donde se indica el resultado de las cuatro dimensiones y el resultado final (Figura 1).

Figura 1. Panel de evalu	ıació	n de calidad glob	al de la HECRA				
Evaluación de la calidad de	los	Registros Administra	ativos:				
Usos previstos:			Programa:		ld. Programa:		
Dimensión		Valor	Número de preguntas sin información*	Número de preguntas con alertas **	Resultado global:	4.13	Muy bueno
Fuente de datos		3.20	0	1			
Metadatos		4.82	0	1	Índice de la	Calidad Global:	0.83047
Datos		4.98	0	0			
Producto Estadístico final		3.51	0	0			
			* Para la calificació que se responda a (Calificación de "0"	alguna pregunta co		·	
Referencia:			** Para la calificación final, el RRAA será evaluado como "no aceptable" en los casos que se obtengan más de 3 respuestas de calificado con "1").				
	0 1 2 3	No aceptable No aceptable No aceptable Aceptable					
	4	Muy bueno					

La calificación global asociado a los registros administrativos evaluados presenta la siguiente escala: O a 2 califica como No aceptable, 3 como Aceptable, 4 como Muy Bueno y 5 como Excelente. Adicionalmente existen tres condicionantes que determinan la calificación. Dos relacionados con la incidencia de preguntas calificadas con valores muy bajos, y otra con la calidad del Producto Estadístico final. Las incidencias de respuestas con 0 (sin información) y 1 (alertas) afecta la evaluación. En efecto, la calificación puede ser 3 o más, lo que debería indicar que el registro es aceptable, pero por existencia de un valor 0 y/o tres o más incidencias de valores 1, hará que la variante cualitativa de la calificación sea considerado como No aceptable. Esto con el objetivo de fomentar la resolución de pregunta sin información y/o la implementación de un Plan de Mejora para eliminar las alertas. Otro elemento que determina la calidad y puede cambiar la valoración total del registro se encuentra en el módulo de evaluación del Producto Estadístico. Si una calificación de alguna de las 6 dimensiones evaluadas en este módulo, está por debajo de 2.5, el puntaje final se verá afectado.

Las alertas identificadas en la evaluación, derivan en propuestas de acciones correctivas y preventivas. Una vez revisados y validados los resultados, deberán ser registrados en la "Ficha de identificación y control de acciones correctivas y preventivas" (ver Formato A).

Segunda fase: lo que sique

Se espera que las instituciones revisen detenidamente la propuesta, y en conjunto con la Subsecretaría de Planeación, avancen en las siguientes actividades:

- Después de la revisión, se realiza una reunión de retroalimentación con la Subsecretaría de Planeación.
- Se acuerda el cronograma de ejecución para las acciones correctivas y preventivas.
- Las dependencias y entidades integran las 'Fichas de identificación y control de acciones correctivas y preventivas (ver Formato A).
- La Subsecretaría de Planeación integra el mecanismo de seguimiento (ver Formato B).

Formato A. Estructura del Plan de Mejora: Ficha de identificación y control de acciones correctivas y preventivas (se deberá acordar en una fecha posterior)

Área/Dependencia:	
Registro Administrativo:	
Fecha de la Evaluación: / /	№ de Acción:
Especificación del indicador de la calidad afectado:	
Descripción del problema:	
Nombre y firma de quien registra el problema:	Fecha: / /
Investigación de la causa del problema:	
Responsable de seguimiento y cierre:	
Fecha de cierre comprometida: / /	
Fecha en que se verifica el cierre: / /	
Corrección:	Acción correctiva (C) o preventiva (P): Descripción de la acción:
Responsable de seguimiento y cierre:	
Fecha: / /	
Verificación de la eficacia de la acción correctiva o pi	reventiva:
Verificado por:	
Fecha de verificación: / /	
Estado: (Cerrada, Abierta, Seguimiento)	
Nota: utilizar este formato para cada problema dete	ctado durante la auto-evaluación

Formato B. Estructura del Plan de Mejora: Plan de Acciones Correctivas y Preventivas (Seguimiento)

No.	Persona responsable	C: Correctiva	Fecha de Asignación	lde	Fecha real de Implementación	Fecha de última revisión	Avance a la fecha (%)	Estado A: Abierta C: Cerrada V: Verificada Eficacia	Observaciones

SECTOR EDUCACIÓN

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fuente Administrativa: Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital, (SICyT)

Usuario Primario: Subdirección de Enlace y Gestión, Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Registro administrativo: Beneficiarios de Beca Salario

Producto estadístico: Reporte Mensual de Beneficiarios de Beca Salario

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.42	0.90	0	2	Muy bueno	4	5	5	3.70

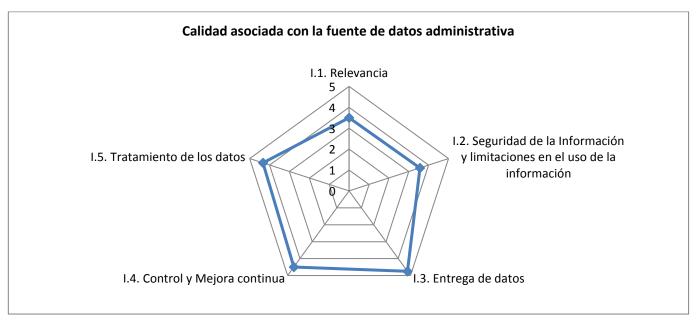
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

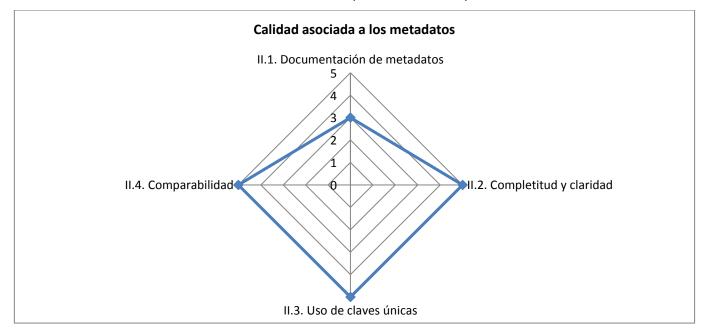
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base la integración del reporte mensual sobre beneficiarios de la beca salario.

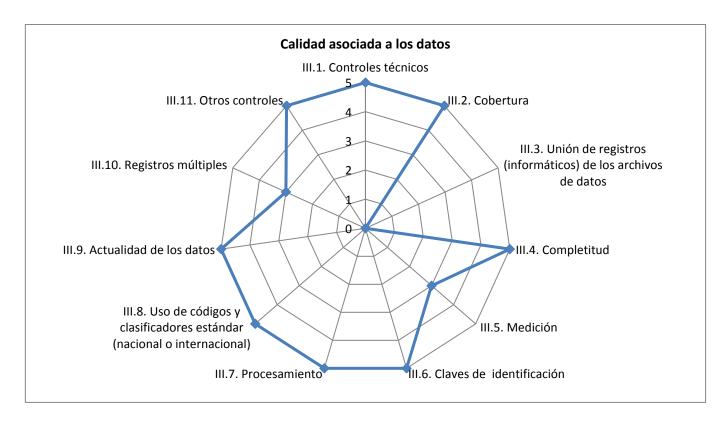
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

Análisis de probl	ema		Acciones de mejora					
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones			
La Fuente Administrativa conoce las demandas de información del Usuario Primario pero no están documentadas.	No se ha considerado documentar el proceso estadístico.	1	Documentar el proceso y flujo de la demanda de información del Usuario Primario	La Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital documentará el proceso de flujo de información al Usuario Primario y lo difundirá.	Pregunta 18			
No hay leyes o reglamentos que le dan sustento al proceso del Registro Administrativo. Se tienen leyes publicadas en el Diario Oficial de la Federación y Programa operativo que sostienen el presupuesto y operatividad del programa. No existe la normatividad que asegura la continuidad del proceso de levantamiento del padrón de beneficiarios.	El registro se está levantando para dar seguimiento a un nuevo programa de apoyo a jóvenes. No se ha fortalecido aún el marco normativo.	2	Fortalecer el marco normativo existente para asegurar la continuidad del proceso de levantamiento, gestión, análisis y difusión del padrón de beneficiarios.	1. Firma de convenio de colaboración entre las Secretarías del Poder Ejecutivo del Estado que participan en el programa donde se especifique el desarrollo, integración y custodia del RA. 2. Incorporar en el reglamento del Programa los elementos que le dan sustento al proceso de aprovechamiento estadístico del RA.	Pregunta 20			
Ausencia de acuerdos firmados de confidencialidad entre la fuente de datos administrativa y el Usuario Primario.	No se ha detectado la necesidad de normatividad relacionada a la confidencialidad de datos. La información se entrega de manera automatizada.	3	Integración y firma de un formato de acuerdo de confidencialidad	Firma de acuerdos de confidencialidad cada ciclo escolar entre la fuente de datos administrativa (SICyT) y el Usuario Primario (Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior)	Pregunta 23			
Los protocolos son en su mayoría automatizados, sin embargo hay situaciones fuera de lo previsto donde la entrega de información se hace fuera del protocolo, y se hace de manera personal.		4	Establecer y documentar el protocolo de entrega de información alterno (entrega de manera personal)	Analizar el proceso de entrega de información al Usuario Primario con los protocolos automatizados. Integrar y documentar los procedimientos de entregas de persona a persona.	Preguntas 24			
Los procedimientos de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información no están documentados.	No se documentan los procesos relacionados al aprovechamiento estadístico de los RRAA.	5	Documentar los procedimientos implementados de integridad, confidencialidad y disponibilidad	La Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital (SICyT) documentará y difundirá con el Usuario Primario las políticas de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos del padrón.	Pregunta 25			

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se hacen las entregas de datos según un calendario acordado.	No se documentan de los procesos relacionados al aprovechamiento estadístico de los RRAA. No se ha visto la necesidad de formalizar las entregas.	6	Integrar el protocolo de entrega de datos.	Integrar y acordar términos de entrega que incluyen una referencia al protocolo de intercambio seguro de datos, responsables de la entrega y recepción de los datos, responsable de la preparación de los datos, bitácoras de entrega y, calendario acordado.	El calendario puede ser parte de un plan de trabajo común o una minuta firmada en una reunión. Pregunta 30
No existen mecanismos documentados entre el Usuario Primario y la Fuente Administrativa para asegurar la mejora continua. Se realizan consultas en reuniones, por teléfono, correo electrónico y videoconferencias por lo menos una vez al mes de manera informal, no se documenta.	No se ha visto la necesidad de documentar el proceso de comunicación entre las partes involucradas.	7	Documentar las comunicaciones entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario.	1. Programar grupos de trabajo con firma de minutas entre la Fuente Administrativa y Usuario Primario para la implementación y seguimiento al Plan de Mejora del Registros Administrativo. 2. Establecer un formato para guardar una memoria de las comunicaciones informales (bitácora, portal en internet)	Pregunta 42
No están documentados los mecanismos que aseguran la integridad referencial de la base de datos del padrón.	No existe un procedimiento de documentación de las etapas del proceso de aprovechamiento estadístico de los RRAA.	8	Documentar los procedimientos de integridad de la base de datos.	La Dirección General de Sistemas para el Gobierno Digital (SICyT) revisará, actualizará y documentará el mecanismo para garantizar la integridad referencial de la base de datos.	Pregunta 52
No existen metadatos del Registro Administrativo en formato estándar (DDI) ni en ningún otro formato que permita tener metadatos parciales o completos.	No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales.	9	Integrar el metadatos del Registro Administrativo en formato DDI	1. Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) 2. Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. 3. Documentar el Registro Administrativo en un formato estándar (DDI).	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se asignan recursos y responsabilidad. Establecer vínculos con el INEGI estatal y regional bajo la coordinación con la SP. Pregunta 53

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se realiza una auditoría interna al procesamiento de los registros administrativos.	Falta de autoevaluación y mejora de procesos internos. No se había contemplado la necesidad de auditar el procesamiento de aprovechamiento del padrón de beneficiarios en la Subsecretaría. Aunque existe gestión de actualización y mantenimiento del padrón de beneficiarios, puede ser mejorada.	10	Implementar el procedimiento de auditoría interna al proceso de los registros administrativos.	1. Generar reuniones internas a la Subsecretaría en donde se evalúe el procedimiento y para dar seguimiento a las propuestas de mejora obtenidas a través de la evaluación de la HECRA. 2. Fomentar una reunión institucional para evaluar la implementación de auditorías internas a los procesos estadísticos de la Subsecretaría.	Actualmente se realizan validaciones mensuales a los RRAA por parte de los planteles o unidades académicas, pero no se audita el proceso completo. Pregunta 73
Existen registros duplicados de la misma unidad de observación.	Aunque se tienen dos llaves primarias que no se duplican, Folio y CURP, existen duplicados porque hay personas que tienen más de un CURP, lo que dificulta la integración de archivos.	11	Reducir el número de registros duplicados.	 Implementar un mecanismo de verificación de homólogos con nombre completo dentro del Registro Administrativo para detectar duplicados. Marcar y documentar los registros duplicados comprobables 	Pregunta 84

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información del RA evaluado de la Secretaría de Innovación, Ciencia y Tecnología y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información de los reportes mensuales de los datos del padrón de beneficiarios de becas salarios.

- 1. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de documentación de los procesos que aseguran la transferencia segura de datos, la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- 2. Compromiso de entrega de los datos: Falta de acuerdos y documentación de protocolos de entrega.
- 3. Control y mejora continua: las comunicaciones entre la fuente y el Usuario Primario no se documentan. No hay memoria de los acuerdos para la mejora continua.
- 4. No existe documentación de los metadatos en formato DDI

Recomendaciones:

- Desarrollar el proceso completo del aprovechamiento del Registro Administrativo Becas Salario con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM, por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar). (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Diseñar una política institucional de seguridad de datos considerando los aspectos de seguridad física (por ejemplo, robo de computadoras portátiles), seguridad interna (por ejemplo, copias de seguridad de archivos), seguridad externa (por ejemplo, seguridad en Internet), y la integridad como la validación de transacciones y flujo de datos entre la SICyT y la Subsecretaría de educación media superior y superior. La política puede integrar los términos de entrega segura de los datos. Se recomienda consultar la política de datos del INEGI http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf. Nuevamente mencionar la posibilidad de aplicación total o parcial del modelo COBIT para identificar con mayor precisión los riesgos de control interno.
- Integrar lineamientos internos en cuanto a la confidencialidad de los datos. Analizar el marco normativo actual, y clausulas en contratación de personal, para evaluar la pertinencia de fortalecerlo.
- Capacitar el personal en la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés), integración de los metadatos de los datos de la SICyT y publicación de los mismos.
- Desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios finales de la información que se genera a partir de los RRAA de la SICyT en coordinación con la Subsecretaría de Educación media superior y superior. Explorar la diversidad de mecanismos con correo electrónico, audio conferencias, reuniones técnicas, etc.

INSTITUTO DE EDUCACIÓN BASÍCA DEL ESTADO DE MORELOS

Fuente Administrativa: Departamento de Control Escolar. IEBEM Usuario Primario: Departamento de Indicadores Educativos. IEBEM

Registro administrativo: Ficha de inscripción y reinscripción del registro de control escolar

Indicador MIR: Eficiencia terminal

Otro producto estadístico: Agenda estadística estatal

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.35	0.86	0	5	Muy bueno	4	5	5	3.42

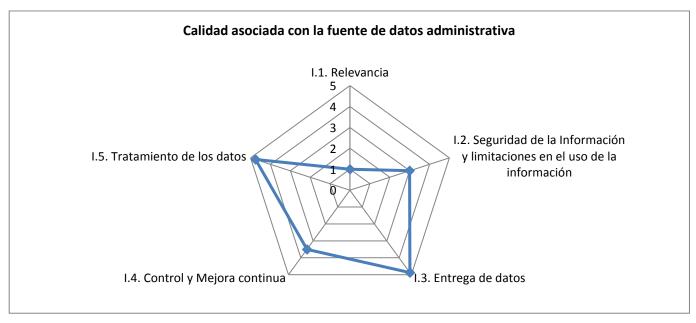
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

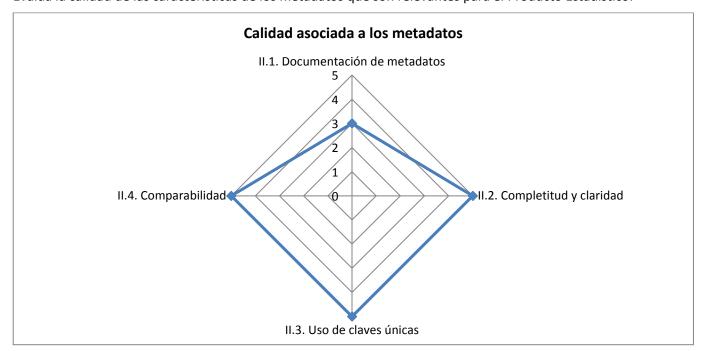
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base para la integración de la agenda estadística estatal e indicador de eficiencia terminal en el Estado de Morelos.

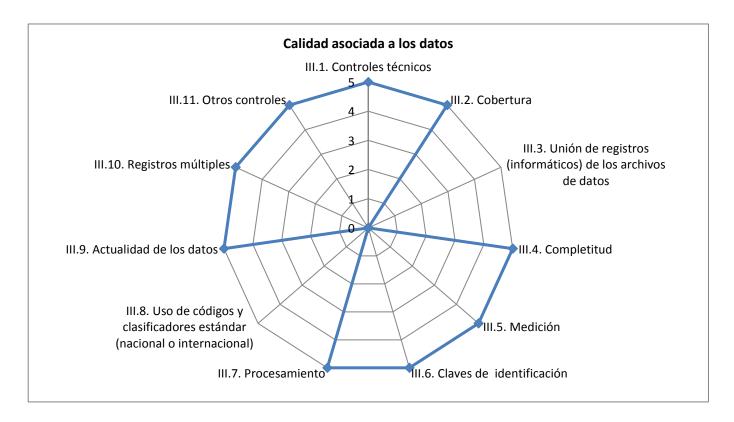
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

Análisis de ¡	problema		Acciones de mejora						
Problema detectado	Causas del	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
La Fuente Administrativa no conoce las demandas de información del Usuario Primario.	No existe comunicación entre el Departamento de control escolar y el Departamento de Indicadores Educativos.	1	Fomentar la comunicación con el Usuario Primario	Programar una reunión entre el Departamento de Control Escolar y el Departamento de Indicadores Educativos para conocer y documentar su demanda.	Se recomienda aplicar la encuesta de satisfacción a Usuario Primario. Pregunta 18				
Ausencia de acuerdos firmados de confidencialidad entre el Departamento de Control Escolar y el Departamento de Indicadores Educativos.	No se ha detectado la necesidad de elaborar acuerdos firmados de confidencialidad de datos.	2	Desarrollo de un formato de acuerdo de confidencialidad	 Implementar en conjunto con el área jurídica un acuerdo de confidencialidad de los datos a firmar por parte del personal involucrado. Incluir en el acuerdo de confidencialidad los términos de entrega de datos (responsables y procedimientos). 	Pregunta 23				
Ausencia de una política de seguridad de datos que asegure la transferencia segura de datos, la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos. Existen procedimientos de protección física de los datos y de respaldos, pero no están documentados.	La seguridad de datos no se ha visualizado en la institución. No se documentan los procesos de seguridad de datos asociados al proceso estadístico.	3	Integrar y difundir una política de seguridad de datos.	La Dirección de Planeación Educativa solicitará el diseño de la política de seguridad de información a la Dirección de personal y al área jurídica. Una vez integrada se fomentará su difusión en las áreas involucradas en procesamiento de datos.	Preguntas 24, 25,26 y 26				
No existe un manual de procedimientos que incluye una descripción de los mecanismos de control de cambio, consistencia y ediciones de los datos.	La dirección está en etapa de transición de procesos. Los procesamientos no han sido sistematizados tampoco documentados y no hay reglas para edición de datos.	4	Documentar los procedimientos de control de cambio, consistencia y ediciones de los datos.	Solicitar al Departamento de Control Escolar y al Departamento de Desarrollo Organizacional una capacitación para elaborar el manual de procedimientos del Registro Administrativo.	Pregunta 39, 40, 41 y 42				

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen metadatos del RA en formato estándar (DDI).	No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales, u otro proceso de documentación.	5	Integrar el metadatos del Registro Administrativo en formato DDI	 Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. Documentar el RA en un formato estándar (DDI). 	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se designa al personal responsable. Pregunta 53
No existen metadatos del Producto Estadístico	Falta de una cultura de documentación de datos.	6	Integrar metadato del RA y ficha de metadatos de cuadros estadístico y/o indicador.	 Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formato estándar (DDI). Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA para que se consideren los recursos para su elaboración. Documentar el RA en un formato estándar (DDI). Desarrollar fichas de metadatos de indicador y Agenda Estadística. 	Pregunta 18 (Producto). Establecer vínculos con el INEGI estatal y regional bajo la

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información del RA evaluado del Instituto de Educación Básica del Estado de Morelos y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información para la integración del Agenda Estadística del Estado de Morelos.

- 1. No está identificada la demanda. No se aplican encuestas de satisfacción al Usuario Primario.
- 2. No existen acuerdos de confidencialidad.
- 3. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de documentación de los procesos que aseguran la transferencia segura de datos, la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. No existe una política de seguridad de datos institucional.
- 4. No se integra la documentación de los metadatos en formato DDI del Registro Administrativo y tampoco de los productos estadísticos,

Recomendaciones:

- Se recomienda documentar el proceso completo del aprovechamiento del Registro Administrativo con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar).
 - (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Diseñar una política institucional de seguridad de datos que tendrá que considerar los aspectos de seguridad física (p. ej., el robo de computadoras portátiles), seguridad interna (p. ej., copias de seguridad de archivos), seguridad externa (p. ej. la seguridad en Internet), y la integridad como la validación de transacciones y flujo de datos entre las direcciones de la Subsecretaría. La política puede integrar los términos de entrega segura de los datos. Se recomienda consultar a título de ejemplo la política de seguridad de datos del INEGI. http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf
- Analizar el marco normativo actual, y clausulas en contratación de personal, para evaluar la pertinencia de agregar algunas cláusulas de confidencialidad.
- Capacitar el personal en la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés), integración de los metadatos de los datos y publicación de los mismos.
- Desarrollar mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios primarios y finales de la información que se genera a partir de los RRAA. Establecer una estrategia para conocer la demanda, se pueden realizar reuniones o aplicar algunos cuestionarios sobre los requerimientos y satisfacción. La satisfacción de usuarios finales se puede medir a través de encuestas en internet o por teléfono.

SECTOR SALUD

SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE MORELOS

Fuente Administrativa: Departamento de Información y Estadística en Salud, SSM

Usuario Primario: Dirección de Atención Médica, SSM

Registro administrativo: Subsistema Epidemiológico y Estadístico de las Defunciones (SEED) Indicador MIR: Varios. Tasa de mortalidad y razón de mortalidad materna. Tasa especifica de

fecundidad en adolescentes de 15 a 19 años Otro producto estadístico: Anuario Estadístico

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.80	0.96	1	1	Muy bueno	5	5	5	4.22

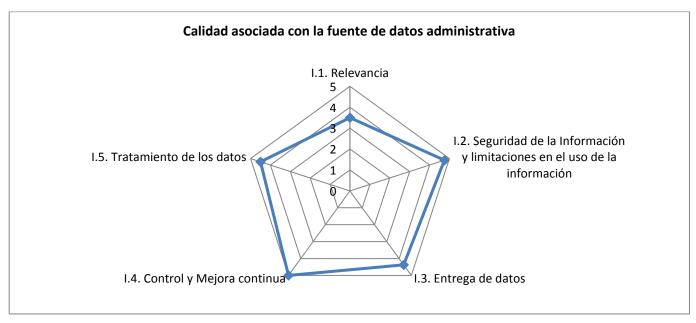
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

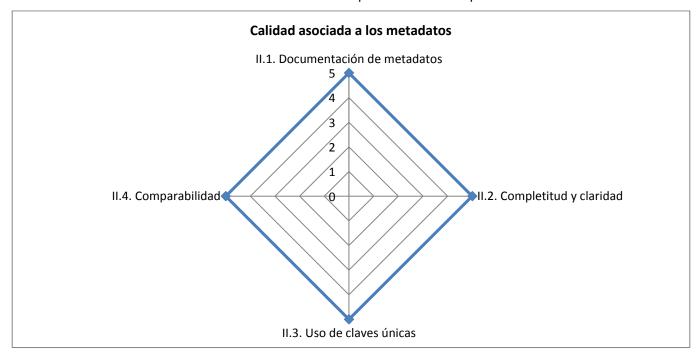
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas y, por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base la integración del anuario estadístico e indicador de las MIR de los programas presupuestarios.

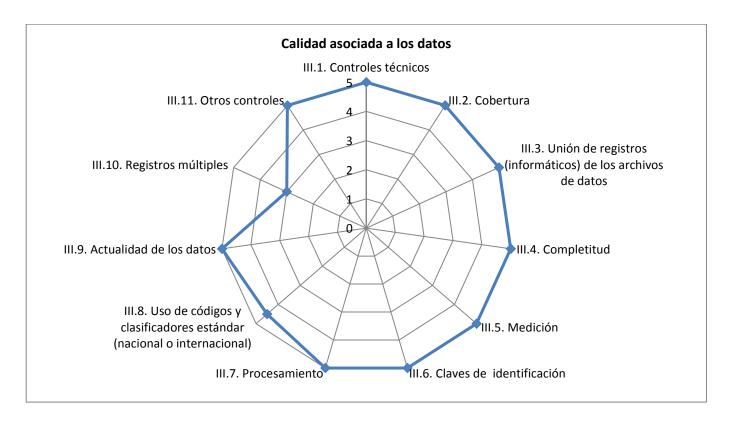
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



5. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

An	álisis de problema	Acciones de mejora						
Problema	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones			
No se cuenta con el procedimiento documentado de protección física de los datos.	No se ha integrado y documentado una política de seguridad de datos.	1	Documentar los procedimientos de protección física de los datos del RA.	Realizar una reunión con el área encargada de la Tecnología de la Información para conocer los procesos de protección física implementados, fomentar su documentación y difusión a los usuarios de los equipos informáticos.	Pregunta 26			
No se cuenta con una evaluación de los costos asociados a la entrega de datos.	Dentro de los servicios de salud no se cuenta con unidad especializada para realizar la estimación, y tampoco hay estimaciones aproximadas. No hay mucho interés de identificar esta información.	2	Estimar los costos asociados a la entrega de datos	 Asignar la tarea de estimar costos de la entrega de datos, y si fuese necesario contratar expertos externos que puedan apoyar el ejercicio. La Dirección de Planeación y Evaluación generará un oficio de solicitud a la Dirección General para contar con fuente de financiamiento que permita realizar el estudio costo-beneficio 	Evaluar la respuesta a esta pregunta si la información se entrega a través de sistemas. El presupuesto de la entrega es parte del presupuesto evaluado del proceso estadístico. No se generan costos adicionales. Pregunta 29			
No se cuenta con un documento oficial en donde se especifique el Modelo Entidad Relación	Falta de comunicación y difusión de documentación. La Dirección General de Información de Salud (DGIS) no ha proporcionado el documento a la Dirección de Planeación y Evaluación de los Servicios de Salud de Morelos.	3	Solicitar la documentación oficial del Modelo Entidad Relación a la DGIS.	La Dirección de Planeación y Evaluación generará un oficio de solicitud a la Dirección General para pedir el documento oficial del Modelo Entidad Relación	Es importante documentar y resguardar lo relativo a desarrollo de sistemas de información para dar seguimiento a procedimientos de información en caso de rotación de personal. Pregunta 51			
Existen algunos errores de codificación en preguntas abiertas.	No se implementan procesos de gestión de calidad. Falta de personal capacitado en los puntos de captura.	4	Reducir el número de errores de codificación	Capacitación del personal responsable de la captura en llenado de los formatos para asegurar la aplicación correcta de los sistemas de codificación.	Pregunta 81			
Existen registros duplicados en el archivo del RA (menor al 5%).	Ausencia de controles de consistencia a la captura de los datos del Registro Administrativo.	5	Reducir el número de registros duplicados.	 Implementar control de consistencia a la captura Usar combinaciones de claves únicas. Capacitar personal que captura datos del RA. Revisar el proceso de captura de las defunciones considerando a todas las Fuente Administrativas para identificar los cuellos de botella. 	Pregunta 84			

Fuente Administrativa: Departamento de Información y Estadística en Salud. SSM

Usuario Primario: Departamento de Evaluación. SSM

Registro administrativo: Subsistema de Información de Certificados de Nacimiento

Indicador MIR: Varios. Tasa de mortalidad y razón de mortalidad materna. Tasa especifica de fecundidad en

adolescentes de 15 a 19 años

Otro producto estadístico: Anuario estadístico

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.80	0.96	1	1	Muy bueno	5	5	5	4.22

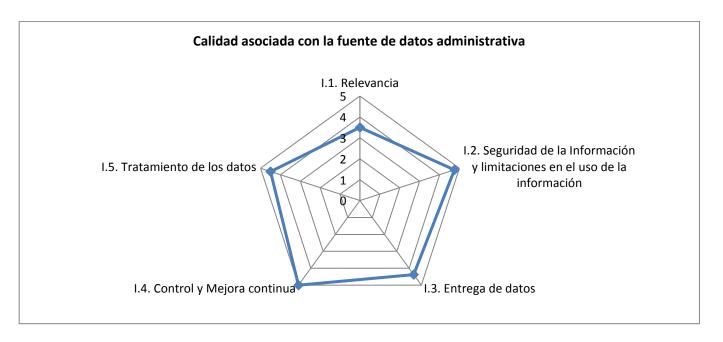
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

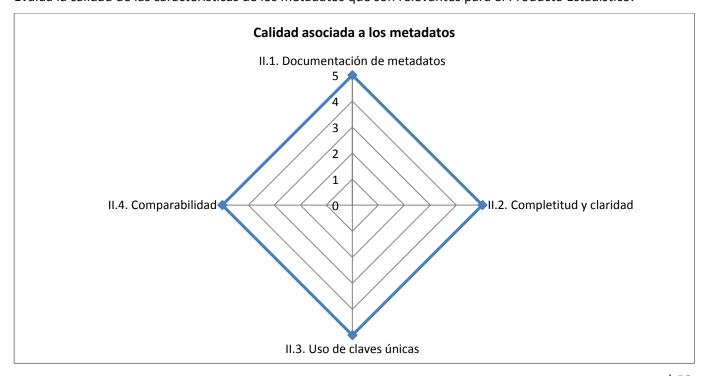
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base para la integración del anuario estadístico y los indicadores de las MIR.

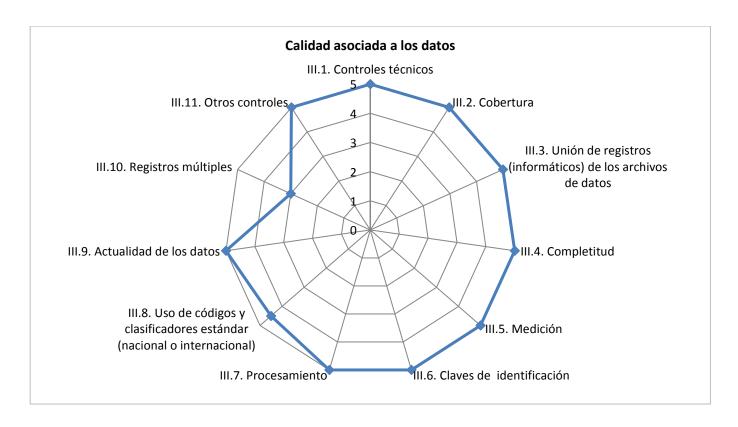
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos.



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



5. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

Aná	lisis de problema		Acciones de mejora						
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
Satisfacción del Usuario Primario fue calificada de regular.	No se identificó la causa por parte de los participantes.	1	A definir	A definir	Se recomienda consultar con el departamento de evaluación porqué calificó de regular su satisfacción. Pregunta 19.				
No se cuenta con una evaluación de los costos asociados a la entrega de datos	Dentro de los servicios de salud no se cuenta con una unidad especializada para realizar la estimación	2	Estimar los costos asociados a la entrega de datos	 Asignar la tarea de estimar costos de la entrega de datos, y si fuese necesario contratar expertos externos que puedan apoyar el ejercicio. La Dirección de Planeación y Evaluación generará un oficio de solicitud a la Dirección General para contar con una fuente de financiamiento que permita realizar el estudio Costo -Beneficio 	Evaluar la respuesta a esta pregunta. La información se entrega a través de sistemas. El presupuesto de la entrega es parte del presupuesto evaluado del proceso estadístico. No se generan costos adicionales. Pregunta 29				
No se cuenta con un documento oficial en donde se especifique el Modelo Entidad- Relación	Falta de comunicación y difusión de documentación. La Dirección General de Información de Salud (DGIS) no ha proporcionado el documento a la Dirección de Planeación y Evaluación de los Servicios de Salud de Morelos	3	Solicitar la documentación oficial del Modelo Entidad Relación a la DGIS.	La Dirección de Planeación y Evaluación generará un oficio de solicitud a la Dirección General para contar con el documento oficial del Modelo Entidad Relación	Es importante documentar y resguardar lo relativo a desarrollo de los sistemas de información para dar seguimiento a los procedimientos de información en caso de rotación de personal. Pregunta 51				
Existen algunos errores de codificación en caso de las preguntas abiertas	Falta de cultura de gestión de calidad. Falta de personal capacitado en los puntos de captura, y no existen mecanismos de análisis de consistencia de los datos	4	Reducir el número de errores de codificación	Capacitación del personal responsable de la captura en llenado de los formatos para asegurar la aplicación correcta de los sistemas de codificación.	Pregunta 81				
Existen registros duplicados en el archivo del RA (menos que el 5%).	Ausencia de controles de consistencia a la captura de los datos del Registro Administrativo.	5	Reducir el número de registros duplicados.	 implementar control de consistencia a la captura. Usar combinaciones de claves únicas Capacitar a personal que captura los datos del registro. Revisar proceso de captura de del registro de nacimientos considerando a todas las fuentes administrativas para identificar los cuellos de botella. 	Pregunta 84				

Fuente Administrativa: Dirección de Planeación y Evaluación Usuario Primario: Dirección de Planeación y Evaluación

Registro administrativo: Egresos hospitalarios

Indicador MIR: No identificado

Otro producto estadístico: Boletín de desempeño hospitalario

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.036	0.88	0	3	Muy bueno	4	5	4	3.14

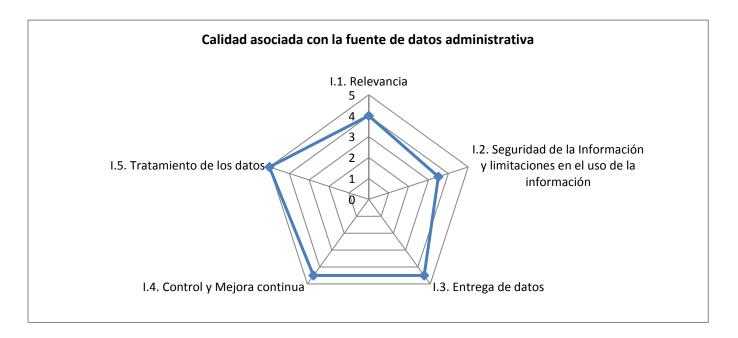
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

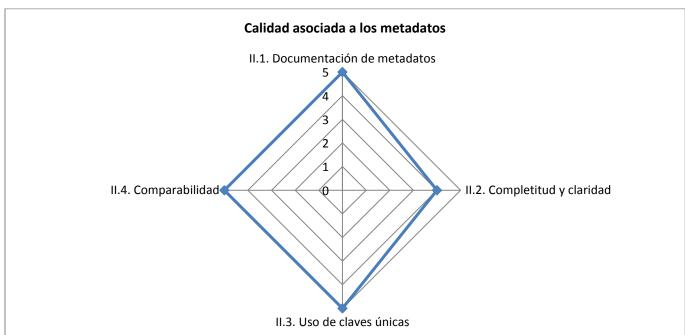
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base para la integración del boletín de desempeño hospitalario.

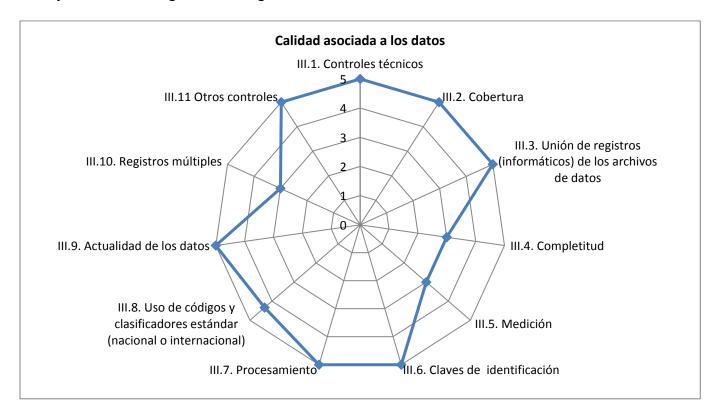
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los Metadatos.



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

Análisis de problema			Acciones de mejora						
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
No está documentada la demanda de los usuarios primarios.	No se han implementado mecanismos de mejora continua del RA. Se realizan comunicaciones internas, pero no se ha visto la necesidad de levantar encuestas de satisfacción a los usuarios primarios y documentar la demanda.	1	Documentar la demanda de los usuarios primarios del RA,	 Documentar las reuniones internas entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario (minutas). Aplicar una encuesta de satisfacción al Usuario Primario. 	Pregunta 19.				
No hay procedimientos de integridad, confidencialidad y seguridad de la información. No existen acuerdos de confidencialidad	La Fuente Administrativa y el Usuario Primario son de la misma dirección. No se ha integrado la política de seguridad de datos integral considerando también a los puntos de captura del Registro Administrativo.	2	Integrar una política de seguridad de datos.	 Documentar los procesos de confidencialidad para el manejo de los RRAA, desde los puntos de captura. Definir los mecanismos específicos que permitan preservar la integridad y disponibilidad de los RRAA, así como delimitar las responsabilidades. Integrar y difundir un documento con los lineamientos de preservación, integridad y disponibilidad de los RRAA incluyendo los aspectos de confidencialidad de datos. 	Preguntas 23 y 25				
Los procedimientos de protección física de los datos y la política de respaldo de los datos no están documentados.	Ausencia de documentación del proceso estadístico y en particular de la seguridad de los datos.	3	Documentar el proceso de seguridad física y de respaldos de datos.	 Identificar los procedimientos necesarios para asegurar la protección física y frecuencia de respaldos. En coordinación con el área de informática, documentar los lineamientos e incorporarlos a la política de seguridad de datos. 	Preguntas 26 y 27				
Los acuerdos de la entrega y su frecuencia no están documentados	No existe un protocolo de entrega de datos documentado. No se identificó la necesidad porque el personal involucrado es parte de una misma dirección.	4	Documentar el acuerdo de entrega de datos	 Revisar los términos de entrega acordados y definir frecuencia de entrega. Documentar el acuerdo y firmarlo. 	También se puede acordar en una reunión entre responsables y firmar la minuta. Preguntas 29 y 30				

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen mecanismos documentados entre el Usuario Primario y la Fuente Administrativa para asegurar la mejora continua del proceso estadístico	No se ha visto la necesidad de documentar los acuerdos y/o comunicaciones internas a la dirección. No existe un proceso institucional de mejora continua, que obliga el registro y documentación de los mecanismos de mejora.	5	Documentar las reuniones con enfoque de mejora continua del proceso estadístico.	 Establecer un plan de trabajo y calendario de reuniones para la mejora del proceso estadístico del RA. Documentar cada reunión (minuta de acuerdos). 	Se recomienda establecer un plan de reuniones para asegurar el seguimiento al Plan de Mejora. Pregunta 42
No se documentan los cambios de conceptos o definiciones de las variables del archivo consolidado del RA.	No se ha visto la necesidad de documentar los acuerdos y/o comunicaciones internos a la dirección.	6	Documentar los cambios de concepto y/o definiciones cuando procede.	Documentar las reuniones y acuerdos relativos a los cambios en definiciones y conceptos de las variables del RA.	Pregunta 56.
Existen variables sin datos, algunos errores de codificación y registros duplicados.	Falta de mecanismos de validación de datos y control de consistencia a la captura. Falta de sensibilización y formación de las áreas de captura para asegurar la calidad de la información colectada en la hoja de hospitalización.	7	Implementar los mecanismos de validación	1. Solicitar que el Software de captura incluya una validación de datos para evitar datos en blanco, y registros duplicados. 2. Difundir buenas prácticas a áreas de captura para asegurar un llenado de la hoja de hospitalización de mejor calidad. 3. Capacitación constante al personal operativo. 4. Sensibilizar al personal de captura acerca de la importancia de los datos que colectan para generar productos finales.	Preguntas 72, 81 y 84
No se realizan controles internos o auditorías internas a procesos estadísticos.	Falta de procedimientos de gestión de calidad de los datos y mejora continua.	8	Implementar un mecanismo documentado de auditoria interna a los procesos de aprovechamiento del RA.	 Aprovechar las reuniones institucionales para expresar la necesidad de establecer mecanismos de revisión interna a los procesos estadísticos. Revisión entre pares. Organizar reuniones institucionales con el objeto de compartir el proceso que se está llevando a cabo y fomentar la retroalimentación. 	Pregunta 73
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No existe la cultura de evaluar cómo están entregados los servicios/información a otras direcciones o entidades de gobierno.	9	Medir la satisfacción del usuario final	Identificar y caracterizar todos los usuarios finales del Producto Estadístico	Ver encuesta a usuarios finales entregada durante el taller Pregunta 13 (producto)

Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información de los RRAA evaluados de los Servicios de Salud del Estado de Morelos y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información, anuario estadístico, indicadores de las MIR y reportes internos a la institución.

- 1. No se tiene identificada y caracterizada la demanda
- 2. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de documentación de los procesos que aseguran la integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información.
- 3. Compromiso de entrega de los datos: Falta de acuerdos y documentación de protocolos de entrega.
- 4. Control y mejora continua: Falta de comunicación entre la fuente y el Usuario Primario
- 5. Documentación de los metadatos en formato DDI
- 6. Medición: No se realizan auditorías internas al proceso.
- 7. Satisfacción de usuarios finales. No se mide la satisfacción del usuario final a través de reuniones documentadas o encuestas a usuarios finales.

Recomendaciones:

- Desarrollar un documento institucional: "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". El documento tiene que incluir un diagrama de flujo de la información de los registros administrativos, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos, así como determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. Es recomendable desarrollar el proceso completo del aprovechamiento de los registros administrativos del sector salud con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Establecer un grupo de análisis institucional (o del sector salud) para la mejora de la gestión de los RRAA y la identificación de mejores prácticas para el máximo aprovechamiento de la información.
- Diseñar una política institucional de seguridad de datos que tendrá que considerar los aspectos de seguridad física (p. ej., el robo de computadoras portátiles), seguridad interna (p. ej., copias de seguridad de archivos), seguridad externa (p. ej. la seguridad en Internet), y la integridad como la validación de transacciones y flujo de datos entre los Servicios de Salud de Morelos. La política integrará los términos de entrega segura de los datos y los lineamientos internos en cuanto a la confidencialidad de los datos como la integración de cláusulas de confidencialidad a la contratación de personal. Se recomienda consultar la política de seguridad de datos del INEGI. http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod_17Dic14.pdf
- Capacitar personal sobre la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés).

RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DE MORELOS

Fuente Administrativa: Coordinación de la Información (PROSPERA) Usuario Primario: Coordinación de la Información (PROSPERA)

Registro administrativo: Padrón de Familias Beneficiarias (Sistema de Información en Salud (SIS)

Indicador MIR: Embarazadas registradas de las embarazadas en control (PROSPERA)

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.60	0.92	0	0	Muy bueno	5	5	5	3.39

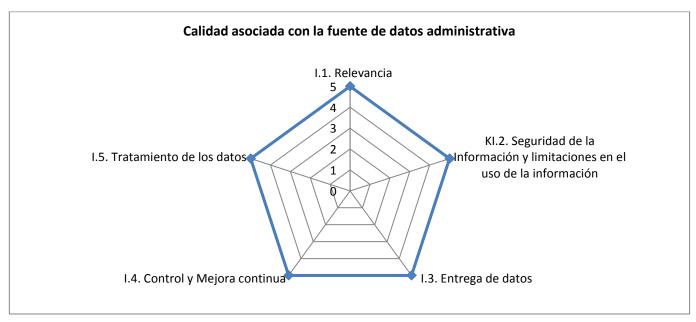
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

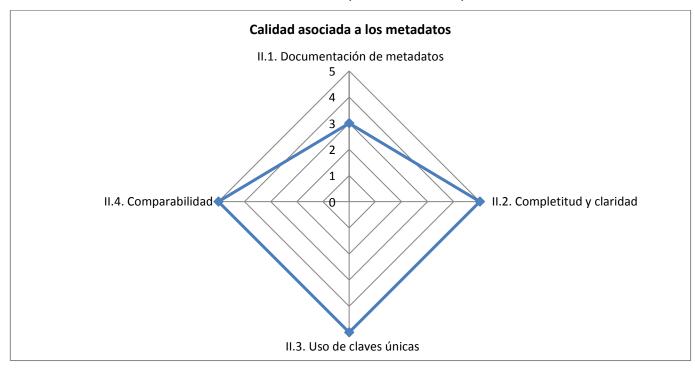
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de os programas de PROSPERA.

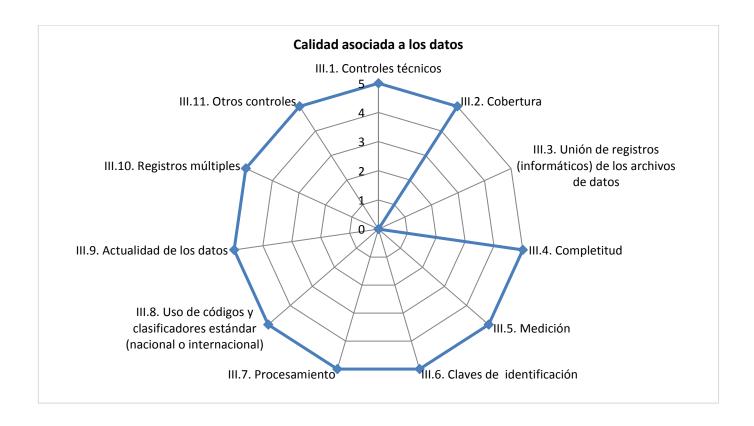
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

El análisis de los resultados obtenidos para cada indicador de la calidad, permitió identificar posibles causas de los problemas. Este aspecto debe ser revisado, retroalimentado y validado por las instituciones, con el objeto de implementar el Plan de Mejora. A continuación, se presenta el listado de problemas detectados durante la evaluación del Registro Administrativo, así como la propuesta de acciones de mejora para cada uno de ellos.

Análisis de problema		Acciones de mejora					
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones		
No existen metadatos del RA en formato estándar (DDI).	No existe una cultura de documentación y diseminación de metadatos. No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales.	1	Integrar el metadatos del RA en formato DDI	 Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. Documentar el Registro Administrativo en un formato estándar (DDI). 	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se asignan las funciones y p Establecer vínculos con el INEGI estatal y regional bajo la coordinación con la SP Pregunta 53		
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No existe la cultura de evaluar cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno.	2	Medir la satisfacción del usuario final	 Identificar y caracterizar todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario final. 	Pregunta 13 (producto)		
No hay acceso a los datos del padrón en internet.	No se ha contemplado la necesidad de difundir los datos del padrón en internet.	3	Difundir los datos del padrón en internet.	 Identificar los datos del padrón que por su naturaleza son confidenciales. Aplicar técnicas de anonimización a datos confidenciales. Desarrollar los mecanismos de difusión y actualización de los datos en internet. 	Se recomienda desarrollar los lineamientos o política de difusión de datos del padrón. Pregunta 17 (producto)		
No existen metadatos del Producto Estadístico.	Falta de una cultura de documentación de datos.	4	Desarrollar la ficha de metadato del indicador	 Integrar el metadato del Registro Administrativo en formato DDI. Desarrollar la ficha de metadatos del indicador usando un formato estándar para los indicadores de las MIR en el Estado de Morelos. Establecer liga entre el metadato del RA en formato DDI e ficha de indicador. 	Pregunta 18 del producto		

Fuente Administrativa: Dirección de Afiliación y Operación Usuario Primario: Dirección de Afiliación y Operación

Registro administrativo: Padrón de afiliados al Seguro Popular

Indicador MIR: Total de población del estado sin derechohabiencia afiliada al Seguro Popular. Personas

afiliadas al Seguro Popular.

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.68	0.81	1	10	Aceptable	3	4	4	3.72

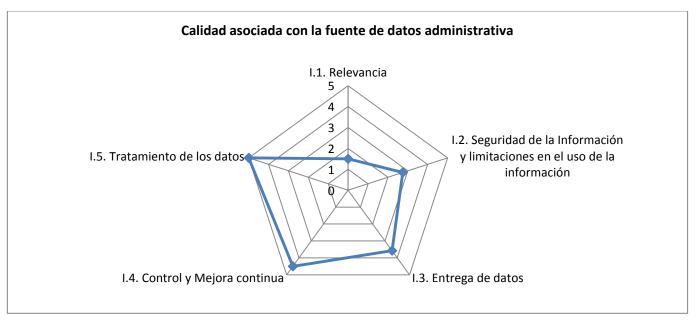
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

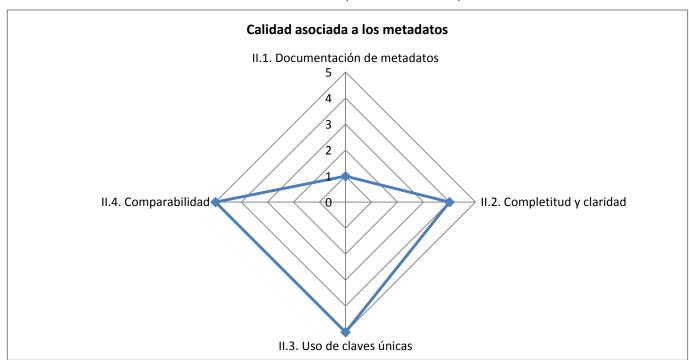
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales		
No disponible	No disponible		

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de los programas del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de Morelos.

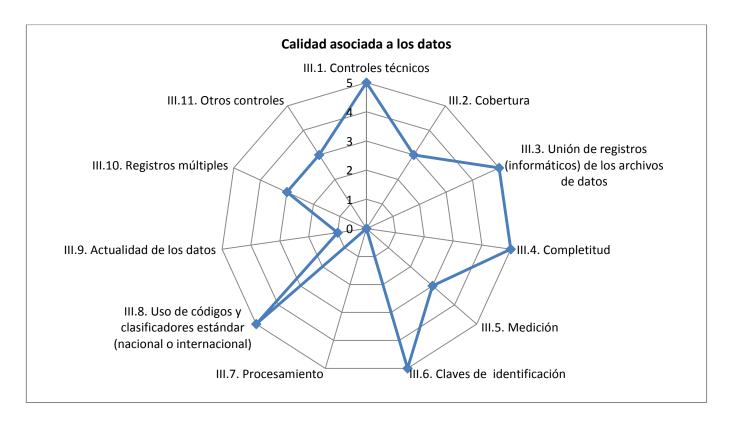
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema			Acciones de mejora						
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
Existen limitaciones en cuanto al uso de los datos del RA debido a la normatividad sobre la confidencialidad.	Existe la Ley de información pública, estadística, y protección de datos personales del Estado de Morelos. No se han desarrollado normativas para la confidencialidad de datos en la institución.	1	Compartir los datos bajo un acuerdo de confidencialidad firmado.	 Revisar el tipo de variables que son necesarias para la elaboración del Producto Estadístico e identificar las variables que requieren ser compartidas bajo un acuerdo de confidencialidad. Elaborar el acuerdo de confidencialidad para asegurar que se pueda elaborar el Producto Estadístico deseado. 	Solo se tiene que considerar las variables que sirven para el proceso estadístico y la elaboración del Producto Estadístico. Se recomienda revisar la respuesta a esta pregunta. Preguntas 22 y 23				
La información se entrega al Usuario Primario sin seguir un procedimiento de transferencia seguro de datos.	No existen procedimientos documentados que aseguren la transferencia de datos seguros. No hay protocolo de entrega acordado entre la fuente de datos administrativo y el Usuario Primario.	2	Desarrollar un protocolo de entrega de datos.	 Reunión de la Fuente Administrativa con el Usuario Primario para acordar el método de transferencia de datos seguro de los datos. Documentar el proceso de entrega de datos. 	Pregunta 24				
Los procedimientos de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información no están documentados.	No se documentan los procesos relacionados al aprovechamiento estadístico de los Registros Administrativos.	3	Elaboración de una política de seguridad de datos.	 Fomentar una reunión institucional con el objeto de requerir la integración de una política de seguridad de datos institucional. Identificar y documentar los mecanismos que aseguran la integridad de la información (procesos seguros y completos). Asegurar la documentación de los procesos que aseguran que los datos son disponibles para la generación de los productos estadísticos. Describir el método alternativo de entrega de datos en caso de falla de sistemas. 	Preguntas 25 y 34				
La política de seguridad física y respaldos de datos no existe. Los datos del padrón se respaldan en la nube, pero no se documenta el proceso de respaldo.	Falta de cultura de documentación de procesos relacionados al aprovechamiento estadístico de los Registros Administrativos.	4	Elaboración de una política de seguridad de datos.	 Identificación con el área de informática de los requerimientos de seguridad física y respaldos de los datos del padrón de Seguro Popular. Integración de los lineamientos en la política institucional de seguridad de datos. 	Preguntas 26 y 27				

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existe un protocolo documentado de entrega de datos de la Fuente Administrativa al Usuario Primario que establezca la frecuencia de las entregas.	No se ha identificado la necesidad de documentar el proceso porque los datos se manejan en una misma dirección a través del sistema informático.	5	Documentar el proceso de entrega de datos	Documentar el proceso haciendo referencia al protocolo de transferencia segura de datos, definiendo los responsables de preparar la información, las bitácoras de entregas y calendario de entregas. Incluir los mecanismos de verificación del cumplimiento de los términos de entrega acordado.	•
No se realizan reuniones formales, planeadas, y documentadas entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario para asegurar la mejora continua del proceso estadístico.	No existe una cultura de autoevaluación con la finalidad de asegurar la mejorar continua de los procesos.	6	Programar y documentar las reuniones de la Dirección de Afiliación y Operación.	Organizar y programar grupos de trabajo para la implementación y seguimiento al Plan de Mejora del Registros Administrativo.	Pregunta 42
No existen metadatos del RA en formato estándar (DDI).	No existe una cultura de documentación y diseminación de metadatos. No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales.	7	Integrar el metadato del Registro Administrativo en formato DDI	 Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. Documentar el RA en un formato estándar (DDI). 	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se asignan las funciones y personal responsable. Pregunta 53
No se documentan los cambios en definiciones y conceptos	No se documenta el proceso estadístico.	8	Documentar los cambios de definiciones y conceptos y comunicarlos dentro de la dirección.	1. Reuniones de trabajo para la elaboración consensada de los manuales de operación que establezcan los mecanismos de comunicación de los cambios en definiciones y conceptos. 2. Implementación de los mecanismos de comunicación de cambios y su documentación (bitácoras, sistema en línea)	La comunicación de los cambios permite al Usuario Primario evaluar la comparabilidad y coherencia de las estadísticas que produce. Pregunta 56

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Existe un exceso de cobertura en el padrón de beneficiario del Seguro Popular.	No se han implementado los mecanismos de validación y control de consistencia a la captura del Registro Administrativo.	9	Reducir el número de registros del padrón que no corresponden a la unidad de observación (beneficiario).	 Revisar los casos erróneos del padrón. Mapear el proceso de captura para identificar las etapas a mejorar. Identificar el mecanismo de validación de datos necesario para reducir el número de errores. Integrar un plan de capacitación de los capturistas. 	Se recomienda analizar las causas. En caso de la integración de padrones pueden ser por falta de recursos humanos o por la falta de capacitación del personal que captura los datos, por ejemplo.
No se han implementado actividades de control interno al proceso (auditoria interna)	Falta de procesos de gestión de la calidad y mejora de procesos.	10	Implementación de mecanismos de controles externos para asegurar la calidad del proceso estadístico.	 Transmitir al área encargada la necesidad de implementar un sistema institucional de mejora de procesos. Implementar y dar seguimiento al Plan de Mejora del Registro Administrativo a través de un grupo de trabajo institucional. 	Pregunta 73
Todos los datos no están actualizados en el periodo determinado (1 año).	Falta de asignación de recursos para asegurar la actualización del padrón.	11	Incrementar el número de registros actualizados al final del año.	 Integrar el ciclo de vida del RA desde la captura hasta la generación del Producto Estadístico para identificar los cuellos de botella. Identificar los recursos necesarios (financiero, humanos, sistemas) para la actualización del padrón. Fomentar reuniones con nivel directivo para sensibilizarlos al uso estadístico de los datos de RRAA. 	Se recomienda identificar mejor la causa de esta problemática. Pregunta 83
Los cuadros de salida de la operación estadística no son validados a través de métodos automáticos. La verificación se hace de manera visual.	No están estandarizados los procesos de control de calidad. No se ha contemplado la aplicación de controles de calidad automatizado a los productos estadísticos finales.	12	Diseñar e implementar los mecanismos de validación automáticos	Diseño e implementación, con el área responsable de desarrollo de sistemas, de los mecanismos de validación automática de los cuadros estadísticos.	Pregunta 86

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No existen mecanismos para evaluar cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno u otros usuarios.	13	Medir la satisfacción de los usuarios finales	 Identificar y caracterizar todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario final. 	Pregunta 13 (producto)
No hay acceso a los datos del padrón en internet.	No se ha contemplado la necesidad de difundir los datos del padrón en internet. Sin embargo, la normativa impulsa su publicación, al menos de nombre beneficios que se recibe y fecha.	1 1 1	Difundir los datos del padrón en internet.	 Identificar los datos del padrón que por su naturaleza son confidenciales. Aplicar técnicas de anonimización a datos confidenciales. Desarrollar los mecanismos de difusión y actualización de los datos en internet. 	Se recomienda desarrollar los lineamientos o política de difusión de datos del padrón. Pregunta 17 (producto)

Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información de los RRAA evaluados del Régimen Estatal de Protección Social en Salud y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de documentación de los procesos que aseguran la integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información. No se tienen acuerdos de confidencialidad de los datos del padrón.
- 2. Compromiso de entrega de los datos: Falta de acuerdos y documentación de protocolos de entrega.
- 3. Control y mejora continua: Falta de comunicación entre la fuente y el Usuario Primario
- 4. Documentación de los metadatos en formato DDI
- 5. Disponibilidad y transparencia: No se comparten en internet los datos del padrón. No hay metadatos de los productos estadísticos.
- 6. Satisfacción de usuarios finales. No se mide la satisfacción del usuario final a través de reuniones documentadas o encuestas a usuarios finales.

Recomendaciones:

- Sensibilización al cuerpo directivo sobre la importancia de mejorar el aprovechamiento estadístico de los RRAA para producir indicadores que alimentan los sistemas estatales de monitoreo y evaluación.
- Integración al marco normativo de la institución de cláusula de confidencialidad para evitar que se restringe la entrega para la elaboración de productos estadísticos. Un clausula puede integrarse en el contrato del personal o bien se puede incorporar un formato de confidencialidad que se firma a la entrega de los datos. Igualmente, se recomienda Integrar los lineamientos institucionales de publicación en internet de los datos del padrón, asegurando la confidencialidad de datos personales considerando lineamientos de transparencia y mecanismos de protección de datos personales para la difusión de datos de los padrones de beneficiarios.
- Desarrollar un documento institucional: "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". El documento tiene que incluir un diagrama de flujo de la información de los registros administrativos, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos, así como determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios finales de los indicadores generados a partir de los datos del padrón. Es recomendable desarrollar el proceso completo del aprovechamiento de los padrones de beneficiarios con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Diseñar una política institucional de seguridad de datos que tendrá que considerar los aspectos de seguridad física (p. ej., el robo de computadoras portátiles), seguridad interna (p. ej., copias de seguridad de archivos), seguridad externa (p. ej. la seguridad en Internet), y la integridad como la validación de

transacciones y flujo de los RRAA y padrones. La política integrará los términos de entrega segura de los datos y los lineamientos internos en cuanto a la confidencialidad de los datos como la integración de cláusulas de confidencialidad a la contratación de personal. Se recomienda consultar la política de seguridad de datos del INEGI. http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf

Capacitar el personal en la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés).

HOSPITAL DEL NIÑO MORELENSE

Fuente Administrativa: Dirección General

Usuario Primario: Subdirección de Informática y Estadística

Registro administrativo: Expediente Clínico

Indicador MIR: No identificado

Otro producto estadístico: Resumen Estadístico Mensual

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.58	0.92	0	1	Muy bueno	2	4	3	3.09

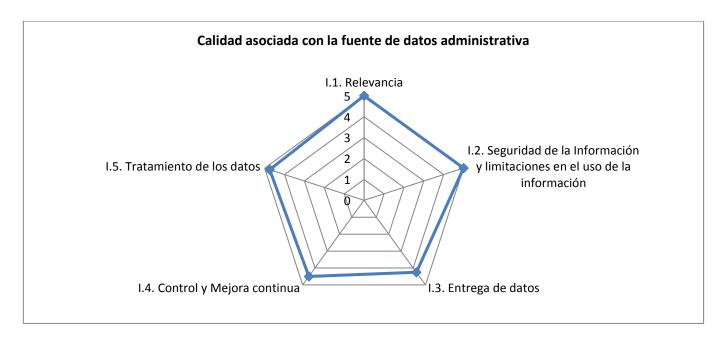
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

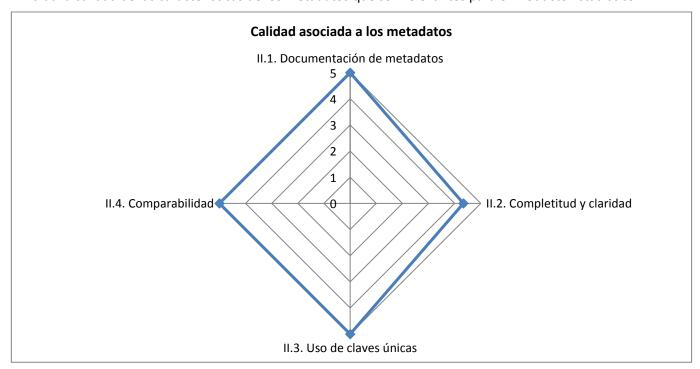
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base para la integración de reportes estadísticos mensuales.

Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

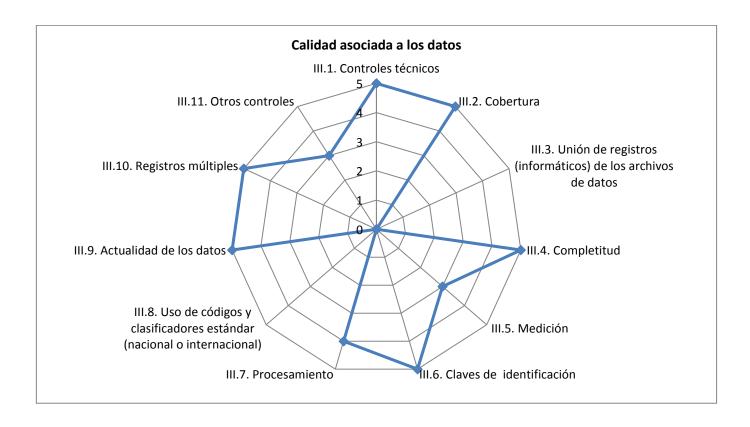
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema			Acciones de mejora					
Problema detectado Causas del problema		No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones			
No hay acuerdo firmado que define la frecuencia de entrega de datos, por lo que existen retrasos en las entregas.	No se ha identificado la necesidad de un acuerdo firmado entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario para asegurar la entrega de datos a tiempo.	1	Elaborar un acuerdo firmado que incluye la frecuencia de entrega de datos	Integrar e acordar un protocolo de entrega de datos que incluye los responsables, las frecuencias, el método y medios.	Pregunta 30 y 32			
Existe un procedimiento de entrega para subsanar la falta de información a tiempo pero no está documentado.	Ausencia de una cultura de documentación de los procesos asociados a la gestión de los datos del RA.	2	Documentación de los procedimientos asociados a la entrega de los datos.	 Mapear el proceso (ciclo de vida) completo del Registro Administrativo considerando todos los puntos de captura. Documentar los procedimientos implementados para subsanar la falta de información a tiempo (plan de contingencia). 	El protocolo de entrega de datos puede incluir los pasos a seguir en caso de falta de información a tiempo que se debe a una falla de los sistemas o mantenimiento de los mismos. Pregunta 34			
No existen mecanismos documentados entre el Usuario Primario y la Fuente Administrativa para asegurar la mejora continua.	Se realizan reuniones informales entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario. No se ha visto la necesidad de documentar el proceso de comunicación entre las partes.	3	Programar y documentar las reuniones entre la dirección general y la subdirección de informática y estadística.	Organizar y programar grupos de trabajo para la implementación y seguimiento al Plan de Mejora del Registros Administrativo.	Pregunta 42			
No existen procedimientos documentados para verificar que cada caso del RA corresponde a la unidad de observación que se está registrando.	, ,	4	Documentar el procedimiento de control de unidad de observación.	Elaborar la documentación del proceso que está implementado actualmente.	Pregunta 43			
No se realizan controles externos (controles por parte de un tercero o auditorías internas) al proceso con el objetivo de la mejora continua.	No hay mecanismos de gestión de la calidad y mejora de procesos.	5	Implementación de mecanismos de controles externos para asegurar la calidad del proceso estadístico.	Transmitir al área encargada la necesidad de implementar un sistema institucional de mejora de procesos Implementar y dar seguimiento al Plan de Mejora del RA a través de un grupo de trabajo institucional.	Pregunta 73			

Problema detectado	Causas del problema	No	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Los cuadros de salida de la operación estadística no son validados a través de métodos automáticos. La verificación se hace de manera visual.	No están estandarizados los procesos de control de calidad. No se ha contemplado la aplicación de controles de calidad automatizado a los productos estadísticos finales.	6	Diseñar e implementar los mecanismos de validación automáticos	Diseño e implementación, con el área responsable de desarrollo de sistemas, de los mecanismos de validación automática de los cuadros estadísticos.	Pregunta 86
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No se evalúa cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno.	7		I. Identificar y caracterizar todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario final.	Dragunta 13 Inraductos)
No hay acceso a los datos en internet.	No se ha contemplado la necesidad de difundir los productos estadísticos en internet	8	Difundir los reportes en internet.	Desarrollar los mecanismos de difusión y actualización de reportes en internet.	Pregunta 17 (producto)

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información del Registro Administrativo evaluado del Hospital del Niño Morelense, y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Compromiso de entrega de los datos: Falta de acuerdos en cuanto a la frecuencia y documentación de protocolos de entrega.
- 2. Control y mejora continua: Falta de procesos documentado de comunicación entre la fuente y el Usuario Primario
- 3. Documentación de los metadatos en formato DDI
- 4. Disponibilidad y transparencia: No se comparte datos en internet. No hay metadato de producto. No se integran los metadatos de los cuadros estadísticos que se entregan.
- 5. Satisfacción de usuarios finales. No se mide la satisfacción del usuario final a través de reuniones documentadas o encuestas a usuarios finales.

Recomendaciones:

- Fomentar la instalación de un grupo de análisis del sector salud para la mejora de la gestión de los registros administrativos y la identificación de mejores prácticas para el máximo aprovechamiento de la información. Una buena práctica, es la evaluación de la satisfacción de la demanda, como mecanismo de retroalimentación y mejora continua de los procesos estadístico.
- Se recomienda documentar el proceso completo del aprovechamiento de los registros administrativos del Hospital del Niño Morelense, que se usan en la integración de reportes y boletines estadísticos, con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar).
 - (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Capacitación para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés). Una vez documentados los metadatos, se recomienda integrar una política de difusión que considera los lineamientos para la diseminación de datos y sus metadatos.

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO (COESAMOR)

Fuente Administrativa: Módulo de Atención y Arbitraje

Usuario Primario: Subcomisión Jurídica Registro administrativo: Queja Médica

Indicador MIR: Arbitraje Médico

Otro producto estadístico: Reporte interno mensual

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.55	0.81	0	12	Aceptable	3	4	4	3.12

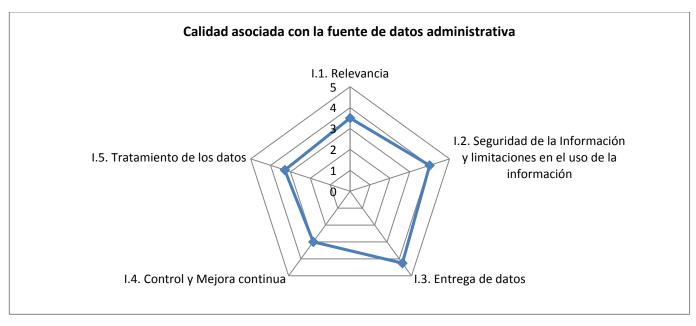
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

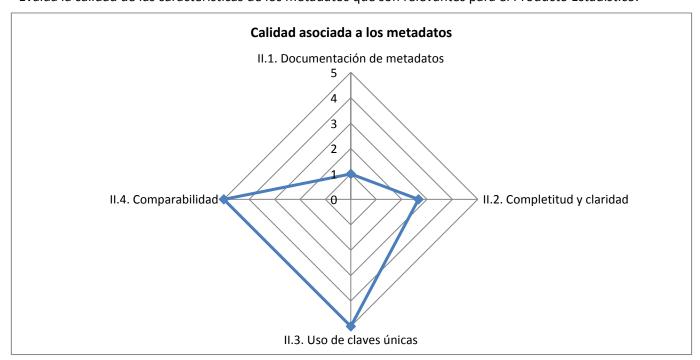
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base a la integración del reporte mensual estadístico de la COESAMOR.

i. Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

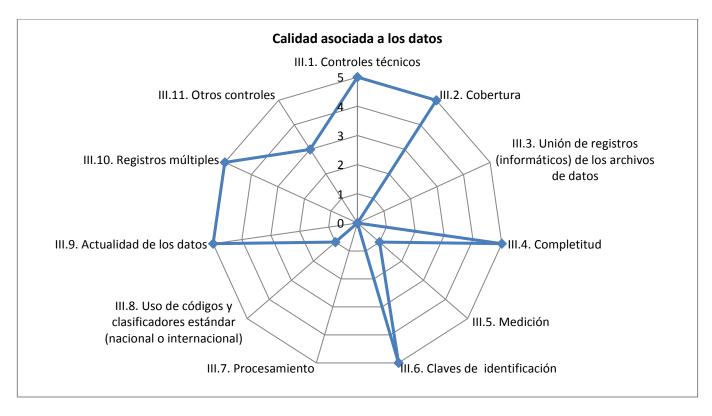
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema			Acciones de mejora						
Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
Los procedimientos de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información no están documentados. Tampoco existen procesos documentados de protección física de los datos y de respaldos.	No se ha identificado la necesidad de integrar una política de seguridad de datos por ser una unidad pequeña y carecer en la unidad de personal especializado en la materia.	1	Documentar el procedimiento de seguridad de datos del RA.	 Identificar el área de gobierno que puede apoyar a la Unidad a desarrollar su política de seguridad de datos. El Comisionado girará oficio solicitando la capacitación en el tema al Comité Estatal Información Estadística y Geográfica de Morelos. 	Preguntas 25, 26 y 27				
Los acuerdos de la entrega y frecuencia no están documentados	No existe un protocolo de entrega de datos documentado. No se identificó la necesidad porque el personal involucrado es parte de una misma unidad.	2	Documentar el acuerdo de entrega de datos	 Revisar los términos de entrega acordados y definir frecuencia de entrega. Documentar el acuerdo y firmarlo. 	Si hay más de una persona involucrada en el proceso se puede considerar una reunión para acordar términos (y firmar una minuta). Preguntas 29 y 30				
Existe un procedimiento de entrega para subsanar la falta de información a tiempo pero no está documentado.	No existe documentación de los procesos asociados a la gestión de los datos del RA.	3	Documentación de los procedimientos asociados a la entrega de los datos.	 Mapear el proceso (ciclo de vida) completo del RA considerando todos los puntos de captura. Documentar los procedimientos implementados para subsanar la falta de información a tiempo (plan de contingencia). 	El protocolo de entrega de datos puede incluir los pasos a seguir en caso de falta de información a tiempo que se debe a una falla de los sistemas o mantenimiento de los mismos. Pregunta 34				
Los procedimientos de captura de los datos del RA no están documentados, pero si siempre se cumplen. Se realiza por experiencia del personal involucrado.	Ausencia de una cultura de documentación de los procesos asociados a la gestión de los datos del RA.	4	Documentación del procedimiento de captura de los datos.	1. Evaluar la pertinencia de integrar un manual de operación que incluye la descripción del proceso de captura, validación de datos y control de consistencia, así como del aprovechamiento estadístico de los datos para la generación del informe mensual. 2. La Subcomisión Jurídica, deberá elaborar el procedimiento de control de consistencia en la captura de datos.	Preguntas 39 y 40.				

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen controles para verificar el contenido de las variables y los valores extremos.	Desde la captura, no se ha implementado mecanismos de control en el sistema.	5	Implementar controles para verificar el contenido de las variables	El Comisionado Estatal solicitará al Comisionado Nacional (responsable del desarrollo de las plataformas) implementación de controles para verificar el contenido de las variables.	Preguntas 40 y 41
No existen mecanismos documentados entre el Usuario Primario y la Fuente Administrativa para asegurar la mejora continua.	Se realizan reuniones informales. No se ha visto la necesidad de documentar el proceso de comunicación entre las partes involucradas.	6	Programar y documentar las reuniones entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario.	Organizar y programar grupos de trabajo para la implementación y seguimiento al Plan de Mejora del RA.	Pregunta 42
No se realizan ediciones de los datos del RA a la captura, es decir por parte de la Fuente Administrativa.	No está facultada la persona que captura los datos para hacer la edición de los mismos.	7	Otorgar atribuciones a la persona que captura para que pueda realizar ediciones a los datos.	La Subcomisión Jurídica, deberá revisar los permisos en administración de usuarios, y valorar el otorgamiento de nuevas atribuciones.	Pregunta 46
No existen metadatos del RA en formato estándar (DDI).	No existe una cultura de documentación y diseminación de metadatos. No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales.	8	Integrar el metadatos del RA en formato DDI	1. Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) 2. Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. 3. Documentar el RA en un formato estándar (DDI).	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se asignan las funciones y personal responsable. Pregunta 53
No se comunica al Usuario Primario los cambios en concepto y definiciones. No se genera una memoria de los cambios efectuados.	Por ser una unidad de trabajo de poco personal, no se ha visto la necesidad de documentar los acuerdos y/o comunicaciones de cambios de conceptos y/o definiciones.	9	Documentar los cambios de concepto y/o definiciones cuando procede.	Documentar las reuniones y acuerdos relativos a los cambios en definiciones y conceptos de las variables del RA.	Para asegurar la interpretación de las estadísticas en el tiempo es importante el desarrollo de una memoria de cambios de definiciones y conceptos. Pregunta 56

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se realiza una auditoría interna al procesamiento de los RRAA.	Falta de mecanismos de autoevaluación y mejora de procesos internos. No se había contemplado la necesidad de auditar el procesamiento de los RRAA por ser una misma unidad.	10	Implementar el procedimiento de auditoría interna al procesamiento de los RRAA.	Generar reuniones internas de trabajo en donde se evalúe el procedimiento y dar seguimiento a las propuestas de mejora obtenidas a través de la evaluación de la HECRA.	Pregunta 73
No se utilizan clasificadores estándar (nacionales o internacionales)	No se había detectado la necesidad de utilizar clasificadores.	11	Adoptar los clasificadores nacionales o internacionales que puedan aplicarse para el RA.	El Comisionado girará oficio solicitando capacitación en el tema al Comité Estatal Información Estadística y Geográfica de Morelos.	Pregunta 79
Los cuadros de salida de la operación estadística no son validados a través de métodos automáticos.	No están estandarizados los procesos de control de calidad. La verificación se hace de manera visual, caso por caso.	12	Diseñar e implementar los mecanismos de validación automáticos	El Comisionado Estatal solicitará al Comisionado Nacional la implementación de la validación de los cuadros de salida de la operación estadística.	Pregunta 86
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No existe la cultura de evaluar cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno.	13	Medir la satisfacción del usuario final	Identificar y caracterizar a todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario final.	Pregunta 13 (productos)
No hay acceso al Producto Estadístico en internet.	No se ha contemplado la necesidad de difundir los datos del reporte mensual o los microdatos estadísticos en internet	14	Difundir los reportes mensuales en internet.	Desarrollar los mecanismos de difusión y actualización de reportes en internet.	Pregunta 17 (producto)

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información del Registro Administrativo evaluado de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Morelos, y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de implementación y documentación de los procesos que aseguran la integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información.
- 2. Documentación de los metadatos en formato DDI
- 3. Medición: No se realizan auditorías internas al proceso.
- 4. Uso de clasificadores estándares
- 5. Satisfacción de usuarios finales. No se mide la satisfacción del usuario final a través de reuniones documentadas o encuestas a usuarios finales.

Recomendaciones:

- Fomentar la instalación de un grupo de análisis del sector salud para la mejora de la gestión de los registros administrativos y la identificación de mejores prácticas para el máximo aprovechamiento de la información. Una buena práctica, es la evaluación de la satisfacción de la demanda, como mecanismo de retroalimentación y mejora continua de los procesos estadístico. La COESAMOR es una unidad con poco recursos y poco personal, por los que se recomienda buscar el fortalecimiento de sus procesos estadísticos a través de los grupos de trabajo del sector salud o del CEIEG. Igualmente, la COESAMOR se puede asesorar de los Servicios de Salud de Morelos en cuanto al diseño e implementación de mecanismos de seguridad de datos.
- Se recomienda documentar el proceso completo del aprovechamiento de los registros administrativos con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar).
 - (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Capacitación para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés). Una vez documentados los metadatos, se recomienda integrar una política de difusión que considera los lineamientos para la diseminación de datos y sus metadatos.

SISTEMA DIF MORELOS

Fuente Administrativa: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

Usuario Primario: Subdirección de Planeación Estratégica

Registro Administrativo: Niñas y niños albergados en el Centro de Asistencia Morelense para la Infancia

Indicador MIR: No identificado

Otro producto estadístico: Conjunto de varios indicadores del programa operativo anual

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.08	0.79	0	18	Aceptable	2	3	4	3.32

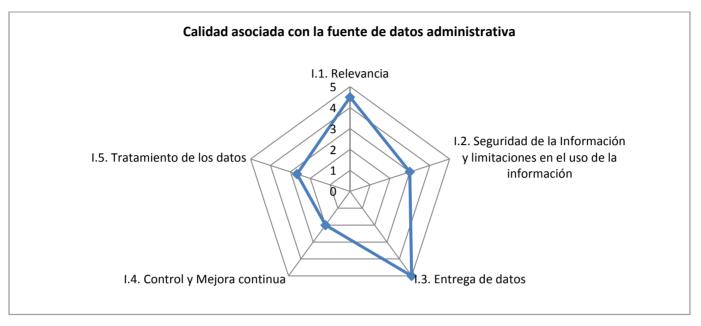
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

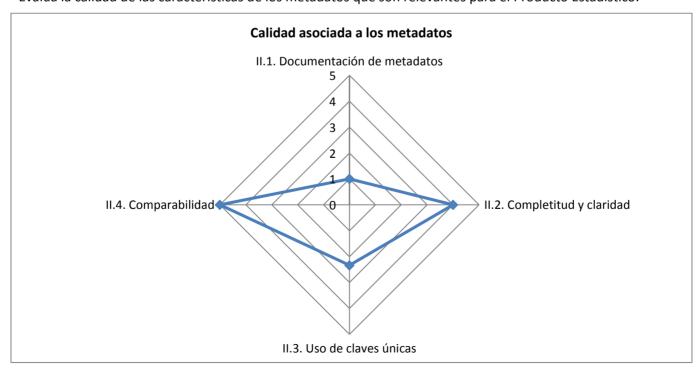
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base a la integración de los indicadores de monitoreo de los programas presupuestarios del DIF.

i. Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

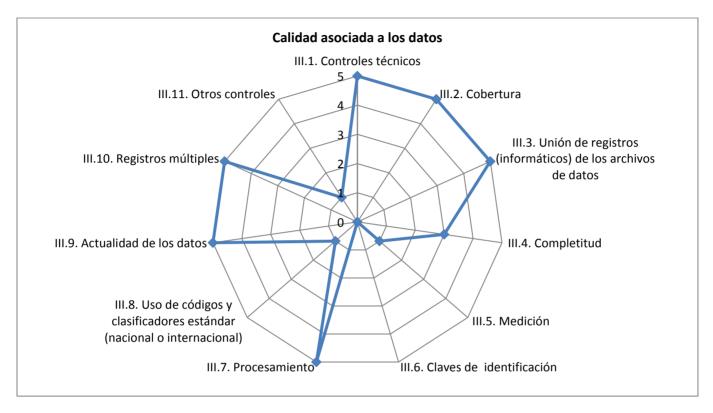
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis d	Análisis de problema			Acciones de mejora				
Problema detectado	Causas del problema	No	Corrección	Acción correctiva	Observaciones			
No existen protocolos para el intercambio de información. Toda entrega y comunicación se lleva acabo de manera informal (verbal).	Falta de una cultura de gestión y documentación de procesos de aprovechamiento estadístico de los RRAA.	1	Integrar un protocolo de transferencia segura de los datos.	 Integrar el ciclo de vida del RA Integrar los requerimientos en cuanto a la integración de un sistema de información basado en un manejador de base de datos al área encargada del DIF Documentar el protocolo de entrega de datos del padrón de beneficiarios. 	Pregunta 24			
Los procedimientos de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información no están documentados. Tampoco existen procesos documentados de protección física de los datos y de respaldos.	No se ha identificado la necesidad de integrar una política de seguridad de datos. Los datos del padrón no están integrados en una base de datos.	2	Documentar el procedimiento de seguridad de datos del RA.	1. Elaborar una carta compromiso de confidencialidad de la Información. 2. Integrar en coordinación con el área encargada del DIF los lineamientos de seguridad de datos del padrón 3. Acordar y documentar el procese de respaldo de datos del padrón.	Preguntas 25, 26 y 27			
Los procedimientos de captura de los datos del RA no están documentados, pero si siempre se cumplen. Se aprovecha la experiencia del personal involucrado.	Ausencia de una cultura de documentación de los procesos asociados a la gestión de los datos del padrón.	3	Documentación del procedimiento de captura de los datos.	Integrar un manual de operación que incluye la descripción del proceso de captura, validación de datos, control de consistencia, y aprovechamiento estadístico de los datos para la generación de los indicadores asociados a los programas del DIF.	Preguntas 39 y 40.			
No existen controles para verificar el contenido de las variables y los valores extremos.	Desde la captura, no se ha implementado los mecanismos de control en la hoja de Excel.	4	Implementar controles para verificar el contenido de las variables.	 Diseñar e implementar controles de consistencia y de validación de datos en la tabla Excel. Capacitación del personal de captura en el desarrollo de mecanismos de control y validación 	Aprovechar el diseño de una base de datos para el diseño de los controles de consistencia y validación de datos. Preguntas 40 y 41			
Las modificaciones a los datos del RA no se realizan de acuerdo a un procedimiento establecido y documentado.	Ausencia de una cultura de documentación de los procesos asociados a la gestión de los Registros administrativos.	5	Acordar y documentar el proceso de modificación de los datos del RA.	 Redacción de un oficio que indica los cambios permitidos y tiempos de ediciones. Integrar un instructivo de trabajo que establece los procedimientos acordados para la modificación de datos. 	Pregunta 48			

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Los datos no están integrados a una base de datos, no utilizan claves de identificación única, tampoco se realizan combinaciones únicas de variables.	No se tiene el recurso para este desarrollo.	6	Integrar el padrón a un motor de base de datos	 Integrar un requerimiento al área encargada de desarrollo de sistemas del DIF para el diseño e implementación de una base de datos del padrón de beneficiario. Fomentar una reunión institucional para evaluar la pertinencia de la integración de un padrón único de beneficiaros del DIF Morelos. 	Pregunta 49, 57, 59
No existen metadatos del Registro Administrativo en formato estándar (DDI).	No existe una cultura de documentación y diseminación de metadatos. No se tiene el conocimiento técnico para la integración de metadatos con estándares internacionales.	7	Integrar el metadatos del Registro Administrativo en formato DDI	 Capacitar al personal en la documentación de metadatos en formatos estándar (DDI) Asegurar que la etapa de documentación está considerada en el mapa del proceso del RA. Documentar el Registro Administrativo en un formato estándar (DDI). 	En muchas ocasiones no se considera la documentación como una etapa del proceso estadístico, por lo que no se asignan las funciones y personal responsable. Pregunta 53
Existen registros sin datos en el archivo principal consolidado del Registro Administrativo.	Falta de una cultura de calidad de datos. No hay validación a la captura.	8	Reducir el número de registros sin datos.	 Evaluar las etapas de captura de datos para identificar mecanismos de validación que permitirán la reducción de errores. Capacitar al personal de captura de datos en uso de la herramienta de captura y calidad de datos. 	Pregunta 71
No se realiza auditoría interna al procesamiento de los registros administrativos	Falta de cultura de autoevaluación y mejora de procesos internos.	9	Implementar el procedimiento de auditoría interna	 Generar reuniones internas de trabajo en donde se evalúe el procedimiento Dar seguimiento a las propuestas de mejora obtenidas a través de la evaluación de la HECRA y difundir el proceso de evaluación con las otras áreas del DIF. 	Pregunta 73
No se utilizan clasificadores estándares (nacionales o internacionales)	No se había detectado la necesidad de utilizar clasificadores.	10	Adoptar los clasificadores nacionales o internacionales que puedan aplicarse para el Registro Administrativo	Capacitar al personal involucrado en el tema. Girar oficio solicitando una capacitación en el tema al Comité Estatal Información Estadística y Geográfica de Morelos.	Pregunta 79

Problema detectado	Causas del problema	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Los cuadros de salida de la operación estadística no son validados a través de métodos automáticos. La verificación se hace de manera visual, caso por caso en la hoja de Excel.	No están estandarizados los procesos de control de calidad.	11	Diseñar e implementar los mecanismos de validación automáticos	Pedir apoyo al área encargada de desarrollo de aplicaciones para la implementación de mecanismos de validación en la hoja.	Se recomienda, como primer paso, fortalecer el proceso con el diseño de una base de datos y asegurar los procesos de validación de datos desde la captura. Pregunta 86
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No existe la cultura de evaluar cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno.	12	Medir la satisfacción del usuario final	 Identificar y caracterizar a todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Aplicar una encuesta de satisfacción al usuario final. 	Pregunta 13 (productos)
No hay acceso a al Producto Estadístico en internet.	No se ha contemplado la necesidad de difundir los datos del padrón en internet		Difundir los datos en internet.	Desarrollar los mecanismos de difusión y actualización de reportes en internet.	Esta etapa se puede contemplar una vez consolidado el proceso del Registro Administrativo para asegurar la difusión de datos de calidad y la confidencialidad de los datos que se van a publicar. Pregunta 17 (producto)

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información del padrón de beneficiarios evaluado del Sistema DIF Morelos, y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Entorno institucional, políticas y procedimientos: Falta de implementación y documentación de los procesos que aseguran la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de la información.
- 2. Documentación de los metadatos en formato DDI
- 3. Medición: No se realizan auditorías internas al proceso.
- 4. Disponibilidad y transparencia: No se difunden los datos del padrón.
- 5. Satisfacción de usuarios finales. No se mide la satisfacción del usuario final a través de reuniones documentadas o encuestas a usuarios finales.

Recomendaciones:

- Trabajo coordinado con el área de Tecnología de la Información del DIF, de mejora de procesos, y/o administrativa para la integración y documentación del ciclo de vida de los datos del padrón que se aprovechan de manera estadística. A partir de este mapa del ciclo de vida, se tendrá que diseñar la base de datos asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos del padrón. Se recomienda documentar el proceso de aprovechamiento estadístico de los padrones de beneficiarios en el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Evaluar la pertinencia de fortalecer el marco normativo del DIF en cuanto a captura, gestión y difusión de datos personales.
- Fortalecimiento de los procesos de mejora continua: Controles internos al proceso con el seguimiento al Plan de Mejora, comunicación eficiente y documentada entre Fuente Administrativa y Usuario Primario.
- Capacitación para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés).
- Desarrollar los mecanismos institucionales para conocer la satisfacción de los usuarios finales de la información que se genera a partir de los padrones. Estos mecanismos pueden incluir el uso del formato de encuestas entregado durante el taller o encuestas en línea desde el portal del DIF.

SECTOR SEGURIDAD PÚBLICA

FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

Fuente Administrativa: Fiscalía General del Estado, Direcciones Generales de Investigaciones y Procesos

Usuario Primario: Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena

Registro Administrativo: Estatus de las carpetas de investigación

Producto estadístico: Reporte estadístico interno.

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.58	0.88	0	4	Muy bueno	5	5	5	3.29

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

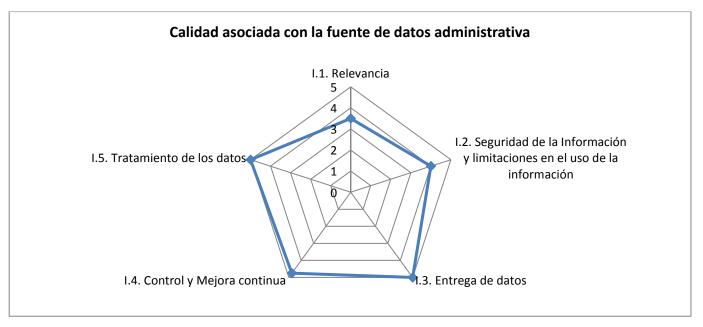
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

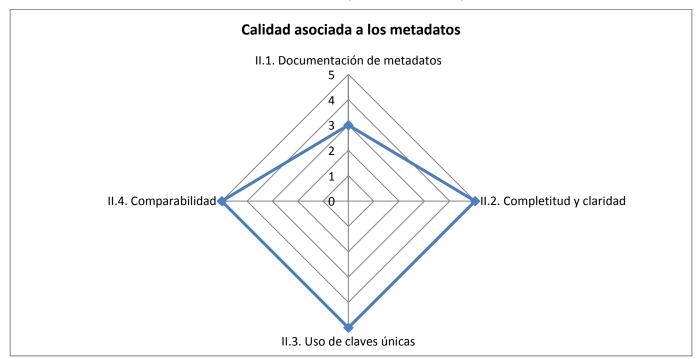
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas y, por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Fiscalía General del Estado.

Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

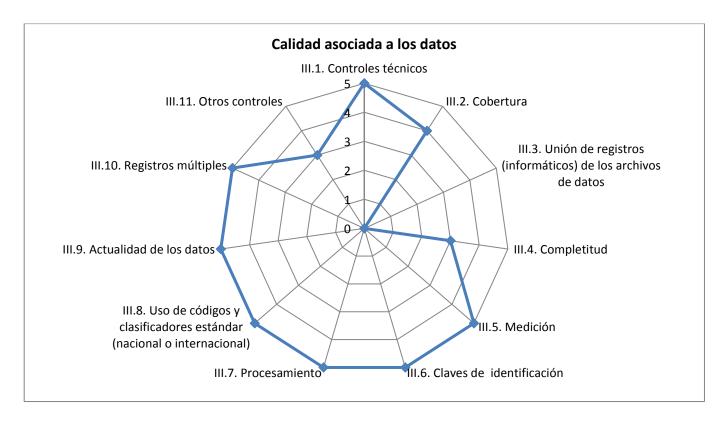
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema			Acciones de Mejora						
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
El desconocimiento de la demanda de la información para usos estadísticos genera una subutilización de la información generada por el registro. La información del registro no se aprovecha para la toma de decisiones.	No se ha generado una estrategia para el aprovechamiento estadístico del Registro Administrativo.	1	Mejorar la información de los usuarios primarios para que la información satisfaga sus necesidades.	1. Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Documento que debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del Registro Administrativo, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, y los usuarios finales de los productos estadísticos 2. Realizar el inventario de demanda de información y aplicar con una periodicidad definida la encuesta de satisfacción a los usuarios primarios y finales.	Pregunta 18, 19, 25, 68.				
No se aplican instrumentos para garantizar la confidencialidad de la información del registro.	No se ha implementado un proceso para la gestión de la información estadística generada por el registro.	2	Generar un mecanismo para garantizar la confidencialidad de la información.	Incorporar como parte del contrato del personal una cláusula que garantice la gestión confidencial de la información de datos personales.	Pregunta 23.				
La documentación sin un formato estándar incrementa un riesgo en la continuidad del registro y la interpretación de comparabilidad de la información.	No se ha generado una estrategia para la gestión estadística del Registro Administrativo.	3	Mejorar la documentación de los metadatos.	Documentar en formato estándar del a Iniciativa de Documentación de Datos (DDI) los metadatos del registro.	Preguntas 53, 54, 57, 59.				
Los errores de clasificación afectan el aprovechamiento estadístico del registro.	Deficiencia en el control de la gestión del registro.	4	Mejorar el control de la captura de la información del registro.	Documentar el mecanismo para el control del proceso de captura de la información del registro.	Pregunta 68				
No se cuenta con información sobre la incidencia de variables sin datos. Por lo que se genera un riesgo en la completitud de la información capturada en el registro.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	5	Mejorar el uso estadístico del Registro Administrativo.	Documentar el mecanismo para la verificación de la incidencia de variables sin datos en los registros administrativos.	Pregunta 72				

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
El aprovechamiento estadístico del registro no se genera mediante métodos automáticos. Riesgo de errores en la interpretación de los datos. Riesgo de errores en la elaboración de cálculo y reportes.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	6	Garantizar el adecuado cálculo en la generación de reportes.	Realizar un análisis para determinar la factibilidad de realizar reportes para los usuarios primarios generados de manera automática por el sistema informático.	La elaboración de reportes puede quedar fuera de la responsabilidad de la Fuente Administrativa, por lo que la acción correctiva deberá considerarse concluida con el análisis de la factibilidad y el oficio o solicitud oficial para la generación de reportes al área responsable. Pregunta 86.
Se desconoce el perfil de la demanda del Producto Estadístico final. No se genera la información adecuada a las necesidades de los usuarios.	El ejercicio de rendición de cuentas asociado a la publicación de indicadores y estadísticas no ha incorporado criterios para generar información estadística de calidad.	7	Mejorar la relevancia de los productos estadísticos.	Aplicar la encuesta a los usuarios finales de los productos estadísticos.	Pregunta 11, 12, 13 y 14 Producto Estadístico.
La información estadística publicada del Registro Administrativo no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	8	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del RA, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18.

Fuente Administrativa: Fiscalía General del Estado, Fiscalía de Apoyo a Víctimas y Representación Social Usuario Primario: Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena

Registro Administrativo: Registro de Víctimas Atendidas

Producto estadístico: Reporte interno

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resul	ltado bal	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.5	54	0.89	0	4	Muy bueno	5	5	5	3.24

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

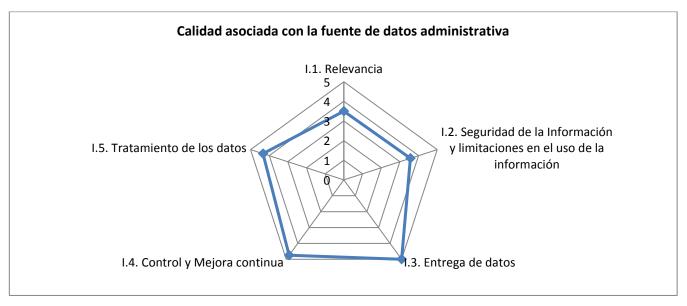
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

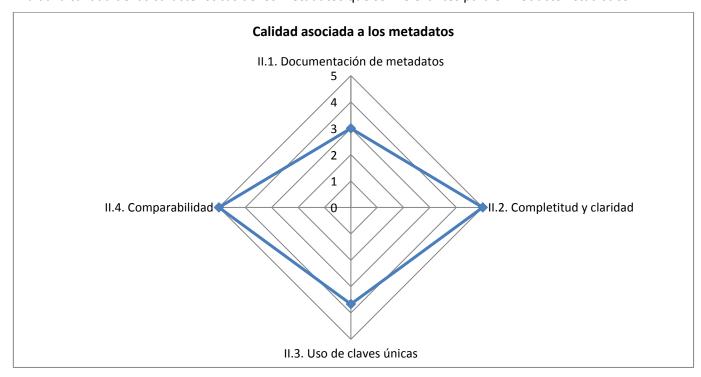
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Fiscalía General de Estado.

Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

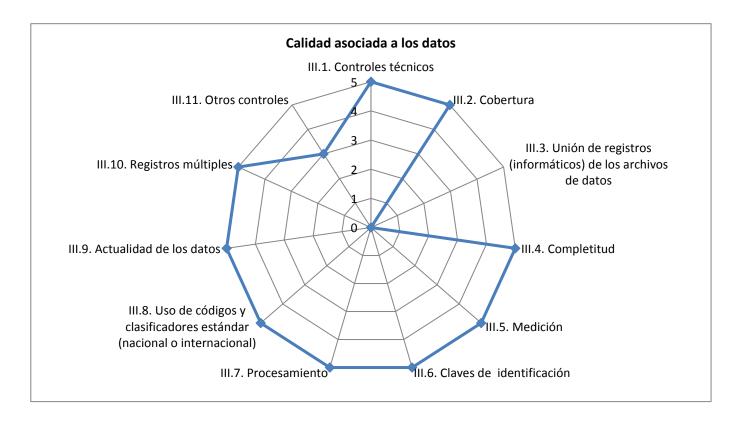
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema		Acciones de Mejora			
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se cuenta con información estructurada sobre los usuarios de la información estadística. Subutilización de la información generada por el Registro Administrativo.	La institución no cuenta con una estrategia de aprovechamiento estadístico de los registros administrativos.	1	Mejorar el conocimiento de los usuarios y el grado de satisfacción sobre la información de la información estadística derivada del registro.	 Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Aplicar con una periodicidad definida formalmente la encuesta de satisfacción a los usuarios primarios. 	Debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del RA, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos; determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. Preguntas 18, 19, 25.
Existe un riesgo de continuidad en la implementación del Registro Administrativo. La falta de normatividad lleva a la gestión informal del RA.	La institución no genera procesos con un enfoque formal.	2	Dar sustento normativo a la gestión del Registro Administrativo.	Incorporar al reglamento interno de la institución la existencia del RA y las responsabilidades en la gestión del registro.	Pregunta 20
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información. Existen riegos de filtración de datos personales y de dañar la credibilidad de la institución por la publicación de datos protegidos.	La organización no incorpora a la documentación de procesos la gestión de la información de registros administrativos a ser usados estadísticamente.	3	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	Elaborar un análisis de riesgo de la información a partir del diagrama de flujo, el proceso de explotación de microdatos y la publicación de información estadística.	Pregunta 21
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información.	No se ha contemplado fortalecer el marco normativo en cuanto a la confidencialidad de los datos.	4	Fortalecer el marco normativo en cuanto a la confidencialidad de los datos.	Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Pregunta 23

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	No existen procesos de documentación de los procesos para garantizar la entrega de datos y la seguridad de la información.	5	Verificar la documentación de los procesos de entrega y seguridad del Registro Administrativo mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a la gestión del RA. Como entregable se espera un documento con el inventario de documentos, procesos y procedimientos que garanticen la entrega de datos.	Preguntas 24, 30, 32, 35, 36.
No hay documentación de los mecanismos de control.	Falta de consolidación de la institucionalización de los mecanismos de captura de la información del registro.	6	Verificar la documentación de los procesos de control de la captura del Registro Administrativo mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a la gestión del Registro Administrativo. Como entregable se espera un documento con el inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Preguntas 39, 40, 41.
Se identifica la existencia de los mecanismos de consulta informales entre usuarios primarios y la Fuente Administrativa.	No se institucionalizan los mecanismos de mejora continua.	7	Institucionalizar el mecanismo de mejora continua.	Integrar un equipo de mejora para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del Registro Administrativo.	Pregunta 42.
No existen procesos documentados para garantizar el cumplimiento en el tratamiento de los datos.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	8	Garantizar el adecuado tratamiento de los datos del Registro Administrativo.	Verificar la documentación de los procesos de control y tratamiento de los datos del RA mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos. Como entregable se espera un documento con el inventario de documentos, procesos y procedimientos para el tratamiento de los datos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a la gestión del Registro Administrativo. Preguntas 24, 30, 32, 35, 36.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No contar con un sistema informático para la gestión del Registro Administrativo disminuye la capacidad de explotación estadística y una subutilización de la información capturada. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	9	Automatizar la gestión del Registro Administrativo.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 86, 65.
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar, lo que pone en riesgo la completitud de la documentación. Riesgo de interpretación inadecuada de la información y subutilización de la información del Registro Administrativo.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del Registro Administrativo no se ha realizado de manera integral.	10	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Documentar los metadatos del Registro Administrativo preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53
No se cuenta con la documentación de la combinación única de variables. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Riesgo de continuidad de los registros por cambios tecnológicos o de personal.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se ha realizado la documentación de procesos y procedimientos de gestión del registro.	11	Garantizar la gestión adecuada de las bases de datos.	Documentar la combinación de variables del Registro Administrativo.	Pregunta 59.
El Registro Administrativo no se gestiona con base en un aplicativo informático. No se realiza una auditoría a la calidad de los datos.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	12	Verificar la calidad de los datos del Registro Administrativo.	Evaluar la calidad del dato del Registro Administrativo para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos.	Pregunta 73
Se desconoce el perfil de la demanda del Producto Estadístico final. No se genera la información adecuada a las necesidades de los usuarios.	El ejercicio de rendición de cuentas asociado a la publicación de indicadores y estadísticas no ha incorporado criterios para generar información estadística de calidad.	13	Mejorar la relevancia de los productos estadísticos.	Aplicar la encuesta a los usuarios finales de los productos estadísticos.	Se espera que la aplicación de la encuesta permita conocer las necesidades de los usuarios y con esto, en el mediano plazo la producción estadística se adecue a las necesidades del usuario. Preguntas 11, 12, 13 y 14

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Registro Administrativo no es plenamente	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	14	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del registro, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18.

Fuente Administrativa: Fiscalía General del Estado, Coordinación Central de Servicios Periciales

Usuario Primario: Fiscalía General del Estado, Dirección General de Sistemas e Información Criminógena

Registro Administrativo: Informes Periciales

Producto estadístico: reporte interno

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.42	0.86	1	6	Muy Bueno	5	5	5	2.68

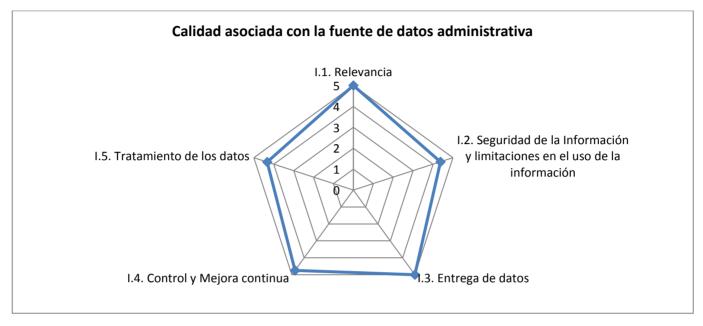
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

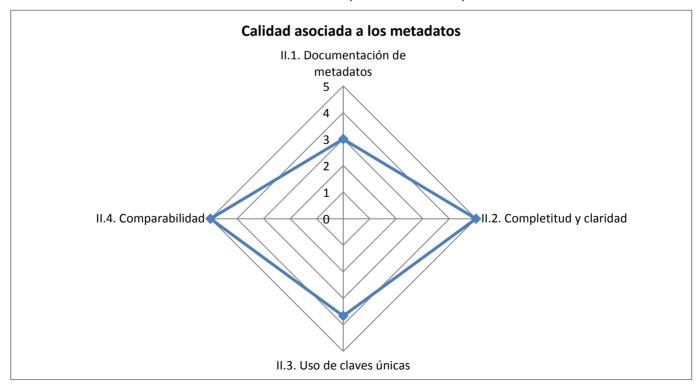
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base a la integración de los indicadores de la Fiscalía General del Estado.

i. Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

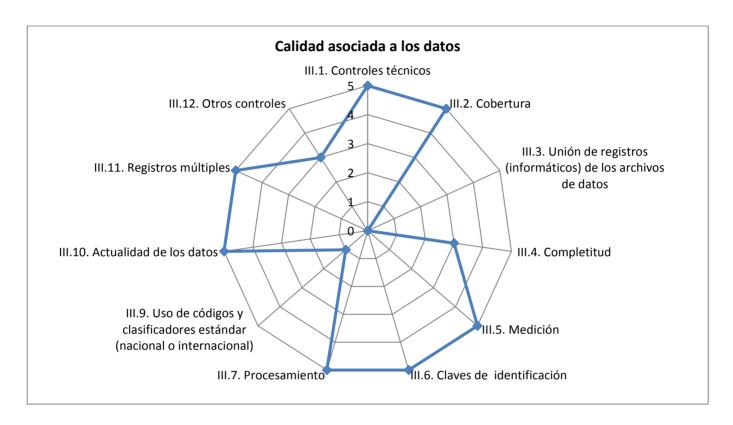
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



ii. Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de problema			Acciones de Mejora						
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información. Existe un riesgo de filtración de datos personales y de dañar la credibilidad de la institución por la publicación de datos protegidos.	La organización no incorpora la documentación de procesos como parte de la gestión de la información de registros administrativos a ser usados estadísticamente.	1	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	1. Elaborar un análisis de riesgo de la información a partir del diagrama de flujo, el proceso de explotación de microdatos y la publicación de información estadística. 2. Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Preguntas 21 y 23				
No se garantiza la entrega de datos y la seguridad de la información.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	2	Verificar la documentación de los procesos de entrega y seguridad del RA mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a la gestión del Registro Administrativo. Como entregable se espera un documento con el inventario de documentos, procesos y procedimientos que garanticen la entrega de datos.	Preguntas 24, 30, 32, 35, 36.				
No se documentan los mecanismos de control. No está consolidada la institucionalización de los mecanismos de captura de la información del registro.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	3	Elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos de la captura de los datos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a los mecanismos de control en la captura del registro.	Preguntas 39, 40, 41.				
Se identifica la existencia de algunos mecanismos de consulta informales entre usuarios primarios y la Fuente Administrativa.	No se han institucionalizado los mecanismos de mejora continua.	4	Institucionalizar el mecanismo de mejora continua.	Integrar un equipo de mejora para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del Registro Administrativo.	Pregunta 42.				
No se garantiza el cumplimiento en el tratamiento de los datos. El proceso no está documentado.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	5	Garantizar el adecuado tratamiento de los datos del Registro Administrativo.	Verificar la documentación de los procesos de control y tratamiento de los datos del RA mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Realizar una verificación de la documentación asociada a la gestión del RA. Preguntas 24, 30, 32, 35, 36.				

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	6	Automatizar la gestión del Registro Administrativo.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 65, 86.
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar, lo que pone en riesgo la completitud de la documentación. Riesgo de interpretación inadecuada de la información y subutilización de la información del RA.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del Registro Administrativo no se ha realizado de manera integral.	7	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Documentar los metadatos del Registro Administrativo preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53
No se cuenta con la documentación de la combinación única de variables. Existe un riesgo en la interpretación inadecuada de la información y de continuidad de los registros por cambios tecnológicos o de personal.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se ha realizado la documentación de procesos y procedimientos de gestión del registro.	8	Garantizar la gestión adecuada de las bases de datos.	Documentar la combinación de variables del Registro Administrativo.	Pregunta 59.
No se cuenta con información sobre la incidencia de variables sin datos. Riesgo en la completitud de la información capturada en el registro.	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	9	Implementar un mecanismo para conocer la incidencia de variables sin datos.	Documentar el mecanismo para la verificación de la incidencia de variables sin datos en los registros administrativos.	Pregunta 72.
El Registro Administrativo no se gestiona con base en un aplicativo informático, es necesario realizar una auditoría a la calidad de los datos.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	10	Verificar la calidad de los datos del Registro Administrativo.	Evaluar la calidad del dato del Registro Administrativo para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos.	Pregunta 73

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se realiza una captura basada en clasificadores estándar. Dificulta la comparabilidad con información generada en otras entidades o instituciones.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	11	Incorporar la existencia de códigos estándar a la gestión de la base de datos.	Solicitar apoyo al CEIEG para que asesore sobre la existencia y pertinencia de los clasificadores existentes relacionados con el registro.	Pregunta 79
La información estadística publicada del Registro Administrativo no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	12	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del registro, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18.

Fuente Administrativa: Fiscalías Regionales, Direcciones Generales de Investigación y Procesos Penales

Usuario Primario: Comisión Estatal de Seguridad Pública, Dirección de Geoestadística

Registro Administrativo: Registros de Incidencia Delictiva

Indicador MIR: Disminución de incidencia delictiva

1. Introducción

Ver el inicio de este documento

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.13	0.90	0	5	Muy bueno	5	4	5	3.23

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

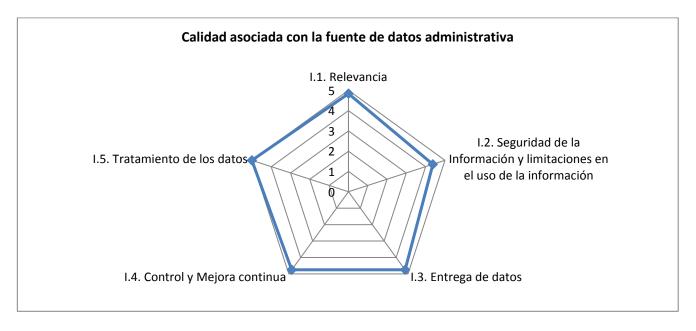
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

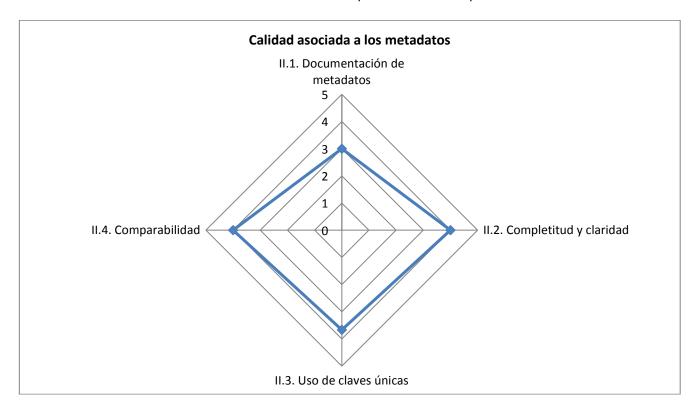
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de los programas de las Fiscalías Regionales.

i. Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

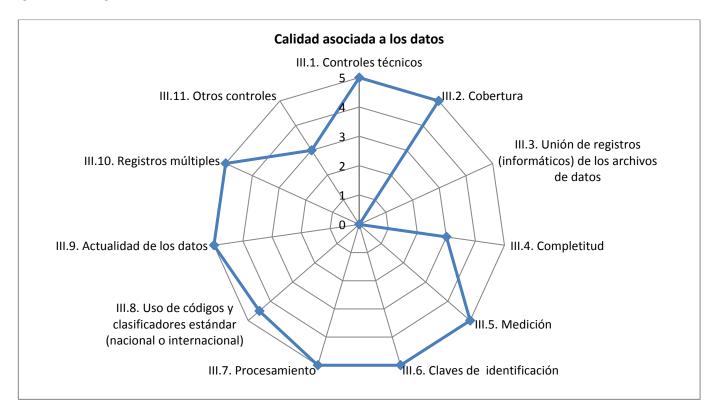
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



ii. Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de _l	problema	Acciones de Mejora							
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
No se identificaron mecanismos institucionales formales y documentados para garantizar la confidencialidad de la información. Riesgo de filtración de datos personales. Riesgo de daño en la credibilidad de la institución para proteger datos personales.	No se había identificado la necesidad de contar con instrumentos para garantizar la confidencialidad de la información.	1	Mejorar la gestión de datos personales	1. Elaborar un análisis de riesgo de la información a partir del diagrama de flujo, el proceso de explotación de microdatos y la publicación de información estadística. 2. Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Preguntas 21 y 23				
Existe el riesgo de incumplir con la entrega de información a los usuarios. No existe un protocolo integrado para la gestión y control de la seguridad de la información.	El proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado de manera integrada.	2	Garantizar la entrega de información para su explotación estadística.	Elaborar un procedimiento para la entrega de información en caso de que exista alguna eventualidad en la gestión de la información.	Se debe considerar como el plan de continuidad de la atención de requerimientos de información. Pregunta 34				
No se garantiza la entrega de datos y la seguridad de la información. No se documenta el proceso.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del RA no se ha documentado integralmente.	3	Mejorar el proceso de entrega de datos a los usuarios primarios.	Verificar la documentación de los procesos de entrega y seguridad del RA mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Preguntas 24, 30, 32, 35, 36.				
Inadecuada documentación de los mecanismos de captura de la información del registro y de los mecanismos de control.	Existen instrumentos para la gestión de los procesos, pero el proceso de gestión del Registro Administrativo no se ha documentado integralmente.	4	Mejorar los mecanismos de control del Registro Administrativo.	Verificar la documentación de los procesos de control de la captura del RA mediante la elaboración de un inventario de documentos, procesos y procedimientos.	Preguntas 39, 40, 41.				
Se identifica la existencia de los mecanismos de consulta entre usuarios primarios y la Fuente Administrativa, pero los procedimientos no están documentados.	No hay institucionalización del mecanismo de mejora.	5	Mejorar la gestión del RA.	Institucionalizar el mecanismo de mejora continua.	Integrar un equipo de mejora para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del RA. Pregunta 42.				

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar, lo que pone en riesgo la completitud de la documentación. Riesgo de interpretación inadecuada de la información y subutilización de la información del RA.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del Registro Administrativo no se ha realizado de manera integral.	6	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Documentar los metadatos del Registro Administrativo preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53
No se garantiza que los usuarios reciban la información de los cambios por lo que existe un riesgo de una mala interpretación de los datos.	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han identificado los requerimientos de los usuarios de la información.	7	Mejorar el proceso de comunicación de cambios.	Documentar el procedimiento de cambios.	Pregunta 56.
No se cuenta con la documentación de la combinación única de variables. Existe un riesgo de interpretación inadecuada de la información y de continuidad de los registros por cambios tecnológicos o de personal.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se ha realizado la documentación de procesos y procedimientos de gestión del registro.	8	Garantizar la gestión adecuada de las bases de datos.	Documentar la combinación de variables del Registro Administrativo.	Pregunta 59.
No se ha documentado la unión de los registros. Existen riesgos en la gestión de las bases de datos.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se han documentado los mecanismos para la gestión de las bases de datos.	9	Mejorar los controles técnicos en la gestión de las bases de datos.	 Documentar los métodos de unión de los RRAA. Realizar un análisis de factibilidad para mejorar el uso de los microdatos con fines estadísticos. Documentar el procedimiento y las pruebas de la eficacia del método. 	Preguntas 65, 66, 69, 71 y 72
No se cuenta con información sobre la incidencia de variables sin datos. Existe un riesgo en la completitud de la información capturada en el registro.	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	10	Mejorar el uso estadístico del Registro Administrativo.	Elaborar un protocolo de aseguramiento y control de la calidad de los datos: revisión de registros y variables sin datos.	Pregunta 72.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Incidencia importante de errores de codificación. Disminución del uso estadístico del Registro Administrativo.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	11	Mejorar la codificación de los registros administrativos del Registro Administrativo.	Documentar el mecanismo de control de la captura del registro. Implementar mecanismos a la captura de los datos (guía de códigos) o capacitación de personal.	Pregunta 81.
El aprovechamiento estadístico del registro no se genera mediante métodos automáticos. Riesgo de errores en la interpretación de los datos. Riesgo de errores en la elaboración de cálculos.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	12	Garantizar el adecuado cálculo en la generación de reportes.	Realizar un análisis para determinar la factibilidad de realizar reportes para los usuarios primarios generados de manera automática por el sistema informático.	La elaboración de reportes puede quedar fuera de la responsabilidad de la Fuente Administrativa, por lo que la acción correctiva deberá considerarse concluida con el análisis de la factibilidad y el oficio o solicitud oficial para la generación de reportes al área responsable. Pregunta 86.
Se desconoce el perfil de la demanda del Producto Estadístico final. No se genera la información adecuada a las necesidades de los usuarios.	El ejercicio de rendición de cuentas asociado a la publicación de indicadores y estadísticas no ha incorporado criterios para generar información estadística de calidad.	13	Mejorar la relevancia de los productos estadísticos.	Aplicar la encuesta a los usuarios finales de los productos estadísticos.	Se espera que la aplicación de la encuesta permita conocer las necesidades de los usuarios y con esto, en el mediano plazo la producción estadística se adecue a las necesidades del usuario. Preguntas 11, 12, 13 y 14.
La información estadística publicada del Registro Administrativo no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	14	Mejorar la accesibilidad a la información de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del registro, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18.

Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información de los RRAA evaluados de la Fiscalía General del Estado y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Es necesario fortalecer los procesos de captura de la información de los registros administrativos.
- 2. No se identificó un programa institucional para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- 3. No existe un proceso de análisis y retroalimentación en los procesos de gestión de la información, y no se realiza una explotación de microdatos, por lo que existe una subutilización de la información del registro.
- 4. No se identificaron, en los registros evaluados, instrumentos para garantizar la confidencialidad de los datos personales.

Recomendaciones:

- Elaboración de un plan institucional para la documentación de los procesos que aseguran la integridad, confidencialidad, disponibilidad de la información. Se recomienda documentar el proceso completo del aprovechamiento de los registros administrativos con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar). (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model)
- Desarrollar manuales de captura y las políticas de control de datos a la captura. Igualmente se recomienda capacitar los recursos humanos encargados de la captura de datos.
- Capacitación para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés). Una vez documentados los metadatos, se recomienda integrar una política de difusión que considera los lineamientos para la diseminación de datos y sus metadatos, que especifiquen cuales microdatos documentados se pueden compartir y cuales tienen un carácter confidencial. Es importante hacer la diferencia entre la diseminación de datos y de los metadatos. Lo metadatos son documentos sobre los datos (Objetivo, metodología, variables, uso, contactos), se pueden compartir a través de catálogos para dar a conocer la oferta de datos.
- Incorporar un mecanismo para garantizar la confidencialidad de la información de los registros administrativos de la institución, la incorporación de cláusulas de confidencialidad en los contratos de recursos humanos se considera una buena práctica, en caso de dependencias u organizaciones externas, se recomienda la firma de convenios de confidencialidad.

REINSERCIÓN SOCIAL

Fuente Administrativa: Dirección General Industria Penitenciaria

Usuario Primario: Dirección General Industria Penitenciaria

Registro Administrativo: Registro de capacitación para el trabajo

Producto estadístico: Informe mensual de capacitación para el trabajo para su integración al informe

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.68	0.75	0	7	Aceptable	2	5	5	2.7

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

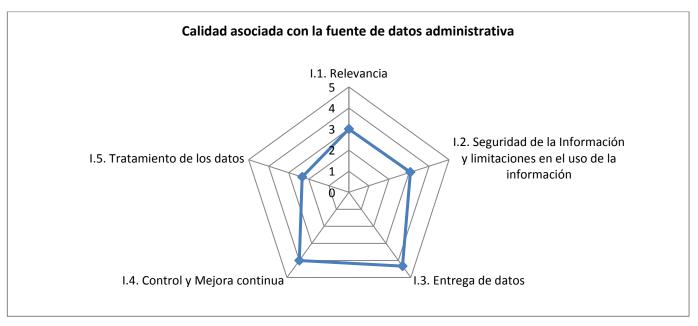
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

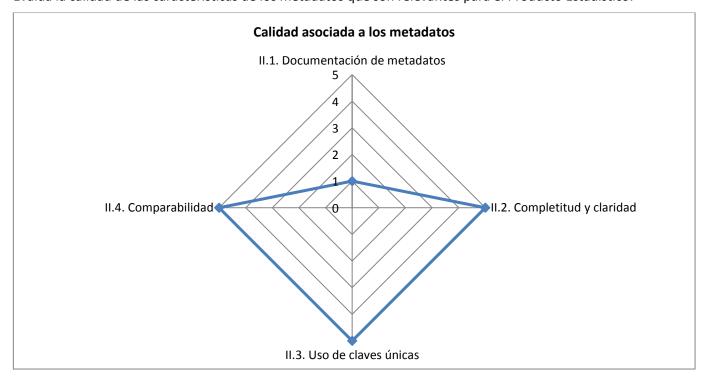
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Coordinación General de Reinserción Social.

Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

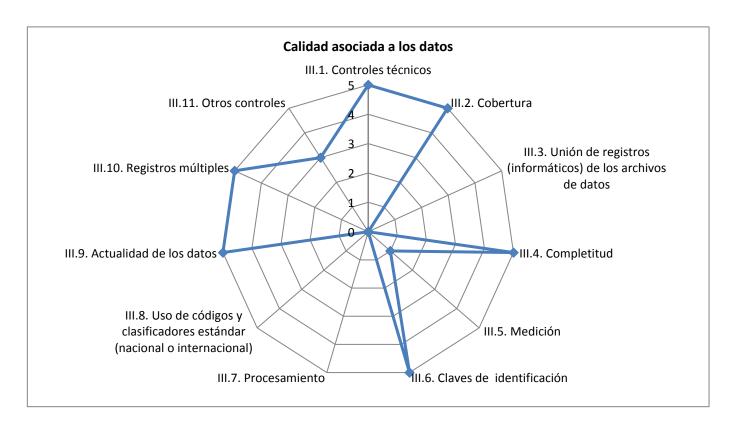
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos ii.



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones correctivas

Análisis de problema			Acciones de Mejora						
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones				
El desconocimiento de las necesidades de los usuarios primarios de la información para usos estadísticos genera una subutilización de la información generada por el registro.	No se ha generado una estrategia para el aprovechamiento estadístico del Registro Administrativo.	1	Generar información estadística para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1. Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del RA, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos. 2. Determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. 3. Realizar el inventario de demanda de información. Es un documento en el que se documentarán los distintos requerimientos periódicos o más comunes de información, se identifique al usuario, la periodicidad de estos requerimientos, las variables más comunes y los reportes que se generan del sistema informático para la atención de cada requerimiento. 4. Aplicar con una periodicidad definida formalmente la encuesta de satisfacción a los usuarios primarios.	Pregunta 18, 19, 25 y 68				
La falta de documentación caracteriza las políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Se pone en riesgo la existencia de series estadísticas por pérdida de datos y existe un riesgo en la integridad de las bases de datos.	Es débil la documentación de procesos en los sistemas estatales de la institución.	2	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	1. En caso de no existir esta política, solicitar la elaboración de la política al área competente. 2. Elaborar la política de seguridad de la información de la dependencia. Entre los elementos a considerar están: restricción de acceso al Site, filtro de información solo por los canales autorizados y en los formatos establecidos. 2. Elaboración y firma de acuerdos de confidencialidad y establecimiento de bitácoras de control.	No se pudo identificar si existía alguna regulación. Esta acción puede quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. En caso de existir una regulación, realizar un análisis de riesgos para identificar si la gestión del RA cumple la política de seguridad. Pregunta 25, 26, 27				

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen protocolos para la gestión e intercambio de la información entre los productores y usuarios primarios. Riesgo de incumplimiento en la entrega de la información.	No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del Registro Administrativo.	3	Garantizar que la entrega de datos cumpla con los requerimientos del Usuario Primario	Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de información con los usuarios clave que debe contar con al menos el siguiente contenido: los actores involucrados, la frecuencia de la entrega de la información, los criterios para dar continuidad a la entrega de información en caso de que existan problemas con la captura y procesamiento de datos; el formato de archivos requeridos y el medio por el cual se hará entrega de la información.	Pregunta 29, 30, 32, 35, 36
No se han documentado los mecanismos de captura de datos y control de la información del registro.	No existe un procedimiento documentado dado que no se ha incorporado la explotación estadística del registro.	4	Mejorar la información capturada del registro.	Documentar el procedimiento o lineamiento para la captura y control de la información capturada en el registro.	Pregunta 39, 40.
No existen políticas para el control y tratamiento de los datos por lo que se genera un riesgo de afectación de la credibilidad de la información del registro para fines de uso estadístico.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	5	Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del Registro Administrativo. El documento debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45, 46, 47, 48.
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	6	Automatizar la gestión del Registro Administrativo.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 65, 86.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existe respaldo de la información documentada sobre las variables del RA por la falta de documentación de los metadatos. No se cuenta con definiciones establecidas formalmente para las variables del registro.	No se ha generado la estrategia para aprovechar estadísticamente el RA, por lo que no se ha generado la documentación de soporte. No se tiene el conocimiento para la generación de metadatos en estándar internacional.	7	Documentar los metadatos del RA	Documentar la información del Registro Administrativo en el estándar internacional "Iniciativa para la Documentación de Datos".	Preguntas 53, 54, 57, 59.
No se realizan auditorías internas de la calidad de los datos, por lo que se identifica un área de oportunidad dada la particularidad del RA, ya que no se gestiona con base en un aplicativo informático.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	8	Verificar la calidad de los datos del RA.	1. Evaluar la calidad del dato del Registro Administrativo para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos, así como la revisión de incidencias respecto a la clave única. 2. Dar seguimiento al plan de mejor del Registro Administrativo a través de un grupo de trabajo en la dependencia.	Pregunta 71, 72, 73, 74, 79, 85
La información estadística publicada del Registro Administrativo no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	9	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del registro, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18 Producto Estadístico.

Fuente Administrativa: CERESO Morelos, Departamento Médico.

Usuario primario: Dirección General de Reinserción Social, Dirección Técnica

Registro Administrativo: Informe Diario de Labores (Área médica)

Indicador MIR: Porcentaje de internos con tratamiento integrales aplicados

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.329375	0.77	1	14	Aceptable	2	3	5	3.32

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

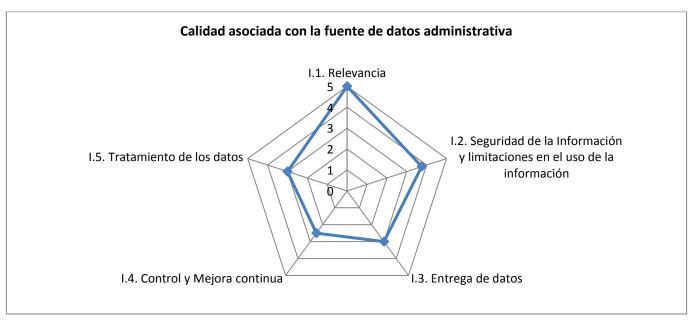
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

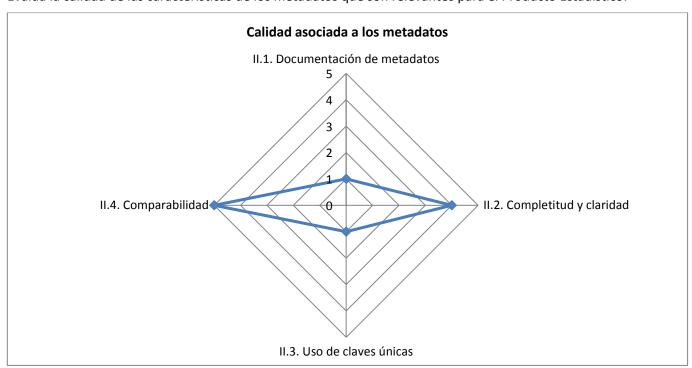
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores del CERESO Morelos, y la integración de reportes.

Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

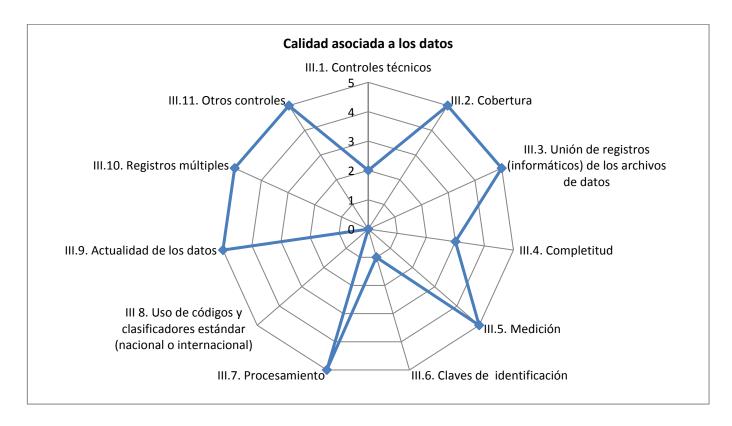
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de pro	blema		Acciones de Mejora							
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones					
No existen políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Existe un riesgo de daño o pérdida de información del registro y de perder series temporales por fallos en los respaldos de información.	No se cuenta con un enfoque de documentación de los procesos en la gestión de la información en el RA.	1	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	 Solicitar la elaboración de la política al área competente. Elaborar la política de seguridad de la información de la dependencia. La política de seguridad se entiende como aquellos criterios y procedimientos encaminados a la preservación de la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. Incluir un análisis de riesgos para identificar si la gestión del RA cumple la política de seguridad. 	Esta acción pude quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. Preguntas 25, 26 y 27.					
No existe un sustento normativo para que el llenado del RA forme parte de las obligaciones de los prestadores del servicio en los centros penitenciarios.	El RA no ha sido conceptualizado como un instrumento para la generación de información estadística.	2	Mejorar el llenado del Registro Administrativo.	Incorporar al reglamento y lineamientos el llenado de los formatos del servicio como una obligación de los responsables del servicio.	Pregunta 28					
Existen acuerdos firmados mediante documentos oficiales tales como oficios para el intercambio de información entre el Usuario Primario y la Fuente Administrativa, reforzados por acuerdos informales, pero no se cuenta con protocolos que garanticen la continuidad de la entrega de datos.	No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del RA lo que genera procesos y procedimientos informales que ponen en riesgo la calidad de la información.	3	Garantizar que la entrega de datos cumpla con los requerimientos del Usuario Primario	Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de información con los usuarios clave, en los que se establezca: los actores involucrados, la frecuencia de la entrega de la información, el formato de archivos requeridos y el medio por el cual se hará entrega de datos.	Pregunta 29, 30, 25, 36					
En caso de pérdida de información o falta de acceso a los datos, no se cuenta con un método alternativo para la generación del Producto Estadístico.	No se ha contemplado la integración de un plan de contingencia. Falta de documentación de los procesos relacionados a la seguridad y disponibilidad de la información.	4	Integrar un plan de contingencia para los datos del RA (reporte de labores).	Elaborar un procedimiento en el que se incluyan los criterios para dar continuidad a la entrega de información en caso de que existan problemas con la captura, procesamiento de datos o acceso.	Pregunta 34					

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se cuenta con instrumentos de control en la captura de la información del registro. Existe un riesgo de inconsistencia e inexactitud de la información capturada. Existencia de datos erróneos en los registros individuales.	En la gestión del registro no se han desarrollado la documentación de procesos y procedimientos. La dependencia no ha documentado la estrategia de uso de la información del RA.	5	Mejorar el control en la captura de los datos del Registro Administrativo.	Elaborar el procedimiento para la captura y control de los datos del Registro Administrativo.	En este documento deben identificarse los controles que se llevan a cabo para verificar la completitud y veracidad de la captura. Preguntas 39, 40.
Se carece de un instrumento de control de cambios en el RA, lo que genera un riesgo de interpretar inadecuadamente cambios en los datos. Existe también un riesgo de divergencia en las definiciones de la Fuente Administrativa y del usuario final.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional por lo que se carece de instrumentos normativos y procesos documentados.	6	Mejorar el control de cambios en la gestión del Registro Administrativo.	Elaborar un documento con los procedimientos de control de cambio que debe incluir los criterios de comunicación de los cambios a los usuarios de la información.	Pregunta 41.
Ausencia de mecanismos documentados de consulta entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario para asegurar la mejora continua.	Falta de una institucionalización del mecanismo de mejora.	7	Mejorar el uso estadístico del Registro Administrativo.	 Creación de un el mecanismo de mejora continua: Integrar un equipo de mejora para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del RA. 	Pregunta 42.
No existen políticas para el control y tratamiento de los datos lo que puede afectar la credibilidad de la información del registro para fines de uso estadístico, se disminuye la calidad de la información del registro.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	8	Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos.	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del RA que debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45, 46, 47, 48.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se identificaron los mecanismos para revisar, editar o imputar valores de las variables del registro. La falta de controles de captura y de procedimientos establecidos para la revisión y edición puede afectar la completitud de la información capturada.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	9	Garantizar un tratamiento adecuado de los datos del registro.	 Definir los controles y definir las políticas para la modificación de los datos del registro (responsables, atribuciones). Elaborar un documento con los procedimientos de revisión, edición y en su caso, imputación de los datos. 	En caso de que estos mecanismos estén incorporados en un procedimiento informático, deberán documentarse estos procedimientos en la documentación de la base de datos. Preguntas 46, 47, 48.
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística y una subutilización de la información capturada. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	10	Automatizar la gestión del RA.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 86, 65.
No existe respaldo de la información documentada sobre las variables del Registro Administrativo. No se cuenta con definiciones establecidas formalmente para las variables del registro.	No se ha generado la estrategia para aprovechar estadísticamente el RA, por lo que no se ha generado la documentación de soporte. El personal no tiene el conocimiento del estándar DDI.	11	Documentar los metadatos del RA.	Capacitar al personal y Documentar la información del Registro Administrativo en el estándar internacional "Iniciativa para la Documentación de Datos".	Preguntas 53, 54, 57, 59.
Controles insuficientes para garantizar la completitud de los datos. Afectación de la capacidad de uso estadístico de la información administrativa.	Débil cultura organizacional de gestión de procesos y de la información. No se ha considerado la gestión del registro con fines estadísticos	12	Garantizar la aplicación de controles de la calidad de los datos en la gestión del RA.	Elaborar un documento con el protocolo de aseguramiento y control de la calidad de los datos del Usuario Primario que incluya al menos: la revisión de registros y variables sin datos, control de registros con clave única, métodos de ajuste o imputación de datos (o en su caso la justificación de por qué no realizar cambios)	Preguntas 72, 74

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se realiza una captura basada en clasificadores estándar internacionales.	No se tiene el conocimiento de los sistemas de clasificación y catálogos estándar.	13	Uso de sistemas de clasificación estándar.	Solicitar apoyo al INEGI para que asesore sobre la existencia y pertinencia de los clasificadores existentes relacionados con el registro.	Pregunta 79.
No se genera la información adecuada a las necesidades de los usuarios porqué se desconoce el perfil de la demanda del Producto Estadístico final.	El ejercicio de rendición de cuentas asociado a la publicación de indicadores y estadísticas no ha incorporado criterios para generar información estadística de calidad.	14	Mejorar la relevancia de los productos estadísticos.	Aplicar la encuesta a los usuarios finales de los productos estadísticos.	Se espera que la aplicación de la encuesta permita conocer las necesidades de los usuarios y con esto, en el mediano plazo la producción estadística se adecue a las necesidades del usuario. Preguntas 11, 12, 13 y 14 Producto Estadístico.

Fuente Administrativa: Centro de Ejecución de Medidas Privativas de Libertad para Adolescentes,

Subdirección Jurídica

Usuario primario: Coordinación Estatal de Reinserción Social, Dirección de Ejecución de Sentencias

Registro Administrativo: Sábana de Identificación y Estado Jurídico (menores infractores)

Producto estadístico: reporte interno

1. Introducción

Ver el inicio de este documento

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.273125	0.75	0	10	Aceptable	2	5	4	2.0925

^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

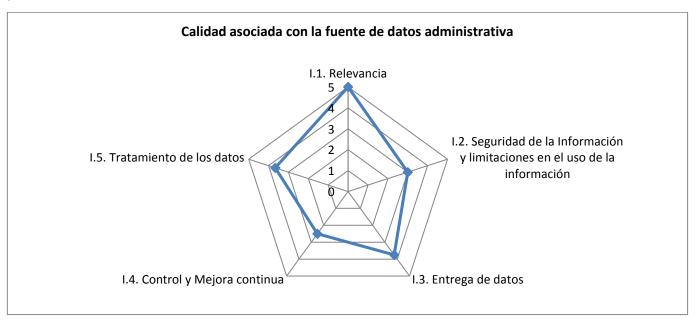
Tabla 2. Usuarios Finales

# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales			
No disponible	No disponible			

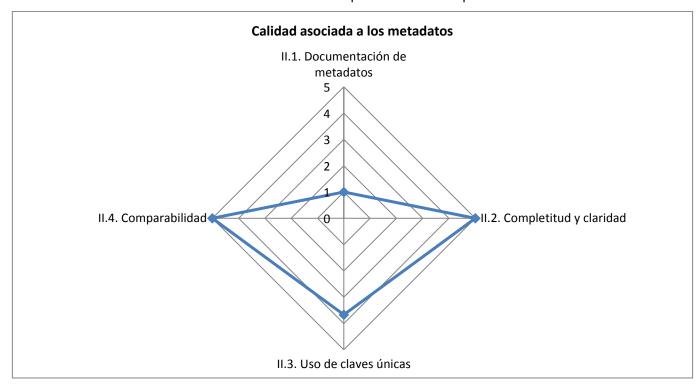
Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores y la integración de los reportes de la Coordinación Estatal de Reinserción Social.

i. Reporte de la calidad asociada a la fuente de datos administrativa

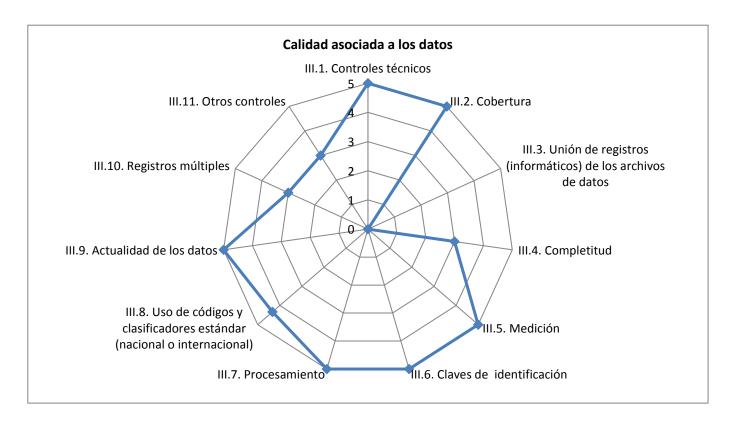
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



ii. Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de prob	lema	Acciones de Mejora					
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones		
Subutilización de la información capturada en el RA. La toma de decisiones sobre la gestión del servicio no se retroalimenta con información estadística. No se han desarrollado los mecanismos de confidencialidad de datos para asegurar el acceso y disponibilidad de los datos.	La gestión del Registro Administrativo no se ha planificado para el uso estadístico, por lo que no han desarrollado herramientas para la explotación de microdatos asegurando la confidencialidad de los datos.	1	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	1. Elaborar un análisis de riesgo de la información a partir del diagrama de flujo, el proceso de explotación de microdatos y la publicación de información estadística. 2. Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Preguntas 21 y 23		
No existen políticas documentadas que den soporte a las acciones dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Riesgo de daño o pérdida de información del registro y de perder series temporales por fallos en los respaldos de información.	No se cuenta con un enfoque de documentación de los procesos en la gestión de la información en el Registro Administrativo.	2	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	1. Elaborar la política de seguridad de la información de la dependencia con los criterios y procedimientos encaminados a la preservación de la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. 2. Análisis de riesgos para identificar si la gestión del RA cumple la política de seguridad.	Esta acción puede quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. En caso de no existir una política, se considera que la acción se cumple con la solicitud de la elaboración de la política al área competente. Preguntas 25, 26 y 27.		
No existen protocolos para la gestión e intercambio de la información entre los productores y usuarios primarios lo que provoca un riesgo de interpretación inadecuada de la información y de incumplimiento en la entrega de la información.	de la información entre res y usuarios primarios lo un riesgo de estadísticos del Registro Administrativo. Garantizar que la entrega de datos cumpla con los requerimientos del Usuario Primario.		 Incorporar al reglamento interno y a los procesos de gestión la responsabilidad para diseñar, capturar, procesar, explotar y almacenar la información del RA. Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de información con los usuarios clave que debe contar con al menos el siguiente contenido: actores involucrados, frecuencia de entrega de la información, criterios para dar continuidad a la entrega de información en caso de que existan problemas con la captura y procesamiento de datos; formato de archivos requeridos y el medio por el cual se hará entrega de la información. 	Pregunta 28, 29, 30, 32, 35, 36			

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen mecanismos formales para garantizar que la información del Registro Administrativo sea capturada de manera fidedigna. Existencia de datos incorrectos en la base de datos.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se generan mecanismos de control para garantizar la calidad de la información.	Mejorar el control de 4 captura de los datos del RA.		 Definir los controles para verificar la completitud, calidad y veracidad de la captura. Documentar el procedimiento para la captura y control de los datos del RA. 	Pregunta 40, 41.
Se carece de un instrumento de control de cambios en el RA lo que puede provocar que se interprete inadecuadamente los cambios en los datos. Riesgo de divergencia en las definiciones de la Fuente Administrativa y del usuario final	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional por lo que se carece de instrumentos normativos y procesos documentados.	5	Mejorar el control de cambios en la gestión del RA.	Elaborar los siguientes procedimientos: un procedimiento de control de documentos y, un procedimiento de control de cambios que debe incluir los criterios de comunicación de los cambios a los usuarios de la información.	Pregunta 41.
o hay mecanismos que permitan evisar con los involucrados, los cances y mecanismos para mejorar explotación del RA. No hay mecanismos institucionales de mejora continua. 6 Mejorar el uso estadístico del R		Mejorar el uso estadístico del RA	Creación de un el mecanismo de mejora continua integrando un equipo de trabajo para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del Registro Administrativo y que dará seguimiento al Plan de Mejora.	Pregunta 42.	
No se cuenta con documentación para realizar la verificación de valores extremos en el registro. Existe una incertidumbre sobre la confiabilidad de la información capturada.	La explotación estadística del Registro Administrativo no ha sido planificada.	7	Mejorar los mecanismos de tratamiento de los datos.	Elaborar un procedimiento para establecer las acciones encaminadas al control de la unidad objetivo, el contenido de las variables y la incidencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45.
No se cuenta con un procedimiento documentado para la modificación de la información del Registro Administrativo.	La explotación estadística del Registro Administrativo no ha sido planificada.	Garantizar una adecuada modificación 8 de los valores de las variables del Registro Administrativo.		Elaborar un documento con los procedimientos de revisión, edición y en su caso, imputación de los datos. Deberán también definirse los controles, y definir las políticas para la modificación de los datos del registro.	En caso de que estos mecanismos estén incorporados en un procedimiento informático, deberán documentarse estos procedimientos en la documentación de la base de datos. Preguntas 46, 47, 48.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones	
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística y una subutilización de la información capturada. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	9	Automatizar la gestión del RA.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 59, 65, 86.	
No existe respaldo de la información documentada sobre las variables del RA. No se cuenta con un diccionario de las variables del registro.	No se ha generado la estrategia para aprovechar estadísticamente el RA, por lo que no se ha generado la documentación de soporte.	10	Documentar los metadatos del RA	Documentar la información del Registro Administrativo en el estándar internacional "Iniciativa para la Documentación de Datos".	Preguntas 53, 54, 57, 59.	
No se realiza una captura basada en clasificadores estándar.	No se cuenta con el conocimiento del uso de clasificadores o códigos para la mejora de la calidad de los datos.	11	Evaluar la pertinencia de uso de clasificadores	Programar una revisión de la calidad de los datos del Registro Administrativo y evaluar la pertinencia de uso de clasificadores con asesoría del INEGI a través del CEIEG	Esta actividad debe ser programada e incorporada a los procesos de gestión de la información. Pregunta 79	
La información estadística publicada del RA no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	12	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Esta acción puede quedar fuera del ámbito de responsabilidad de los responsables del RA, por lo que al menos, se puede generar un documento para identificar la estadística publicable del registro. Preguntas 17 y 18.	
No se mide la satisfacción del usuario final. Existe un riesgo de no conocer su demanda y por lo tanto no responder a sus expectativas.	No se ha identificado la necesidad de evaluar cómo están entregados los servicios/ información a otras entidades de gobierno.	13	Medir la satisfacción del usuario final	Identificar y caracterizar todos los usuarios finales del Producto Estadístico. Medir la satisfacción de los usuarios finales	Pregunta 13 (Producto Estadístico).	

Fuente Administrativa: Centro de Ejecución de Medidas Privativas de Libertad para Adolescentes,

Subdirección Jurídica

Usuario primario: Coordinación Estatal de Reinserción Social, Dirección de Ejecución de Sentencias

Registro Administrativo: Internos con actividad laboral

Indicador MIR: Porcentaje de internos con actividad laborales de los centros penitenciarios

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.316875	0.76	1	11	Aceptable	2	3	5	3.2675

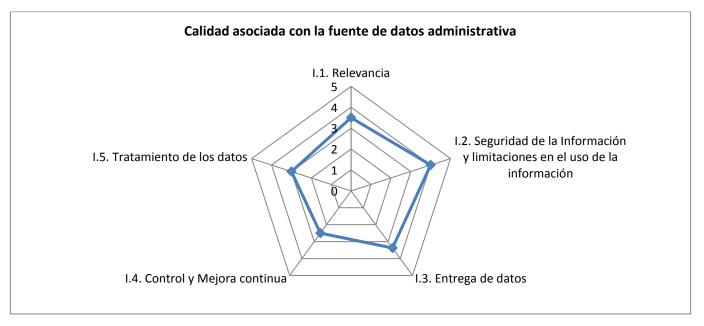
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

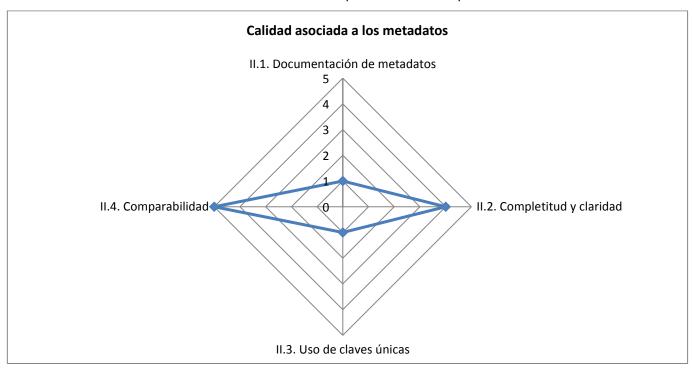
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores y la integración de reportes de la Coordinación Estatal de Reinserción Social.

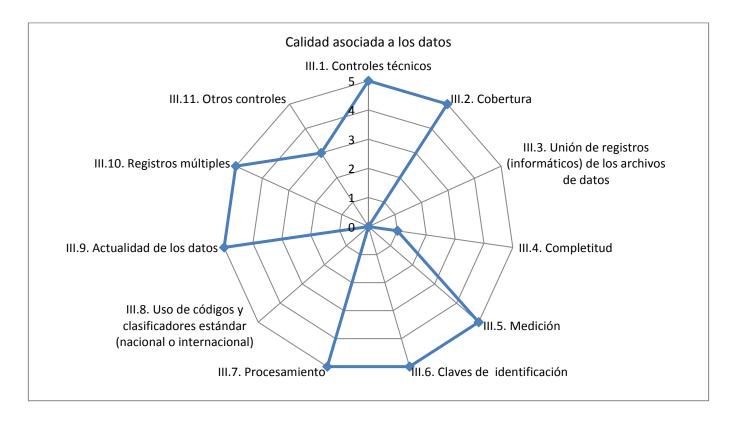
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



ii. Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de pro	oblema			Acciones de Mejora	
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se cuenta con información sistematizada de las necesidades de los usuarios primarios de la información para usos estadísticos genera una subutilización de la información generada por el registro.	No se ha generado una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	1	Generar información estadística para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1. Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del Registro Administrativo, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos 2. Realizar el inventario de demanda de información. Es un documento en el que se documentarán los distintos requerimientos periódicos o más comunes de información, se identifique al usuario, la periodicidad de estos requerimientos, las variables más comunes y los reportes que se generan del sistema informático para la atención de cada requerimiento. 3. Determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. 4. Aplicar con una periodicidad definida formalmente la encuesta de satisfacción a los usuarios primarios y finales.	Pregunta 18, 19, 25, 68
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información y existe riesgo de filtración de datos personales. Riesgo de dañar la credibilidad de la institución por la publicación de datos protegidos.	La organización no incorpora como parte de la gestión de la información de RRAA a ser usados estadísticamente a la documentación de procesos.	2	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Pregunta 23.
La falta de documentación caracteriza las políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Existe un riesgo en la integridad de la información.	Falta de procedimientos establecidos de documentación de procesos en los sistemas estatales de la institución.	3	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	 Solicitar la elaboración de la política al área competente. Elaborar la política de seguridad de la información de la dependencia. Entre los elementos a considerar están: Restricción de acceso al Site, filtro de información solo por los canales autorizados y en los formatos establecidos. Elaboración y firma de acuerdos de confidencialidad y establecimiento de bitácoras de control. 	No se identificó si existía o no algún documento. En caso de existir regulación, realizar un análisis de riesgos para identificar si la gestión del RA cumple la política de seguridad. Pregunta 25, 26, 27

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se identifican los costos asociados a la entrega de los datos.	No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del RA.	a considerado la gestión con tadísticos del RA. responsabilidades en la generación de la información estadística.		Incluir en el reglamento interno (p. ej. manual de organización, reglamento interno) la responsabilidad de gestionar con fines estadísticos en el área correspondiente.	Pregunta 28
No existen protocolos para la gestión e intercambio de la información entre los productores y usuarios primarios.	Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de intercambio de intercambio de octocolos para tercambio de nentre los No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del RA Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de siguiente contenido: los actores involucrados, la frecuencia de la entrega de la información, los criterios para dar continuidad a la entrega		Pregunta 29, 30, 32, 35, 36		
No contar con un método alternativo para la falta de información en caso de una eventualidad incrementa el riesgo de continuidad en la generación de información oportuna y confiable.	No se cuenta con una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	6	Garantizar la continuidad de la generación de la información estadística.	Documentar un procedimiento para la generación de la información en caso de una eventualidad (fallo de computadoras).	Pregunta 34
No se han documentado los mecanismos de captura de datos y control de la información del registro.	No existe un procedimiento documentado dado que no se ha incorporado la explotación estadística del registro.	7	Mejorar la información capturada del registro.	Documentar el procedimiento o lineamiento para la captura y control de la información capturada en el registro.	Pregunta 39, 40.
No existen políticas para el control y tratamiento de los datos.	o existen políticas para el La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional,		Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del RA. Debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45, 46, 47, 48.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No contar con un sistema informático para la gestión del Registro Administrativo disminuye la capacidad de explotación estadística.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	9	Automatizar la gestión del RA.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 65, 86.
No existe respaldo de la información documentada sobre las variables del Registro Administrativo por la falta de documentación de los metadatos.	No se ha generado la estrategia para aprovechar estadísticamente el RA, por lo que no se ha generado la documentación de soporte y no se ha capacitado el personal en documentación de datos con estándar internacional.	10	Documentar los metadatos del RA	Documentar la información del Registro Administrativo en el estándar internacional "Iniciativa para la Documentación de Datos".	Preguntas 53, 54, 57, 59.
Se identifica un área de oportunidad dada la particularidad del RA, ya que no se gestiona con base en un aplicativo informático, es necesario realizar una auditoría a la calidad de los datos.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	11	Verificar la calidad de los datos del RA.	Evaluar la calidad del dato del Registro Administrativo para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos, así como la revisión de incidencias respecto a la clave única.	Preguntas 71, 72, 73, 74, 79, 85
La información estadística publicada del Registro Administrativo no es plenamente accesible a los ciudadanos.	Los productos estadísticos no cuentan con una estrategia para llegar a los usuarios finales.	12	Mejorar la accesibilidad de la información estadística de los productos estadísticos.	Incorporar a la página web institucional la identificación de la información estadística generada por el registro, sus metadatos, así como un contador de accesos y descargas.	Preguntas 17 y 18 Producto Estadístico.

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información de los RRAA evaluados de Reinserción Social y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- 1. Ningún registro evaluado cuenta con acciones documentadas de la política para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- 2. Los registros administrativos no cuentan con una documentación de los metadatos.
- 3. Ningún registro cuenta con una estrategia alternativa para la entrega de la información en caso de alguna eventualidad.
- 4. La información no se explota en registros automatizados, lo que genera brechas en los mecanismos de control de los datos y dificulta la explotación capturada en los registros.
- 5. Se identifica que la gestión de la información de los registros no cuenta con un proceso planificado y documentado que garantice la calidad de la información para usos estadísticos.
- 6. La captura de la información representa un área de oportunidad dado que los registros no son aplicados con fines estadísticos y no existen mecanismos documentados de vigilancia de la captura.

Recomendaciones:

- Se debe impulsar una estrategia para sistematizar, documentar y generar aplicativos informáticos para la gestión de los registros administrativos estratégicos. Se recomienda diseñar e implementar una base de datos que concentra los datos de reinserción social en el estado, en una plataforma segura. Este proceso tendrá que ir acompañado del diseño y documentación de una política de seguridad de datos institucional que tendrá que considerar los aspectos de seguridad física (p. ej., el robo de computadoras portátiles), seguridad interna (p. ej., copias de seguridad de archivos), seguridad externa (p. ej. la seguridad en Internet), y la integridad como la validación de transacciones y flujo de datos en el sistema. La política puede integrar los términos de entrega segura de los datos, o estos se pueden integrar a los manuales de operación de los diferentes registros de reinserción social. Se recomienda consultar la política de seguridad de datos del INEGI. http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf
- La coordinación estatal de reinserción social tiene una gran oportunidad al diseñar su sistema de información. Para asegurar que la plataforma de Tecnología de la Información responda a las necesidades del proceso estadístico se recomienda explorar la posibilidad de documentar el proceso de aprovechamiento de los registros con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Una vez mapeado el proceso, se tendrán que implementar los mecanismos de retroalimentación (control externo, auditorías externas) para asegurar la mejora continua del proceso estadístico. Después de identificar todas las etapas del proceso estadístico se recomienda fortalecer el marco normativo o reglamento interior, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, la captura, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar).

Igualmente se recomienda consultar el manual: Proceso estándar para el aprovechamiento de los registros Administrativos, desde el portal de INEGI. Una petición de asesoría del INEGI a través del CEIEG fortalecerá el proceso de diseño y asegurará un aprovechamiento de calidad de los datos de los registros de reinserción social para el desarrollo de indicadores del sector.

- Se recomienda capacitar al personal para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés).
- Desarrollo de mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios finales de la información que se genera a partir de los RRAA. Se recomienda identificar y caracterizar a los usuarios finales y considerar un análisis de la oferta en el diseño del Sistema de Información (base de datos) de reinserción social.

COMISIÓN ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Fuente Administrativa: Subdirección Administradora de Base de Datos de Recursos Humanos Usuario Primario: Subdirección Administradora de Base de Datos de Recursos Humanos

Registro Administrativo: Padrón de elementos policiales que perciben algún estímulo Indicador MIR: Porcentaje de personal operativo que recibe estímulos o recompensas

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
4.31	0.87	0	0	Muy Bueno	4	5	5	3.22

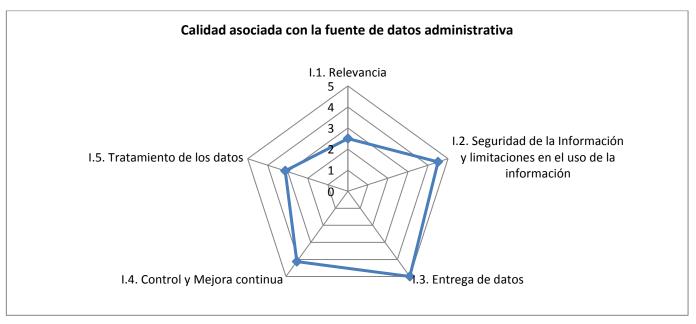
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

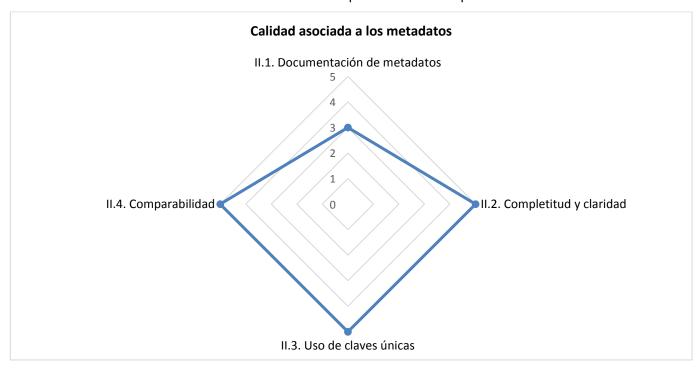
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

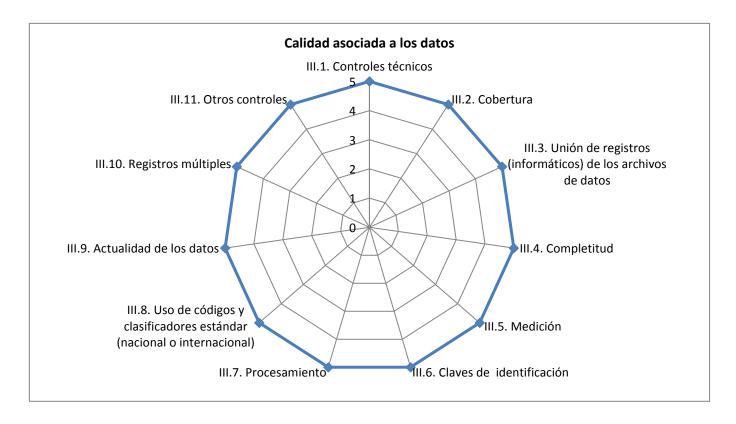
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de _l	problema			Acciones de Mejora		
Problema detectado Causas			Corrección	Acción correctiva	Observaciones	
El desconocimiento de la demanda de la información para usos estadísticos genera una subutilización de la información generada por el registro. La información del registro no se aprovecha para la toma de decisiones.	No se ha generado una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	1	Generar información estadística para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1. Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del Registro Administrativo, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos. 2. Realizar el inventario de demanda de información. Es un documento en el que se documentarán los distintos requerimientos periódicos o más comunes de información, se identifique al usuario, la periodicidad de estos requerimientos, las variables más comunes y los reportes que se generan del sistema informático para la atención de cada requerimiento. 3. Determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. 4. Aplicar la encuesta de satisfacción a los usuarios primarios.	Preguntas 18, 19, 25, 68	
La falta de documentación caracteriza las políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Se pone en riesgo la existencia de series estadísticas por pérdida de datos.	Es débil la documentación de procesos en los sistemas estatales de la institución.	2	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	1. Elaborar en coordinación con el área responsable la política de seguridad de la información de la dependencia. Entre los elementos a considerar están: restricción de acceso a los datos, filtro de información solo por los canales autorizados y en los formatos establecidos 2. Elaborar y firmar acuerdos de confidencialidad.	En caso de existir regulación, realizar un análisis de riesgos para identificar si la gestión del RA cumple la política de seguridad. Esta acción pude quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. En caso de no existir esta política, se considera que se solventa la acción con la solicitud de la elaboración de la política al área competente. Preguntas 25, 26, 27	

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
Se carece de un instrumento de control de cambios en el RA. Riesgo de interpretar inadecuadamente cambios en los datos. Riesgo de divergencia en las definiciones de la Fuente Administrativa y del usuario final.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional por lo que se carece de instrumentos normativos y procesos documentados.	3	Mejorar el control de cambios en la gestión del RA.	 Elaborar el procedimiento de control de cambios y documentarlo. El documento, debe definir los criterios de comunicación de los cambios a los usuarios de la información. Implementar mecanismos de control de cambio (bitácora compartida) 	Pregunta 41.
No existen políticas documentadas para el control y tratamiento de los datos. Riesgo de afectación de la credibilidad de la información del registro para fines de uso estadístico.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	4	Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del Registro Administrativo. Debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45, 46, 47, 48.
No se identificaron los mecanismos para revisar, editar o imputar valores de variables del RA. La falta de controles de captura y de procedimientos establecidos para revisión y edición puede afectar la completitud de la información capturada.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	5	Garantizar un tratamiento adecuado de los datos del registro.	 Deberán definirse los controles y definir las políticas para la modificación de los datos del registro. Elaborar un documento con los procedimientos de revisión, edición y en su caso, imputación de los datos. 	En caso de que estos mecanismos estén incorporados en un procedimiento informático, deberán documentarse estos procedimientos en la documentación de la base de datos. Preguntas 46, 47, 48.
No se ha documentado la entidad- relación de la base de datos.	El uso del registro con fines eminentemente administrativos ha incidido en la falta de documentación de los procesos y procedimientos estadísticos.	6	Mejorar la documentación de la base de datos.	Elaborar la documentación de la entidad-relación de la base de datos. La documentación debe incluir la documentación de las variables clave, claves principales y en su caso, claves foráneas.	Preguntas 51, 52.
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar, lo que pone en riesgo la completitud de la documentación. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Subutilización de la información del RA.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del RAo no se ha realizado de manera integral y no se tiene el conocimiento para la integración de metadatos en formato estándar.	7	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Documentar los metadatos del Registro Administrativo preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53, 56.

Fuente Administrativa: Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y Delincuencia con

Participación Ciudadana

Usuario Primario: Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y Delincuencia con Participación

Ciudadana

Registro Administrativo: Base de datos de Escuela Segura Producto Estadístico: Informe de acciones de Escuela Segura

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.15	0.74	2	11	Aceptable	3	4	2	3.60

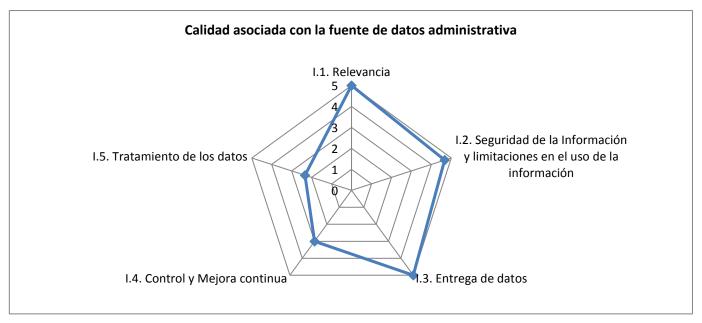
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

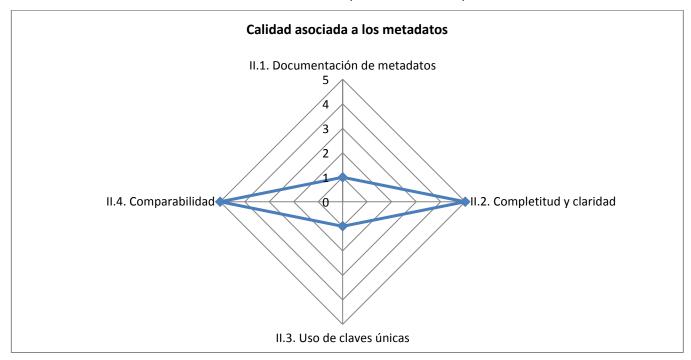
# Entrevistas a usuarios finales	Usuarios finales
No disponible	No disponible

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Comisión Estatal de Seguridad Pública

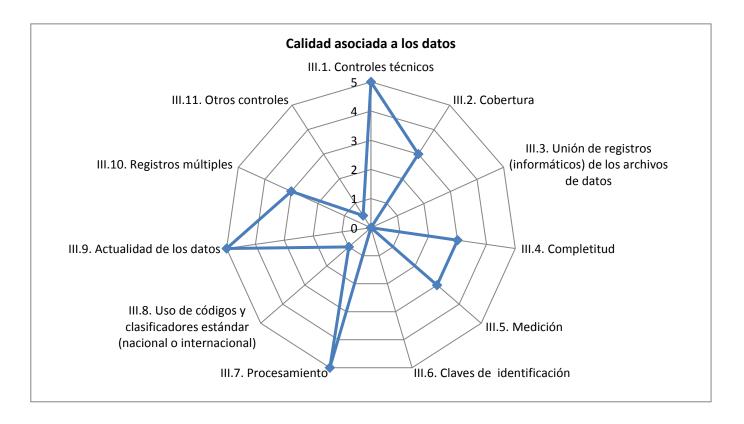
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis d	e problema			Acciones de Mejora	
Problema detectado	Problema detectado Causas		Corrección	Acción correctiva	Observaciones
La falta de documentación de la política de respaldo de los datos pone en riesgo la integridad de la información del RA.	Falta integrar la política de seguridad de la información como una política integrada.	1	Mejorar la política de respaldo de la información.	Documentar el procedimiento de respaldo de los datos.	Pregunta 27.
No se lleva a cabo ningún control de consistencia de los datos del RA lo que eleva el riesgo de captura de manera inadecuada basada en la interpretación de los encargados de la captura.	En la gestión del registro no se han desarrollado la documentación de procesos y procedimientos. La dependencia no ha documentado la estrategia de uso de la información del RA.	2	Mejorar el control en la captura de los datos del RA.	Elaborar el procedimiento para la captura y control de los datos del Registro Administrativo.	En este documento deben identificarse los controles que se llevan a cabo para verificar la completitud y veracidad de la captura. Preguntas 39, 40.
No existen políticas para el control y tratamiento de los datos. Riesgo de afectación de la credibilidad de la información del registro para fines de uso estadístico.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	3	Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del RA. Debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45, 46, 47, 48.
No se identificaron los mecanismos documentados para revisar, editar o imputar valores de las variables del registro. La falta de controles de captura y de procedimientos establecidos para la revisión y edición puede afectar la completitud de la información capturada.	La planificación del aprovechamiento estadístico del registro requiere complementar la documentación de procesos y procedimientos en la gestión del registro.	4	Garantizar un tratamiento adecuado de los datos del registro.	Elaborar un documento con los procedimientos de revisión, edición y en su caso, imputación de los datos. Deberán también definirse los controles, definir las políticas para la modificación de los datos del registro.	En caso de que estos mecanismos estén incorporados en un procedimiento informático, deberán documentarse estos procedimientos en la documentación de la base de datos. Preguntas 46, 47, 48.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística. Subutilización de la información capturada. La calidad de la información se encuentra en riesgo dada la dificultad para controlar la captura de todas las variables en el registro en papel.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no han sido suficientes.	5	Automatizar la gestión del RA.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 86, 65.
No existe respaldo de la información documentada sobre las variables del RA. No se cuenta con definiciones establecidas formalmente para las variables del registro.	No se ha generado la estrategia para aprovechar estadísticamente el Registro Administrativo, por lo que no se ha generado la documentación de soporte.	6	Documentar los metadatos del RA	Documentar la información del RA en el estándar internacional "Iniciativa para la Documentación de Datos".	Preguntas 53, 54, 57, 59.
Los errores de clasificación afectan el aprovechamiento estadístico del registro.	Deficiencia en el control de la gestión del registro.	7	Mejorar el control de la captura de la información del RA.	Documentar el mecanismo para el control del proceso de captura de la información del registro y capacitar al personal de captura de datos.	Pregunta 68.
No se cuenta con información sobre la incidencia de variables sin datos. Riesgo en la completitud de la información capturada en el registro.	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	8	Mejorar el uso estadístico del RA.	Documentar el mecanismo para la verificación de la incidencia de variables sin datos en los RRAA.	Pregunta 72.
Se identifica un área de oportunidad dada la falta de documentación del control del proceso (auditoría interna).	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han documentado y aplicado los mecanismos de control de la calidad del dato.	9	Verificar la calidad de los datos del RA.	Evaluar la calidad del dato del RA para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos, y la revisión de incidencias respecto a la clave única.	Pregunta 71, 72, 73, 74, 79, 85
No se realiza una captura basada en clasificadores estándar. Dificulta la comparabilidad y aprovechamiento con información generada en otras entidades o instituciones.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	10	Incorporar la existencia de códigos estándar a la gestión de la base de datos.	Solicitar apoyo al CEIEG para que asesore sobre la existencia y pertinencia de los clasificadores existentes relacionados con el registro.	Pregunta 79

Fuente Administrativa: Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con

Participación Ciudadana, Subdirección de Programas de Participación Ciudadana

Usuario Primario: Centro Estatal de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación

Ciudadana, Subdirección de Programas de Participación Ciudadana

Registro Administrativo: Beneficiarios del programa Comunidad Segura

Producto estadístico: Reporte de beneficiarios.

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.46	0.78	0	14	Aceptable	2	4	5	2.8

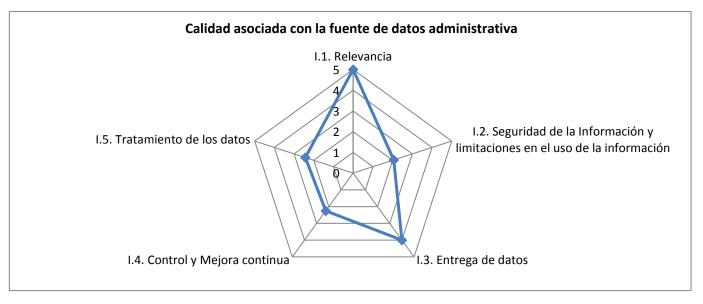
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

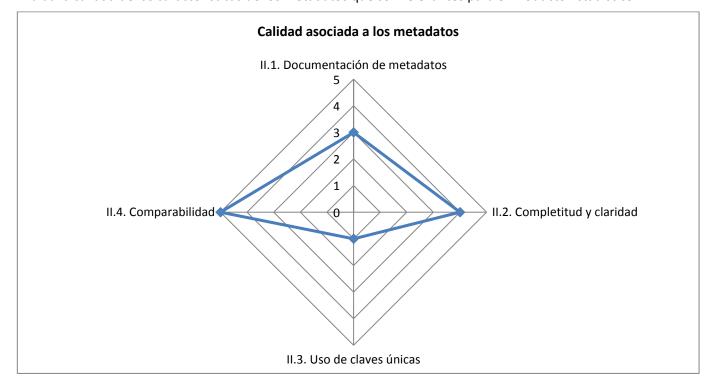
# Entrevistas a usuarios finales				
No disponible	No disponible			

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores de la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

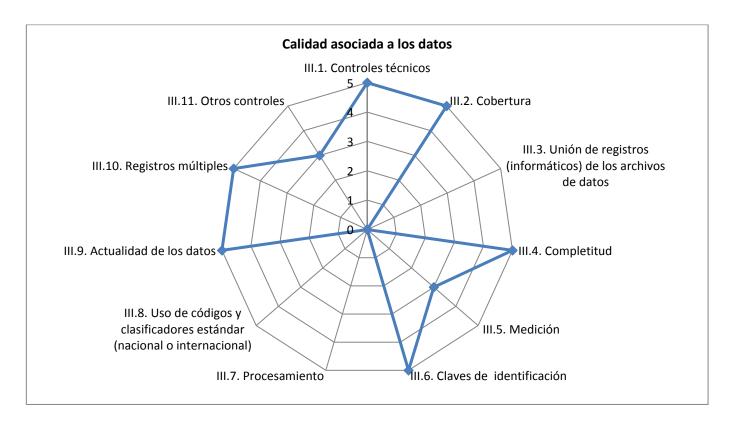
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones de mejora

Análisis de pro	blema	Acciones de Mejora					
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones		
No existe un respaldo legal que sustente la existencia del RA.	No se cuenta con una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	1	Dar sustento legal al RA.	Incorporar al reglamento interno, lineamientos o reglas de operación de manera explícita la existencia del RA.	Pregunta 20.		
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información. Riesgo de filtración de datos personales. Riesgo de dañar la credibilidad de la institución por la publicación de datos protegidos.	La organización no incorpora como parte de la gestión de la información de RRAA a ser usados estadísticamente a la documentación de procesos.	2	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	Elaborar un análisis de riesgo de la información a partir del diagrama de flujo, el proceso de explotación de microdatos y la publicación de información estadística. Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Preguntas 21 y 23		
No existen protocolos documentados para la gestión e intercambio de la información entre los productores y usuarios primarios. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Riesgo de continuidad por cambios en el personal.	No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del RA.	3	Garantizar que la entrega de datos cumpla con los requerimientos del Usuario Primario.	Elaborar un protocolo (documento) oficial de intercambio de información con los usuarios clave. Los elementos mínimos que debe contener son: los actores involucrados, la frecuencia de la entrega de la información, los criterios para dar continuidad a la entrega de información en caso de que existan problemas con la captura y procesamiento de datos; el formato de archivos requeridos y el medio por el cual se hará entrega de la información.	Pregunta 24.		
La falta de documentación caracteriza las políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Se pone en riesgo la existencia de series estadísticas por pérdida de datos. Riesgo en la integridad de las archivos de datos.	No se documentan los procesos de seguridad de datos estadísticos de la institución.	4	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	 Elaborar la política de seguridad de la información de la dependencia. Entre los elementos a considerar están: Restricción de acceso a los datos, filtro de información solo por los canales autorizados y en los formatos establecidos. Elaborar t firmar acuerdos de confidencialidad. 	Esta acción pude quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. En caso de no existir esta política, se considera que se solventa la acción con la solicitud de la elaboración de la política al área competente. Pregunta 25, 26, 27.		

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No contar con un método alternativo para la falta de información en caso de una eventualidad incrementa el riesgo de continuidad en la generación de información oportuna y confiable.	No se cuenta con una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	5	Garantizar la continuidad de la generación de la información estadística.	Documentar un procedimiento para la generación de la información en caso de una eventualidad (fallos de los sistemas, pedida de datos).	Pregunta 34.
No se cuenta con instrumentos documentados de control en la captura de la información del registro. Riesgo de inconsistencia e inexactitud de la información capturada. Existencia de datos erróneos en los registros individuales.	En la gestión del registro no se han desarrollado la documentación de procesos y procedimientos. La dependencia no ha documentado la estrategia de uso de la información del RA.	6	Mejorar el control en la captura de los datos del RA.	Elaborar el procedimiento para la captura y control de los datos del Registro Administrativo. En este documento deben identificarse los controles que se llevan a cabo para verificar la completitud y veracidad de la captura.	Preguntas 39, 40.
Se carece de un instrumento de control de cambios en el Registro Administrativo. Riesgo de interpretar inadecuadamente cambios en los datos. Riesgo de divergencia en las definiciones de la Fuente Administrativa y del usuario final.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional por lo que se carece de instrumentos normativos y procesos documentados.	7	Mejorar el control de cambios en la gestión del RA.	Elaborar el procedimiento de control de documentos. Elaborar el procedimiento de control de cambios en el documento, debe incluir los criterios de comunicación de los cambios a los usuarios de la información.	Pregunta 41
No existen políticas para el control y tratamiento de los datos. Riesgo de afectación de la credibilidad de la información del registro para fines de uso estadístico. Disminuye la calidad de la información del registro.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	8	Generar las políticas para el control y tratamiento de los datos	Elaborar un documento en donde se establezcan los criterios y procedimiento para el tratamiento de los datos del Registro Administrativo. Debe contener como mínimo el desarrollo de los siguientes procedimientos: controles para verificar las unidades de observación; controles para verificar el contenido de las variables, controles para verificar la ocurrencia de valores extremos.	Preguntas 43, 44, 45.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se identificaron los mecanismos para revisar, editar o imputar valores de las variables del registro. La falta de controles de captura y de procedimientos establecidos para la revisión y edición puede afectar la completitud de la información capturada.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional, por lo que no se ha visualizado la importancia de la completitud y calidad de la información del registro.	9	Garantizar un tratamiento adecuado de los datos del registro.	Elaborar un documento con los procedimientos de revisión, edición y en su caso, imputación de los datos. También, deberán definirse los controles, definir las políticas para la modificación de los datos del registro.	En caso de que estos mecanismos estén incorporados en un procedimiento informático, deberán documentarse estos procedimientos en la documentación de la base de datos. Preguntas 46, 47, 48.
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar lo que pone en riesgo la completitud de la documentación. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Subutilización de la información del RA.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del Registro Administrativo no se ha realizado de manera integral. No se tiene el conocimiento para la documentación en estándar DDI.	10	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Documentar los metadatos del Registro Administrativo preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53, 56.
No se garantiza que los usuarios reciban la información de los cambios. Riesgo de una mala interpretación de los datos.	El uso estadístico del RA no ha sido planificado, por lo que no se han identificado los requerimientos de los usuarios de la información.	11	Mejorar el proceso de comunicación de cambios.	Documentar el procedimiento de cambios en los datos a través de bitácoras implementadas en una plataforma compartida.	Pregunta 56.
No se cuenta con claves de identificación unívoca de cada unidad de observación.	El uso estadístico del Registro Administrativo no ha sido planificado, por lo que no se ha generado un identificador único.	12	Mejorar la identificación de las unidades objetivo.	Establecer el método para la asignación del identificador unívoco.	Pregunta 57.
Se identifica un área de oportunidad dada la particularidad del RA, ya que no se gestiona con base en un aplicativo informático, es necesario realizar una auditoría a la calidad de los datos.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	13	Verificar la calidad de los datos del RA.	Evaluar la calidad del dato del RA para verificar la aplicación y la documentación de los mecanismos de control y tratamiento de los datos, así como la revisión de incidencias respecto a la clave única.	Pregunta 71, 72, 73, 74, 79, 85
No contar con un sistema informático para la gestión del RA disminuye la capacidad de explotación estadística y la provoca la subutilización de la información capturada.	Los recursos para el desarrollo del sistema informático no has sido suficientes.	14	Automatizar la gestión del RA.	Evaluar la factibilidad para el desarrollo de un aplicativo informático. Se espera la realización de un análisis costo beneficio para el desarrollo del sistema.	Pregunta 49, 86, 65.

Fuente Administrativa: Dirección de Registros. Comisión Estatal de Seguridad Pública

Usuario Primario: Academia Estatal de Estudios Superiores en Seguridad, Servicios Educativos

Registro Administrativo: Horas de Capacitación por Elemento

Producto Estadístico: Reporte de capacitación

1. Introducción

Ver el inicio de este documento.

2. Resultados de la aplicación de la HECRA

Tabla 1. Panel de Calidad Global

Resultado global	Índice	# Sin información	# Alertas	Referencia*	Fuente	Metadato	Dato	Producto
3.37	0.79	4	2	Aceptable	4	3	4	2.49

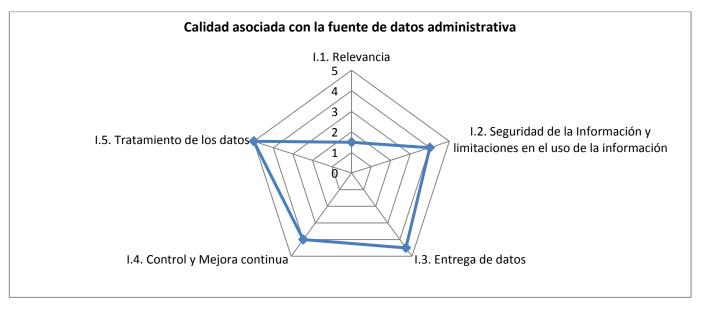
^{*} La calificación no es afectada por la existencia de reactivos sin información o por el número de alertas

Tabla 2. Usuarios Finales

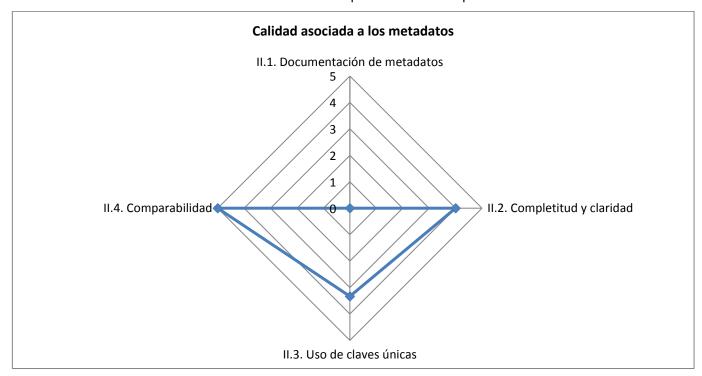
# Entrevistas a usuarios finales				
No disponible	No disponible			

Los principales resultados de la evaluación se sintetizan en las siguientes gráficas, donde se identifican los puntos críticos o áreas donde es factible mejorar la gestión, incorporar procedimientos o técnicas, y por tanto, mejorar la calidad de la información estadística que sirve de base al monitoreo de los indicadores la Comisión Estatal de Seguridad Pública.

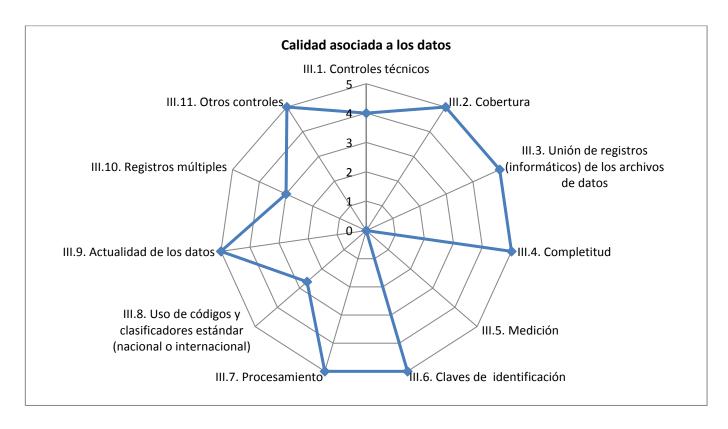
Evalúa la calidad del Registro Administrativo de acuerdo al entorno institucional y procedimientos, llevados a cabo por la Fuente Administrativa, para mantener y gestionar el registro, y que son clave para la elaboración de productos estadísticos.



Reporte de la calidad asociada a los metadatos



Evalúa la calidad de los datos propiamente dichos, según la Fuente Administrativa y su uso previsto en operaciones estadísticas. Cabe mencionar que algunas dimensiones, no aplican en el proceso por lo que se reflejan con un valor igual a 0 en la gráfica.



3. Análisis de problemas e identificación de acciones correctivas

Análisis de problema			Acciones de Mejora					
Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones			
El desconocimiento de la demanda de la información para usos estadísticos genera una subutilización de la información generada por el registro. La información del registro no se aprovecha para la toma de decisiones.	No se ha generado una estrategia para el aprovechamiento estadístico del RA.	1	Generar información estadística para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1. Desarrollar el documento "Plan de Calidad de la producción de la información estadística". Debe incluir como mínimo: diagrama de flujo de la información del RA, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos. 2. Realizar el inventario de demanda de información. Es un documento en el que se documentarán los distintos requerimientos periódicos o más comunes de información, se identifique al usuario, la periodicidad, las variables más comunes y los reportes que se generan del sistema informático para la atención de cada requerimiento. 3. Determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales y aplicar las encuestas.	Preguntas 18, 19, 25 y 68			
No se identificaron instrumentos que regulen la gestión de la confidencialidad de la información. Riesgo de dañar la credibilidad de la institución por la publicación de datos protegidos.	La organización no incorpora como parte de la gestión de la información de RRAA a ser usados estadísticamente a la documentación de procesos.	2	Garantizar la confidencialidad de los datos personales.	Incorporar como parte del contrato una cláusula donde el personal contratado se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos personales que genera la institución.	Pregunta 23.			
La falta de documentación caracteriza las políticas dirigidas a garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información. Se pone en riesgo la existencia de series estadísticas por pérdida de datos. Riesgo en la integridad de las bases de datos.	No se documentan los procesos relacionados con la gestión de los datos estadísticos.	3	Garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de la información.	1. Elaborar la política de seguridad de la información de la CESP. Entre los elementos a considerar están: Restricción de acceso a los datos, filtro de información solo por los canales autorizados y en los formatos establecidos. La política de seguridad se entiende como aquellos criterios y procedimientos encaminados a la preservación de la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad. 2. Elaborar y firmar acuerdos de confidencialidad.	Esta acción pude quedar fuera de las atribuciones del área responsable del registro. En caso de no existir esta política, se considera que se solventa la acción con la solicitud de la elaboración de la política al área competente. Preguntas 25, 26, 27			

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No existen protocolos para la gestión e intercambio de la información entre los productores y usuarios primarios. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Riesgo de incumplimiento en la entrega de la información.	No se ha considerado la gestión con fines estadísticos del RA.	4	Garantizar que la entrega de datos cumpla con los requerimientos del Usuario Primario	Elaborar un protocolo (documento) de intercambio de información con los usuarios clave que debe contar con al menos el siguiente contenido: los actores involucrados, la frecuencia de la entrega de la información, los criterios para dar continuidad a la entrega de información en caso de que existan problemas con la captura y procesamiento de datos; el formato de archivos requeridos y el medio por el cual se hará entrega de la información.	Pregunta 29, 30.
Se carece de un instrumento de control de cambios en el RA. Riesgo de interpretar inadecuadamente cambios en los datos. Riesgo de divergencia en las definiciones de la Fuente Administrativa y del usuario final.	La gestión de la información no se incorpora a la cultura organizacional por lo que se carece de instrumentos normativos y procesos documentados.	5	Mejorar el control de cambios en la gestión del Registro Administrativo.	 Elaborar el procedimiento de control de documentos. Elaborar el procedimiento de control de cambios en el documento, debe incluir los criterios de comunicación de los cambios a los usuarios de la información. 	Pregunta 41.
Se identifica como área de oportunidad la mejora en la institucionalización del mecanismo de mejora continua.	Se identifica la existencia de los mecanismos de consulta entre usuarios primarios y la Fuente Administrativa, pero este procedimiento puede mejorar con una mayor institucionalización del mecanismo de mejora.	6	Institucionalizar el mecanismo de mejora continua.	Integrar un equipo de mejora para el análisis y retroalimentación del uso estadístico del RA.	Pregunta 42.
La documentación de los metadatos no se realiza en un estándar. Riesgo de interpretación inadecuada de la información. Subutilización de la información del Registro Administrativo.	La documentación de los procesos y procedimientos de gestión del RA no se ha realizado de manera integral. El personal no está capacitado en el uso del formato estándar de documentación DDI.	7	Mejorar la documentación de metadatos mediante un estándar internacional.	Capacitar al personal y documentar los metadatos del RA preferentemente en el estándar de la Iniciativa de Documentación de Datos.	Preguntas 53, 56.

Problema detectado	Causas	No.	Corrección	Acción correctiva	Observaciones
No se realiza una captura basada en clasificadores estándar. Dificulta la comparabilidad con información generada en otras entidades o instituciones. Dificulta el aprovechamiento estadístico del registro.	La explotación estadística no se ha conceptualizado como parte de la actividad institucional.	8	Incorporar la existencia de códigos estándar a la gestión de la base de datos.	Solicitar apoyo al CEIEG para que asesore sobre la existencia y pertinencia de los clasificadores existentes relacionados con el registro.	Pregunta 79.
La existencia de algunos errores de codificación disminuye la confiabilidad de la información para el uso estadístico.	Debilidad en la capacitación del personal encargado de la captura.	9	Mejorar la codificación de la información.	Capacitar al personal encargado de la captura de la información para mejorar la codificación.	Pregunta 81.
Existen registros duplicados de la misma unidad.	Inadecuada gestión de identificadores únicos.	10	Disminuir la incidencia de duplicidades en las unidades de observación.	Documentar un procedimiento para auditar la base de datos e identificar la incidencia de duplicidades. Este procedimiento debe acompañarse del establecimiento de identificadores únicos de la población objeto de estudio.	Pregunta 84.

4. Identificación de problemas y acciones estructurales/organizacionales

En este apartado se identifican elementos que afectan la calidad de la información de los RRAA evaluados de la **Comisión Estatal de Seguridad Pública** y que representan aspectos generales o de alcance institucional. La identificación e implementación de estrategias y acciones institucionales permitirán mejorar el proceso de gestión de la información.

- Ningún registro evaluado cuenta con acciones documentadas de la política para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información. Tampoco, se identifican protocolos documentados en donde se establezcan los elementos para la transferencia segura de datos entre la Fuente Administrativa y el Usuario Primario.
- 2. La captura de la información representa un área de oportunidad dado que los registros no son aplicados con fines estadísticos y no existen mecanismos documentados de vigilancia de la captura.
- 3. Se identifica que la gestión de la información de los registros no cuenta con un proceso planificado y documentado que garantice la calidad de la información para usos estadísticos.
- 4. Se observa que no se documentan los metadatos con base en estándares.

Recomendaciones:

- Desarrollar un documento institucional: "Plan de Calidad de la producción de la información estadística de la CESP". El documento tiene que incluir un diagrama de flujo de la información de los registros administrativos, la identificación de usuarios primarios, reportes y publicaciones en los que se usará la información, usuarios finales de los productos estadísticos, así como determinar la estrategia y periodicidad para la aplicación de las encuestas a usuarios primarios y finales. Es recomendable desarrollar el proceso completo del aprovechamiento de los registros administrativos de la Procuraduría Social del Estado con el Modelo General de Procesos de Producción Estadística (GSBPM por sus siglas en ingles). Se recomienda también fortalecer el reglamento interior de la CESP, integrando las atribuciones del personal necesarias para la realización de todas las etapas del proceso estadístico: especificar necesidades, diseñar, implementar las herramientas, capturar, tratamiento de datos, analizar, diseminar, evaluar y documentar)
 - (http://www1.unece.org/stat/platform/display/metis/The+Generic+Statistical+Business+Process+Model).
- Integrar un grupo de análisis institucional (Comité de calidad de datos de la CESP) para la mejora de la gestión de los registros administrativos y la identificación de mejores prácticas para el máximo aprovechamiento de la información.
- Diseñar una política institucional de seguridad de datos que tendrá que considerar los aspectos de seguridad física (p. ej., el robo de computadoras portátiles), seguridad interna (p. ej., copias de seguridad de archivos), seguridad externa (p. ej. la seguridad en Internet), y la integridad como la validación de transacciones y flujo de datos de la CESP. La política puede integrar los términos de entrega segura de los datos. Se recomienda consultar a la política de seguridad de datos del INEGI. http://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Pod 17Dic14.pdf

- Integrar los lineamientos internos en cuanto a la confidencialidad de los datos. Analizar el marco normativo actual, y las clausulas en contratación de personal, para evaluar la pertinencia de fortalecerlos. Por ejemplo, se puede considerar la firma de acuerdos de confidencialidad por parte del personal para asegurar que los datos se compartan sin restricciones para la generación de los productos estadísticos y con protección de datos personales.
- Capacitación para la aplicación del estándar de la Iniciativa para la Documentación de Datos (DDI por sus siglas en inglés).
- Desarrollo de mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios primarios y finales de la información que se genera a partir de los RRAA. La primera etapa del modelo GSBPM es la especificación de las necesidades de los usuarios por lo que es relevante la aplicación del modelo. Para asegurar la mejora continua, es fundamental aplicar cuestionarios de satisfacción a los usuarios primarios quienes aprovechan los datos de manera estadística y a los usuarios finales, quienes usan el Producto Estadístico para la toma de decisiones. Las necesidades no se pueden atender si no son identificadas, estructuradas y priorizadas. Estas necesidades cambian por lo que es importante establecer una comunicación y dialogo constante con los usuarios. Existen varias maneras de conocer las necesidades y evaluar la satisfacción de los usuarios:
 - o Fomentar la comunicación directa de la CESP con las instituciones, fuentes administrativas, a través de reuniones documentadas.
 - o Aprovechar la mesa de trabajo del CEIEG para identificar las necesidades y evaluar la satisfacción de los usuarios de datos en el sector seguridad.
 - o Aplicar el formato de encuestas de satisfacción a los usuarios primarios y finales.