

Reporte semestral

Evolución de las Áreas de Oportunidad detectadas con el Cuestionario de Capacidades Operativas en el Ámbito Territorial

Coordinación General de Operación Regional

septiembre, 2020



Contenido

- Numeralia
- Contexto
- Acuerdo en el Comité de Aseguramiento de la Calidad
- Objetivo
- Recursos Materiales e Inmuebles
- Recursos Humanos e Institucionales
- Planeación y Seguimiento Operativo
- Calidad Operativa

Numeralia

Módulos	Principales áreas de oportunidad	Acciones realizadas
Recursos Materiales e Inmuebles	3	3
Recursos Humanos e Institucionales	6	10
Planeación y Seguimiento Operativo	7	11
Calidad Operativa	2	4
Total	18	28

Contexto

La aplicación del Cuestionario de Capacidades Operativas permitió conocer - en algunos casos confirmar- las **principales áreas de oportunidad** relacionadas con los recursos materiales, humanos, planeación y seguimiento operativo y calidad operativa.

A partir de su aplicación en el año 2018, las Unidades Administrativas centrales realizaron acciones que minimizan las áreas de oportunidad para la operación en el ámbito territorial.



Contexto

La aprobación e implementación de los Lineamientos de Coordinación Operativa contribuyen con el orden y la medición de la calidad, entre otros, lo cual resultará en la mejora de las capacidades para llevar a cabo actividades estadísticas y geográficas en el ámbito territorial.



Acuerdo CoAC

CAC-012/03/2020

La Coordinación General de Operación Regional enviará al secretariado técnico del CoAC un **reporte semestral** con la **evolución**, en el ámbito territorial, de las **principales áreas de oportunidades** detectadas en el cuestionario de Capacidades Operativas.

Objetivo

Reportar la evolución de las áreas de oportunidad detectadas con la evaluación de las capacidades operativas del ámbito territorial

Módulo 1

Recursos Materiales e Inmuebles





Área de oportunidad

No está definida una política para la instalación de oficinas adicionales.

Acciones realizadas

Para contar con elementos para definir una política, la CGOR llevó a cabo la georreferenciación y clasificación de oficinas auxiliares y se cuenta con una plataforma de consulta con diferentes atributos (segmentación por tamaño -personal radicado-, responsable de oficina -grupo y tipo de contratación-, programas de información, tipo de tenencia, superficie).



Área de oportunidad

En los programas de información no queda suficientemente documentada la logística para la entrega de materiales.

Acciones realizadas...

Se tiene una logística para la entrega de materiales en todos programas de información y para poner en perspectiva la documentación y resultado, se resalta el CPyV 2020 en donde la DGES, DGA, CGI y CGOR definieron una logística, así como sistemas para el seguimiento de:

- Entrega de materiales y equipos para más de 180 mil personas.
- Instalación de servicios de voz y datos en más de 3,200 oficinas.



Área de oportunidad

En los programas de información no queda suficientemente documentada la logística para la entrega de materiales.

...Acciones realizadas

La documentación de la logística permitió optimizar la distribución de los bienes para los programas de información.



Área de oportunidad

En el ámbito territorial se conocen sólo algunas matrices de riesgos de los programas de información.

Acciones realizadas

Se propició la participación del ámbito territorial en la elaboración de matrices de riesgos de programas de información, destacando:

- Censos Económicos
- Censo de Población y Vivienda
- 12 encuestas no continuas

Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Documentar las situaciones que resuelve cada oficina auxiliar instalada (costo-beneficio).
- Presentar a las UA centrales una propuesta de política para la instalación de oficinas auxiliares:
 - Temporales
 - Permanentes
- Evaluar los planteamientos que hacen las CE que requieren oficinas adicionales, tomando como referencia la política definida.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Concluir la evaluación de la logística de entrega de materiales y equipos para el CPyV 2020 que está llevando a cabo la DGES.
- Evaluar los sistemas utilizados para el rastreo, seguimiento, recepción, entrega y devolución de materiales y equipos.
- Revisar registros institucionales internos que puedan ser explotados para facilitar el seguimiento sin necesidad de captura.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022

- Definir una logística general para el rastreo, seguimiento, recepción, entrega y devolución de materiales y equipos para todos los programas.
- En coordinación con las UA centrales y la Dirección General Adjunta de Apoyo Normativo y Administración de Riesgos definir un calendario de actualización de Matrices de Administración de Riesgos y fortalecer la participación del ámbito territorial.

Módulo 2

Recursos Humanos e Institucionales





Área de oportunidad

34% de las oficinas a las que se les aplicó el CCO, carecen de un espacio para capacitación.

Acciones realizadas...

Como resultado de la colaboración entre la DGA y la CGOR el porcentaje de las oficinas listadas en el 2018 con carencia de aula disminuye de 16 a 11, es decir del 34% al 23%.

De 2018 al mes de junio de 2021, se han realizado 10 cambios de inmueble: Sonora (2018 y 2020), Coahuila, (2019), Sinaloa (2019), Jalisco (2019), Durango (2020 y 2021), Hidalgo (2020) y Tamaulipas (2018 y 2021), en las nuevas instalaciones se cuenta con espacio para capacitación. Cinco corresponden a las oficinas peor calificadas en el CCO de 2018.



Área de oportunidad

34% de las oficinas a las que se les aplicó el CCO, carecen de un espacio para capacitación.

...Acciones realizadas

Adicionalmente, con el uso de la tecnología se han desarrollado opciones para la capacitación no presencial.



Área de oportunidad

Los materiales de capacitación son mejorables, no están actualizados, faltan manuales de supervisión y prácticas de campo; es indispensable formalizar y comunicar el programa de capacitación de proyectos continuos.

Acciones realizadas...

Se promovieron y aprobaron los Lineamientos de Coordinación Operativa, que en materia de capacitación consideran las evidencias de la oportunidad de recepción de materiales, capacitación para las diversas fases en que participan las estatales y la fase de evaluación del proceso para evaluar la capacitación.

El artículo 9 apartado II de los LCO refiere como evidencia:

- II. Documentos de aceptación de suficiencia de materiales, equipos para la captación, manuales y sistemas para la capacitación, conforme a las cantidades definidas en el diseño;



Área de oportunidad

Los materiales de capacitación son mejorables, no están actualizados, faltan manuales de supervisión y prácticas de campo; es indispensable formalizar y comunicar el programa de capacitación de proyectos continuos.

...Acciones realizadas

Con el seguimiento y coordinación con UA centrales, durante 2019 y 2020, el 94% de los programas de información no permanentes iniciaron con la entrega oportuna de manuales de capacitación definitivos y entregados a tiempo^{1/}.

Un ejemplo de retraso se presentó en 2019 con el incumplimiento de contrato por parte del proveedor en la entrega de los manuales de capacitación de la ENIGH.



Área de oportunidad

No se considera suficiente el soporte que se brinda al personal sobre las situaciones que surgen en el uso de los DCM.

Acciones realizadas...

Se contó con plazas adicionales para soporte técnico en las Coordinaciones de Zona para la realización de los Censos Económicos.

En el Censo de Población y Vivienda se dotó a las Coordinaciones Estatales de una estructura de personal informático para soporte técnico de los equipos de captación.



Área de oportunidad

No se considera suficiente el soporte que se brinda al personal sobre las situaciones que surgen en el uso de los DCM.

...Acciones realizadas

Se desarrolló un Protocolo de Seguridad en campo que proporciona una guía general de actuación ante contingencias diferentes a soporte técnico que se puedan presentar con los equipos de captación.

El capítulo II del Protocolo de Seguridad para Personal de Campo refiere:

- Medidas preventivas por parte del personal en campo, apartado Seguridad de la información y equipo de cómputo, pág. 15. INEGI, enero 2020.



Área de oportunidad

- No hay retroalimentación suficiente al personal de campo en situaciones enfrentadas durante la captación.

Acciones realizadas

Se desarrolló el Sistema de Incidencias en el Ámbito Territorial (SIAT), el cual permite que el personal conozca las situaciones de campo enfrentadas en la captación en periodos anteriores en la zona geográfica que le toca cubrir.



Área de oportunidad

- No se les capacita en el uso potencial de la información que genera el programa en que participan.

Acciones realizadas

Se promovieron y aprobaron los Lineamientos de Coordinación Operativa, que en materia de difusión se considera la capacitación al personal en el uso y manejo de los productos de información.

El artículo 14 apartado II.4 de los LCO refiere:

- I. Capacitación al personal en el uso y manejo de los productos de información;



Área de oportunidad

- No se entregan productos promocionales.

Acciones realizadas

Se aprobó la **Norma Técnica del Proceso de Producción de Información Estadística y Geográfica para el INEGI**, que en materia de diseño de la captación establece la definición de la estrategia operativa y la consideración del material de promoción relativo al apoyo de los operativos de campo.

La **Norma Técnica del Proceso de Producción de Información Estadística y Geográfica para el INEGI**, en su **Art. 14 fracción II, inciso b), numeral 2, apartado iii; refiere:**

iii. Definición del material de promoción relativo al apoyo de los operativos de campo.

Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Mejorar los espacios de las CE y DR, con el apoyo de la DGA y según lo permita el presupuesto y la oferta inmobiliaria de las ciudades sede que bajo las nuevas modalidades de trabajo lo requiera.
- Que las UA conformen un calendario anual de capacitación de los programas de información continuos para comunicarlo al inicio del ejercicio al ámbito territorial;
- En coordinación con la DGA, institucionalizar herramientas de planeación operativa (PEGAT).
- Verificar con las UA que todos los procesos de capacitación que lo requieran concluyan con una práctica de campo.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Al inicio del año revisar con las UA y la Dirección de Capacitación la posibilidad de fechar y establecer la vigencia oportuna de los manuales de capacitación de los programas de información (la mayoría actualmente carece de fecha y vigencia).
- Definir la forma en que las CE y DR deben reportar la evidencia de capacitación y la forma en que se explotará para mejorar esa actividad.
- Definir la participación de las CE y DR en el proceso de evaluación, particularmente la evaluación de la capacitación para mejorar los manuales, sistemas, métodos de aprendizaje, etc.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022

- Definir con las UA una medida estandarizada de personal de soporte por cantidad de equipos de captación utilizados.
- Promover cápsulas de conocimiento y cursos de capacitación breves sobre el uso potencial de la información, destinados a figuras de entrevistador (nivel de escolaridad bachillerato), en coordinación con la Dirección de Capacitación.
- Elaborar infografías electrónicas que el personal pueda compartir con los informantes.

Módulo 3

Planeación y Seguimiento Operativo





Área de oportunidad

No existe un sitio de colaboración (SharePoint) en cada operativo para retroalimentar al personal, resolver dudas y dar indicaciones para que toda la estructura pueda seguir.

Acciones realizadas...

Durante 2019 y 2020, todos los programas de información de encuestas y censos implementaron sitios colaborativos.

Se promovieron y aprobaron los Lineamientos de Coordinación Operativa, los cuales contemplan que todos los programas y proyectos de información deben contar con sitios colaborativos a los que debe tener acceso el personal de las DR y CE que participe en el programa o proyecto.



Área de oportunidad

No existe un sitio de colaboración (SharePoint) en cada operativo para retroalimentar al personal, resolver dudas y dar indicaciones para que toda la estructura pueda seguir.

...Acciones realizadas

Los LCO refieren:

Artículo 26.- Para garantizar una comunicación homogénea y oportuna, así como la trazabilidad de las indicaciones al personal, las Unidades Administrativas deberán contar con una plataforma de trabajo colaborativo, la cual será un espacio virtual de trabajo que centralice la conducción del proceso de producción de información estadística y geográfica, la solución de dudas y la atención de situaciones no planeadas.

Artículo 27.- A las plataformas de trabajo colaborativas descritas en el artículo 26, deberá tener acceso el personal que participe en la ejecución del proceso de producción de información, así como el personal directivo de los ámbitos estatal, regional y central de la Coordinación General de Operación Regional, según los perfiles que establezca la Unidad Administrativa responsable del programa de información estadística y geográfica.



Área de oportunidad

El personal de campo no retroalimenta regular y sistemáticamente a la unidad de diseño sobre elementos relacionados a la actualización cartográfica, el uso de términos, las unidades de medida locales, entre otros.

Acciones realizadas

Se promovieron y aprobaron los Lineamientos de Coordinación Operativa, los cuales contemplan en la fase de evaluación del proceso, se retroalimente sobre la utilidad del material cartográfico.

El artículo 16 apartado I de los LCO refiere como evidencia:

- I. Concentración de los insumos que permitan evaluar el proceso, entre otros: funcionamiento de sistemas computacionales, reportes de avance comparados con lo planeado, **utilidad del material cartográfico**, sugerencias del personal, retroalimentación de proveedores de información, y...



Área de oportunidad

- No hay protocolos para la seguridad del personal de campo.
- No hay protocolos que guían al personal en la actuación ante pérdida, robo o extravío de instrumentos de captación.

Acciones realizadas...

Se elaboró y divulgó un Protocolo de Seguridad en Campo, que orienta al personal para salvaguardar su integridad, en el cual se definen los pasos a seguir en caso de pérdida de instrumentos de captación, equipos y otros insumos de trabajo o personales.

Protocolo de Seguridad para Personal de Campo (INEGI, enero 2020):

- **Cap. II** Medidas preventivas por parte del personal en campo, apartado Seguridad de la información y equipo de cómputo, pág. 15.
- **Cap. III** Incidentes en campo, pág. 19.



Área de oportunidad

- No hay protocolos para la seguridad del personal de campo.
- No hay protocolos que guían al personal en la actuación ante pérdida, robo o extravío de instrumentos de captación.

...Acciones realizadas

Se desarrolló la App “Botón de Pánico” para que el personal alerte a sus superiores y/o contactos en situación de riesgo.

Se desarrolló e implemento el Sistema de Incidentes en el Ámbito Territorial (SIAT), en él se registran y georreferencian las situaciones que se presentan durante las actividades de captación.



Área de oportunidad

Las DR y CE no cuentan con información de la planeación anual de programas de información.

Acciones realizadas...

En colaboración entre la DGA y la CGOR se desarrolló e implementó en la plataforma IKTAN el tablero de Programas Estadísticos y Geográficos en el Ámbito Territorial (PEGAT), en el cual se incorpora la información disponible de los programas y proyectos de información a ejecutarse en el ejercicio fiscal desde la etapa de presupuestación.



Área de oportunidad

Las DR y CE no cuentan con información de la planeación anual de programas de información.

...Acciones realizadas

Asimismo, la CGOR realiza reuniones anuales y especiales entre las UA centrales, DR y CE para conocer los programas de trabajo con la finalidad de integrar una planeación adecuada sobre las actividades a desarrollar en el ámbito territorial en el año en curso o el siguiente año.



Área de oportunidad

- Las prácticas para la detección de errores no se consideran suficientes.
- Se requieren sistemas de seguimiento operativo.

Acciones realizadas

Algunas UA centrales han diseñado indicadores que permiten medir los errores en la captación de la información (EEN, RENEM).

Los cuestionarios electrónicos que se usan prácticamente en todos los programas estadísticos, disminuyen la incidencia de errores u omisiones de datos.

Las UA y la CGOR central han diseñado y operan sistemas de seguimiento ejecutivos y operativos.

Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Promover y monitorear la operación bajo el Modelo del Proceso Estadístico y Geográfico, la Norma Técnica del Proceso de Producción de Información Estadística y Geográfica para el INEGI, los Lineamientos de Coordinación Operativa, entre otros.
- Fomentar que en la evidencia que generen el ámbito territorial, previstas en los Lineamientos de Coordinación Operativa, se incluya un apartado sobre la utilidad del material cartográfico.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022...

- Trabajar coordinadamente con las UA a cargo de los programas de información geográficos y de registros administrativos para el desarrollo de sitios colaborativos.
- Colaborar con las UA para que en la fase de evaluación del proceso, se reciba retroalimentación por parte del personal operativo.
- Programar una revisión y actualización del Protocolo de Seguridad en Campo en coordinación con las UA centrales.
- Reforzar entre el personal el conocimiento de las medidas que dicta el Protocolo de Seguridad en Campo.

...Acciones por impulsar en 2021 y 2022

- Mantener el exhorto al personal para que registre permanentemente los incidentes en el Sistema de Incidentes en el Ámbito Territorial (SIAT).
- Promover el conocimiento y uso del tablero de Programas Estadísticos y Geográficos en el Ámbito Territorial (PEGAT) entre el personal de las DR's y CE's.
- Definir los esquemas de supervisión en campo, la responsabilidad y el papel de las Direcciones Regionales en el proceso de captación.
- Mejorar la difusión de los sistemas de seguimiento operativo.

Módulo 4

Calidad Operativa





Área de oportunidad

No se consideran suficientes las actividades de supervisión en campo que eviten falsificación de datos.

Acciones realizadas

Se revisaron los manuales de supervisión en campo emitidos por las UA centrales y en las actividades de supervisión se consideran acciones de re-entrevista para detectar posibles falsificaciones o errores de ubicación.



Área de oportunidad

La cantidad de recursos humanos y materiales no es congruente con la carga de trabajo y complejidad que representa la captación.

Acciones realizadas

Las UA centrales han definido estándares de productividad del personal que realiza actividades de captación.

Se han revisado algunas plantillas y se ha incrementado la cantidad de personal de campo.

Se han revisado plantillas que realizan la captura de registros administrativos y se han generado plazas eventuales para apoyar a las entidades con mayores cargas de trabajo.

Acciones por impulsar en 2021 y 2022

- Analizar en conjunto con las UA centrales las actividades de supervisión, para verificar su suficiencia en el marco de la calidad operativa y posteriormente comunicar a las CE y DR.
- Papel de las DR... Establecer con las Direcciones Regionales los diversos esquemas de supervisión y validación de la operación en campo en coordinación con las UA centrales.

Acciones por impulsar en 2021 y 2022

- Apoyar a las UA centrales en definir desde la planeación los criterios homogéneos de recursos respecto a la carga trabajo y complejidad de las actividades de captación, captura y procesamiento de información.
- Establecer un marco para la explotación de parados generando información útil para afinar estrategias operativas de captación de información.



¡Gracias!