



UNION INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones
Unidad de Datos y Estadísticas de Telecomunicaciones

09 diciembre 2002
Original: Francés

3ª Reunión sobre los indicadores de las telecomunicaciones/TIC mundiales
Ginebra, 15 – 17 de enero de 2003

Documento WICT-05S
Fuente: Séwa Dzikpolanyuie Mensah
Togo Télécom
Título: Memo sobre los indicadores

MEMO SOBRE LOS INDICADORES

I/ DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES

Los indicadores son datos numéricos o no que pertenecen a un departamento, empresa, rama o sector de actividades en un momento determinado y que permiten hacer análisis. En la Sociedad TOGO TELECOM la sección Estadísticas que se encarga de la elaboración y el tratamiento de los indicadores gestiona tres tipos de datos:

- indicadores internos que aparecen periódicamente en los cuadros de control;
- indicadores internos que se quedan en la base de datos del SIGET (Sistema de Información y de Gestión de Telecomunicaciones) con fines de estudio o que se utilizan para suministrar información al exterior;
- datos externos.

II/ RECOPIACIÓN DE DATOS

RECOPIACIÓN DE DATOS INTERNOS

Los datos internos provienen de Direcciones operacionales del sistema de información con una frecuencia predeterminada o previa solicitud. Generalmente, los datos se recopilan en papel, en unas fichas preestablecidas llamadas fichas de recopilación de informaciones básicas. No existe todavía la recopilación en soporte electrónico.

DIFICULTADES DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS INTERNOS

Consisten en las dificultades de medida de informaciones básicas en la fuente. Tanto en la Central como en la Informática por ejemplo, no existen aplicaciones para recuperar ciertos datos que no se pueden registrar manualmente.

La fuente de los datos cuyo registro y medidas siguen siendo manuales, no es fiable.

RECOPIACIÓN DE DATOS EXTERNOS

Se hace de dos maneras:

- mediante una solicitud oficial de información;
- mediante una consulta de documentos o de sitios Internet.

DIFICULTADES DE LA RECOPIACIÓN DE DATOS EXTERNOS

Respecto a la primera posibilidad, la mayor dificultad reside en la reticencia de las personas a dar su información so pretexto de la confidencialidad de los datos.

Respecto a la segunda, cuando los datos deseados están disponibles, lo que no es habitual, queda el problema de su fiabilidad.

III/ TRATAMIENTO DE LOS INDICADORES

El tratamiento de los indicadores depende del tipo de información requerida y la forma en que se desea presentar. Algunos procesamientos de datos básicos se realizan en las Direcciones operacionales antes de transmitirse al SIGET; otras se realizan por medio del sistema o en el sistema. La captura y el tratamiento de los datos se hace siempre en EXCEL y resulta un poco laborioso.

IV/ DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN

Es a la vez interna y externa.

La difusión interna se hace periódicamente en forma de cuadro de control y de anuario de estadísticas.

La difusión externa toma o no la forma de formularios para rellenar, en respuesta a determinadas solicitudes puntuales o periódicas.

V/ USO DE INDICADORES

Generalmente, los indicadores se usan con fines de estudio, análisis, planificación y publicación.

En el plano interno, la gestión de la política de desarrollo de la empresa pasa por el análisis periódico de los indicadores principales.

VI/ PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS EN VIGOR

DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES

La elección de los indicadores que deben aparecer en los cuadros de control depende del nivel jerárquico al que va dirigido el cuadro de control.

En función de los análisis que desea efectuar, los resultados que desea obtener y los controles que desea hacer, el nivel jerárquico indica en una nota oficial dirigida a la DEP los indicadores que se deben seguir.

RECOPIACIÓN DE DATOS BÁSICOS

La Comisión de validación interesada define en el modo operativo el registro, la medida y la periodicidad de recopilación de cada indicador.

Transmisión de los datos

Se hace a través de corresponsales siguiendo el modo centralizado (se designa un solo corresponsal para todos los indicadores con transmisión por vía jerárquica) y el modo descentralizado (varios corresponsales que transmiten directamente al sistema).

Cada modo tiene ventajas e inconvenientes.

Para el primer tipo, es decir, centralizado con transmisión de datos por vía jerárquica, los controles de coherencia se establecen directamente a nivel de las Direcciones operacionales antes de transmitirse al sistema, lo que no permite respetar los plazos de transmisión acordados.

Para el segundo tipo, se respetan los plazos de transmisión, pero sigue habiendo numerosas incoherencias entre los datos, sobre todo entre aquellos que provienen de diversas fuentes. Resulta que los corresponsales no hacen prácticamente ningún control antes de transmitir los datos al sistema. La consecuencia es que el sistema experimenta enormes dificultades y desperdicia bastante tiempo en el control de la coherencia, con lo que puede causar retrasos en la publicación del cuadro de control.

VALIDACIÓN DE LOS INDICADORES

Tanto si se trata de datos que se han de proporcionar al exterior como si trata de indicadores que deben figurar en los cuadros de control, antes de la difusión se realiza o se prevé una validación.

Respecto al suministro de datos, se someten a validación los datos después de su tratamiento en las Direcciones operacionales interesadas. Esto es necesario para evitar que la empresa no divulgue dos valores diferentes para el mismo indicador. Ahora bien, se trata de un procedimiento muy largo que podría evitarse si las Direcciones operacionales no mantuvieran estadísticas paralelas o si transmitieran al sistema los mismos datos que poseen a su nivel.

Tratándose de los cuadros de control, las Comisiones de validación realizan análisis de coherencia antes de la edición final y la transmisión a los niveles jerárquicos.

DIFUSIÓN DE DATOS

Se hace por vía jerárquica, tanto si es para suministrar datos al exterior como si es para las publicaciones en los cuadros de control o anuarios.

VII/ NUEVOS INDICADORES

Se necesitan nuevos indicadores para determinar la dimensión de los servicios móviles y de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, y para evaluar sus influencias sobre la telefonía convencional.

Se trata por ejemplo de:

- Información sobre la VoIP
- Abonados a los servicios móviles celulares
- Abonados a servicios de radiomensajería
- Número de aparatos facsímil
- Número de ordenadores
- Número de servidores Internet
- Número estimado de internautas
- Hogares con antenas de recepción directa por satélite
- Receptores de televisión
- Número estimado de cibercafés
- Tráficos de interconexión

La mayor dificultad reside en la disponibilidad de estos datos. La mayoría son datos externos a TOGO TELECOM que sólo se pueden obtener previa solicitud, mediante encuestas o sobre la base de estimaciones.