

# Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública

2023

**ENCOAP**

Informe operativo



## Presentación

---

El **Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)**, en el marco de las atribuciones que le confiere la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (LSNIEG), desarrolla y aplica estrategias orientadas a consolidar el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG), entre las cuales se encuentra la documentación de los diferentes proyectos que lleva a cabo.

En este sentido, el **INEGI** diseñó la **Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública (ENCOAP) 2023**, con la finalidad de generar información estadística relevante para conocer las características y el nivel de confianza en la administración pública de la población de 18 años o más, a nivel nacional.

De esta forma, el **Instituto** ofrece a los usuarios un documento de utilidad para conocer el diseño general del proyecto y los aspectos más sobresalientes durante la etapa de captación de información. Además de ser un material de apoyo, contribuye a transparentar el proceso y disponer de un referente que permita fortalecer el diseño y la operación de futuros proyectos en la materia.

# Índice

---

<b>Introducción</b>	VII
<b>1. Construcción de los instrumentos de captación</b>	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Marco legal	2
1.3 Objetivos	3
1.4 Aspectos conceptuales	3
1.5 Diseño de cuestionarios	3
<b>2. Determinación del marco muestral y tipo de muestreo</b>	5
2.1 Referencias metodológicas	5
2.2 Características de la muestra	5
2.2.1 Marco de la encuesta	5
2.2.2 Tamaño de la muestra	5
<b>3. Captación</b>	7
3.1 Preparación de la captación	7
3.1.1 Calendario de actividades	7
3.1.2 Estructura operativa	7
3.1.3 Materiales de apoyo	11
3.1.4 Planeación operativa	12
3.1.5 Control de la cobertura	12
3.2 Ejecución de la captación	13
3.2.1 Equipamiento de los grupos de trabajo	13
3.2.2 Capacitación	14
3.2.3 Resultados de la captación	16
3.3 Cierre de la captación	21
<b>4. Diseño de los sistemas de producción</b>	29
4.1 Procesamiento de la información	29
4.2 IKTAN web	29
4.3 Sistema de captura	31
<b>Anexos</b>	37
A. Formato de Control de avance (CA-01)	39
B. Reporte de supervisión (RS-01)	40
C. Verificación de entrevista completa (VEC)	42

## Introducción

---

La **Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública (ENCOAP) 2023** es un proyecto destinado a fomentar la información estadística y geográfica con la finalidad de suministrar a la sociedad y al Estado Información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de coadyuvar al desarrollo nacional.

Con el propósito de presentar el diseño y desarrollo de la encuesta, se presenta el Informe operativo, en la cual se describe el proceso estadístico, abordando con especial detalle la fase de diseño y captación.

El documento está organizado en cuatro capítulos. El primero aborda la construcción de los instrumentos de captación, que comprende los antecedentes, marco legal, objetivos, aspectos conceptuales e instrumento de captación.

En el segundo capítulo, determinación del marco muestral y tipo de muestreo, se presentan las referencias metodológicas y las características de la muestra.

El capítulo tres, captación, incluye la preparación y ejecución de la captación, desde la definición del calendario de actividades hasta los resultados al cierre del operativo.

Finalmente, el cuarto apartado está dedicado al diseño de los sistemas de producción.

# 1. Construcción de los instrumentos de captación

---

En este apartado se presentan los antecedentes, los aspectos metodológicos y el marco de referencia del proyecto, así como el diseño y desarrollo de la fase de captación y las estrategias de procesamiento de la información.

## 1.1 Antecedentes

La medición de la confianza en el gobierno no cuenta con una larga tradición en estadísticas oficiales, además de que las mediciones oficiales existentes no siempre recogen esta información de forma regular e internacionalmente comparable. Por tanto, los datos que han generado algunos instrumentos no cuentan con el nivel de detalle necesario para mejorar la hechura de políticas públicas.

Por otra parte, aunque algunas encuestas no oficiales contienen preguntas para medir la gobernanza, suelen tener una cobertura geográfica reducida, un tamaño de muestra pequeño y procedimientos de muestreo inadecuados. En este sentido, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), sugiere a las oficinas nacionales de estadística incluir preguntas sobre la participación cívica y la confianza en las instituciones en las encuestas oficiales a gran escala, mediante una combinación de algunas preguntas recurrentes en las encuestas periódicas y preguntas más detalladas en módulos específicos (menos frecuentes).

Aunque ya se dispone de algunos datos oficiales sobre la confianza en el gobierno, la mayor parte de la información comparable proviene de fuentes no oficiales. Algunos de los instrumentos que han realizado mediciones sobre este tipo de confianza son:

- El Barómetro de Confianza Edelman (Edelman Trust Barometer) es una encuesta en línea realizada anualmente desde 2001 por la compañía Edelman en 28 países de los cinco continentes. Su cuestionario incluye una pregunta que mide la confianza de las personas hacia el gobierno.
- La Encuesta Mundial Gallup (Gallup World Poll) es una encuesta que se realiza anualmente desde 2005 por la compañía Gallup en los diferentes países que integran la OCDE y algunos socios estratégicos. El cuestionario mide la confianza

en el gobierno nacional, la honestidad en las elecciones, los militares y el sistema judicial.

- La Encuesta Social Europea (European Social Survey) es una encuesta a gran escala diseñada en 2001 y levantada cada dos años desde 2002 para medir actitudes en más de 30 países europeos. Este instrumento mide la confianza en la administración pública por medio de una pregunta donde se pide mencionar cuánto confía la persona entrevistada en el parlamento de su país, el sistema legal, la policía, los políticos, los partidos políticos, el parlamento europeo, las naciones unidas y los científicos
- Latinobarómetro es un estudio de opinión pública que se realiza anualmente en 18 países de América Latina. Desde la primera edición en 1995, se incluyeron dos preguntas cuyo propósito era medir la confianza de los encuestados en diversas instituciones del gobierno.

En 2021, 22 de los 38 miembros adscritos a la OCDE se sumaron voluntariamente a la invitación de la organización para implementar la “Encuesta Inaugural de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas”, ejercicio novel para conocer las percepciones que tiene la ciudadanía con respecto al gobierno y sus instituciones. El objetivo de esta encuesta es contar con un instrumento comparable entre países que permita entender la relación entre confianza pública y la gobernanza democrática para mejorar el gobierno y fomentar las expectativas positivas de los ciudadanos frente a las instituciones públicas.

Posteriormente, en noviembre de 2022, durante el Foro Global “Building Trust and Reinforcing Democracy” organizado por la OCDE, se acordó llevar a cabo la encuesta de confianza cada dos años. Por tanto, en 2023, 30 países participaron en la segunda edición de la encuesta sobre los “Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas”.

La naturaleza evolutiva de la confianza implica que ésta no sea estática y pueda cambiar en el tiempo, por lo que las mediciones periódicas son fundamentales para comprender este fenómeno. En este sentido, la Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública 2023 (ENCOAP) es el primer

programa estadístico con la finalidad de capturar y conocer los niveles de confianza que tiene la sociedad mexicana con respecto a las instituciones de la administración pública, para permitir a las y los tomadores de decisiones mejorar la gobernanza y fomentar la confianza en el gobierno.

Con base en las recomendaciones de la OCDE, el INEGI ha generado información estadística para la medición de la confianza en distintas instituciones de la administración pública en México a través de diversos proyectos estadísticos. Si bien es cierto que cada proyecto estadístico responde a necesidades particulares y las metodologías no son necesariamente comparables entre sí, los proyectos que se enlistan a continuación rescatan aspectos metodológicos relevantes y congruentes con la discusión internacional respecto a las metodologías más adecuadas para medir empíricamente la confianza en las instituciones.

- Desde 2011, la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) genera estimaciones sobre la confianza de la población en las instituciones encargadas de la seguridad pública y justicia del país, asimismo sobre la confianza en personas de distintos contextos.
- La Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE), por su parte, indaga de forma bienal desde 2012 sobre la confianza que tienen las unidades económicas del sector privado en las instituciones encargadas de la seguridad pública.
- Asimismo, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) proporciona bienalmente desde 2011 información estadística sobre la medición de la confianza en instituciones y figuras de la administración pública, así como de la confianza en las personas.
- La Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRI-GE) recaba información sobre la confianza que tienen las unidades económicas del sector privado en una amplia gama de instituciones de la administración pública, de seguridad y justicia, y otras instituciones sociales relevantes.

## 1.2 Marco Legal

En el Diario Oficial de la Federación (DOF) del 7 de abril de 2006 se publicó el decreto por el que se declaran reformados los artículos 26 y 73, fracción XXIX-D, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. La reforma al artículo 26 constitucional consistió en la incorporación del apartado B, que estableció al Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) y facultó al INEGI con la responsabilidad de normarlo y coordinarlo, al ser un organismo con

autonomía técnica y de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propios.

Con fundamento en tal reforma se promulgó la Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica, publicada en el DOF el 16 de abril de 2008, que en su artículo 3° señala que la finalidad del Sistema será suministrar a la sociedad y al Estado, información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de contribuir al desarrollo nacional. Sus principios rectores serán la accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia. La información podrá ser interpretada y evaluada a partir de su divulgación, de manera sencilla, accesible y apegada a la realidad. Hasta su conformación, el sistema nacional de información contaba con tres subsistemas:

- I. Demográfico y social.
- II. Económico.
- III. Geográfico y del medio ambiente.

El Subsistema Nacional de Información Demográfica y Social se estableció con el objetivo de generar un conjunto de indicadores clave para atender, como mínimo, los temas de población y dinámica demográfica, salud, educación, empleo, distribución del ingreso y pobreza, seguridad pública e impartición de justicia, gobierno y vivienda. Como parte de la temática de seguridad pública, se reconoció a la violencia como un problema de salud pública y de seguridad social, en el marco de los derechos humanos, y constituye una de las preocupaciones más importantes de la sociedad mexicana en la actualidad.

En tal contexto, durante la instalación del Consejo Consultivo Nacional del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica se propuso la integración del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia. De esta forma, en el comunicado 024/09 emitido por la Junta de Gobierno del Instituto Nacional de Estadística y Geografía el 9 de febrero de 2009, se informó sobre la instalación del Comité Ejecutivo del Subsistema Nacional de Información de Gobierno, Seguridad Pública e Impartición de Justicia, cuyo objetivo estratégico es institucionalizar y operar un esquema coordinado para la producción, integración, conservación y difusión de información estadística y geográfica de interés nacional; de calidad, pertinente, veraz y oportuna que permita conocer la situación que guardan la gestión y el desempeño de las instituciones públicas que conforman al Estado y sus respectivos poderes en las funciones de gobierno, seguridad pública e impartición de justicia, para apoyar los procesos de diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas en estas materias.

En el marco de la colaboración del Subsistema con organismos internacionales, como la OCDE, se identificó la necesidad de recolectar información de la percepción de los habitantes sobre la confianza en la administración pública, así como datos que permitan analizar la percepción de la ciudadanía con respecto a la calidad del gobierno y, principalmente, a su relación con éste. Bajo tal contexto legal, el INEGI, en coordinación con la OCDE, llevó a cabo la planeación, diseño y levantamiento de la ENCOAP.

### 1.3 Objetivos

#### Objetivo general

Contar con un instrumento comparable entre países que permita entender la relación entre confianza institucional y gobernanza democrática para mejorar el gobierno y fomentar las expectativas positivas de los ciudadanos de 18 años y más frente a las instituciones públicas.

#### Objetivos específicos

Conocer tanto en lo general, como por grupos específicos de la población:

- La percepción de confianza interpersonal.
- La percepción de confianza en distintas instituciones.
- La percepción sobre situaciones que determinan la confianza institucional.
- El grado de satisfacción con los servicios públicos.
- El tipo de actitudes y participación políticas.
- La evaluación del gobierno frente a los retos a largo plazo y retos globales.

### 1.4 Aspectos conceptuales

A continuación, se presentan los temas y categorías conceptuales provenientes de las diversas aproximaciones teóricas desde las cuales se aborda el tema de la confianza en la administración pública.

#### Cobertura temática

- Niveles de confianza en las instituciones públicas
  - Confianza en la mayoría de las personas
  - Confianza en las instituciones públicas, medios de comunicación y organizaciones internacionales
- Determinantes de la confianza institucional
  - Integridad

- Capacidad de respuesta
- Confiabilidad
- Apertura
- Imparcialidad
- Factores generales que afectan la confianza
- Satisfacción con los servicios públicos
  - Satisfacción
  - Uso de servicios públicos
  - Satisfacción con el último trámite administrativo
- Actitudes y participación política
  - Confianza en la participación política
  - Apertura gubernamental sobre opiniones al sistema político
  - Participación en actividades políticas
  - Creencias de participación en actividades políticas
  - Participación y preferencia electoral
- Evaluación de la acción gubernamental frente a los retos a largo plazo y los retos globales
  - Objetivos político-económicos de México
  - Capacidad de México para conseguir objetivos políticos
  - Factores de confianza o desconfianza hacia el gobierno federal y las instituciones públicas
- Aspectos sociodemográficos del (de la) informante seleccionado(a)
  - Nacionalidad
  - Bienestar económico y social
  - Percepción de los principales problemas en México
  - Información de temas políticos y de actualidad
  - Percepción de la calidad y confiabilidad de la información proveniente de las instituciones gubernamentales
  - Discriminación
- Satisfacción con la vida
- Percepción económica mensual

### 1.5 Diseño de cuestionarios

La Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública 2023 se diseñó con base en los resultados del análisis realizado por la OCDE en conjunto con

varios de sus países miembros sobre los factores que motivan la confianza en el gobierno. En seguimiento al llamado realizado en la Reunión del Consejo Ministerial de la OCDE en 2013 a “fortalecer los esfuerzos para entender la confianza en las instituciones públicas y su influencia sobre el rendimiento económico y el bienestar”, la OCDE creó un marco metodológico, el “Marco Conceptual de la OCDE sobre los Determinantes de la Confianza en las Instituciones Públicas”, aunado a las directrices estadísticas para medir los determinantes de la confianza en las instituciones públicas. Esta metodología se piloteó en algunos países y en 2021 el Comité de Gobernanza Pública de la OCDE aprobó la realización de una encuesta internacional para levantar una línea de base sobre la confianza en las instituciones gubernamentales, basada en el Marco Conceptual sobre Confianza y así entender mejor los determinantes de la confianza.

### Questionario principal

Es el instrumento mediante el cual se captura la información de la vivienda y el hogar. Esta sección cuenta con tres partes:

- Carátula
- Secciones de preguntas
- Apartado de observaciones

### Carátula del cuestionario principal

Es la portada del instrumento de captación y contiene siete apartados:

- I. Datos de identificación
- II. Control de la vivienda
- III. Control de cuestionarios
- IV. Información de la vivienda
- V. Resultados de la visita al hogar
- VI. Control del (de la) informante seleccionado(a)
- VII. Responsables

Incluye también la introducción que se lee al informante al explicar el motivo de la visita. Contiene, además, los artículos de confidencialidad y obligatoriedad, los cuales sustentan legalmente el trabajo del INEGI.

### Secciones de preguntas

El cuestionario contiene preguntas para captar información sobre las siguientes 9 secciones:

- I. Características de la vivienda
- II. Residentes e identificación de hogares en la vivienda
- III. Características sociodemográficas
- IV. Niveles de confianza en las instituciones públicas
- V. Determinantes de la confianza institucional
- VI. Satisfacción con los servicios públicos
- VII. Actitudes y participación política
- VIII. Evaluación de la acción gubernamental frente a los retos a largo plazo y los retos globales
- IX. Aspectos sociodemográficos del (de la) informante seleccionado(a)

### Uso de tarjetas

La captación de información de algunas preguntas del cuestionario principal se realiza mediante la entrega de tarjetas al informante seleccionado, para facilitar la selección de sus respuestas entre las opciones presentadas en el formato, con la finalidad de propiciar respuestas veraces, conservar la discreción y la comprensión de las opciones mostradas, dada la naturaleza de los temas tratados. La mecánica para el uso de las tarjetas consiste en que el entrevistador o entrevistadora le proporcione la tarjeta correspondiente a la pregunta a la persona informante para que lea y responda, según las instrucciones.

## 2. Determinación del marco muestral y tipo de muestreo

### 2.1 Referencias metodológicas

Las principales referencias metodológicas asociadas a los objetivos y metas del proyecto son las siguientes:

**Población objetivo.** La población objetivo son las personas de 18 años cumplidos o más que residen en viviendas particulares.

#### Cobertura geográfica.

La ENCOAP 2023 proporciona resultados a nivel nacional urbano alto (ciudades de 100 000 y más habitantes) para el agregado de los municipios seleccionados, al menos uno, en zonas urbanas de 100 000 y más habitantes en cada una de las 32 entidades federativas.

**Período de captación.** Del 25 de septiembre al 4 de octubre de 2023.

**Método de captación.** Se realiza mediante entrevistas cara a cara, por medio de un Cuestionario general, la entrevista se divide en dos momentos, en el primero responde una persona informante adecuada las secciones I, II y III; el segundo momento inicia con la elección aleatoria de una persona informante seleccionada quien responde las secciones IV a IX.

**Informante adecuado.** Residente de la vivienda de 18 años y más.

**Informante seleccionado(a):** Integrante del hogar principal de 18 años y más de edad, residente habitual de la vivienda, elegido de forma aleatoria para dar respuesta a partir de la sección IV del Cuestionario general.

### 2.2 Características de la muestra

#### 2.2.1 Marco de la encuesta

El diseño de la muestra para la ENCOAP 2023 se caracteriza por ser probabilístico; en consecuencia, los resultados obtenidos de la encuesta se generalizan a toda la población del dominio de estudio. A la vez, el diseño es trietápico, estratificado y por conglomerados, donde la unidad última de selección es una persona de 18 años cumplidos o más.

Para la selección de la muestra se utilizó el Marco Nacional de Viviendas 2012 del INEGI, construido a partir de la información cartográfica y demográfica que se obtuvo del Censo de Población y Vivienda 2010. Esta es una muestra maestra a partir de la cual se seleccionan las submuestras para todas las encuestas en viviendas que realiza el INEGI; su diseño es probabilístico, estratificado, unietápico y por conglomerados; estos últimos también se consideran unidades primarias de muestreo, pues es en ellos donde se seleccionan, en una segunda etapa, las viviendas que integran las muestras de las diferentes encuestas. La muestra maestra se construye de la siguiente manera.

#### 2.2.2 Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente expresión:

$$n = \frac{z^2 q DEFF}{r^2 p (1 - tnr)}$$

Donde:

$n$	=	tamaño de la muestra.
$p$	=	estimación de la proporción de interés.
$q$	=	$1 - p$
$z$	=	valor en tablas estadísticas de la distribución normal estándar para una confianza prefijada
$r$	=	error relativo máximo esperado.
$tnr$	=	tasa de no respuesta máxima esperada.
$DEFF$	=	efecto de diseño definido como el cociente de la varianza en la estimación del diseño utilizado, entre la varianza obtenida considerando un muestreo aleatorio simple para un mismo tamaño de muestra.

Considerando un nivel de confianza de 90 %; un error relativo máximo esperado de 12.08 %; un efecto de diseño de 2.057; una tasa de No respuesta de 15 % y una proporción de 16.1 % relativa a "confian-

za en el gobierno federal", se obtuvo un tamaño de muestra de 2,340 viviendas.

### Muestra nacional

La distribución de las 2 340 viviendas en las entidades es la siguiente:

Número	Nombre de entidad federativa	Muestra en viviendas
01	Aguascalientes	60
02	Baja California	60
03	Baja California Sur	60
04	Campeche	60
05	Coahuila de Zaragoza	60
06	Colima	60
07	Chiapas	60
08	Chihuahua	60
09	Ciudad de México	240
10	Durango	60
11	Guanajuato	60
12	Guerrero	60
13	Hidalgo	60

(Continúa)

Número	Nombre de entidad federativa	Muestra en viviendas
14	Jalisco	120
15	México	180
16	Michoacán de Ocampo	60
17	Morelos	60
18	Nayarit	60
19	Nuevo León	120
20	Oaxaca	60
21	Puebla	60
22	Querétaro	60
23	Quintana Roo	60
24	San Luis Potosí	60
25	Sinaloa	60
26	Sonora	60
27	Tabasco	60
28	Tamaulipas	60
29	Tlaxcala	60
30	Veracruz de Ignacio de la Llave	60
31	Yucatán	60
32	Zacatecas	60

### 3. Captación

La ejecución de un proyecto estadístico es crucial para obtener información suficiente, confiable y oportuna que haga posible comprender mejor las características del objeto de interés, y que contribuya a adoptar decisiones basadas en datos objetivos.

En este apartado se presentan los aspectos más sobresalientes de las etapas de preparación, ejecución y cierre de la captación.

#### 3.1 Preparación de la captación

Para llevar a cabo la captación de la información sin contratiempos y con los recursos previamente planeados, se deben programar las actividades necesarias que contribuyan a la obtención de los resultados trazados.

##### 3.1.1 Calendario de actividades

El siguiente calendario muestra las actividades realizadas para llevar a cabo el operativo de campo:

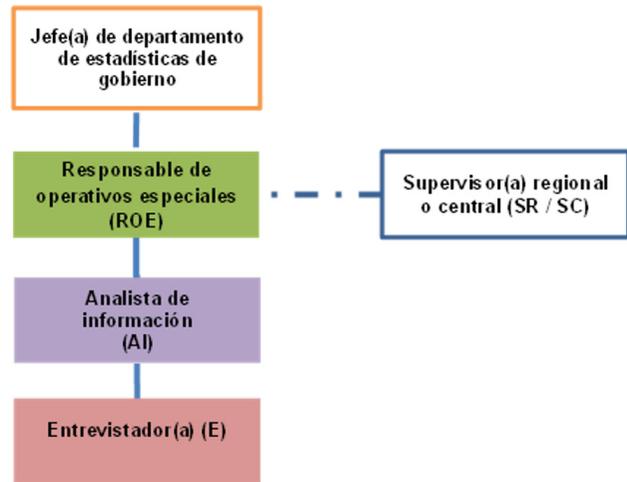
Etapa	Periodo	
	Inicio	Fin
Capacitación	04 de septiembre de 2023	22 de septiembre de 2023
Nacional	04 de septiembre de 2023	08 de septiembre de 2023
Estatad	18 de septiembre de 2023	22 de septiembre de 2023
Captación	25 de septiembre de 2023	04 de octubre de 2023

##### 3.1.2 Estructura operativa

La estructura responsable del desarrollo de las actividades de la ENCOAP 2023, se diseñó con la intención de disponer del personal suficiente y adecuadamente capacitado para llevar el control y seguimiento del operativo, realizar actividades de supervisión y captar la información aplicando los procedimientos y criterios correspondientes al programa de información. Lo anterior, con la finalidad de facilitar la oportuna resolución de problemas o casos especiales que pudieron presentarse durante la ejecución del periodo de captación.

La estructura operativa se conformó considerando áreas de responsabilidad. Como se muestra en el diagrama, la base de la estructura es el puesto del (de la)

entrevistador(a), quien es el responsable de entrevistar a los informantes.



#### Funciones generales por puesto

**Responsable de operativos especiales (ROE).** Fue la persona encargada y responsable del proyecto, por lo tanto, tramitó los recursos materiales y financieros necesarios para la ejecución de la encuesta, realizó la planeación operativa y asignó a cada analista de información sus áreas de responsabilidad; asimismo, capacitó, supervisó, coordinó al personal a su cargo y dio seguimiento al avance del operativo. Tuvo la responsabilidad de implementar las medidas preventivas o correctivas necesarias para solventar desviaciones conceptuales u operativas detectadas. Por lo anterior, la comunicación cordial, constante y oportuna fue de vital importancia entre las figuras estatales, regionales y centrales que participaron en el proyecto a fin de implementar estrategias que ayudaron a alcanzar el objetivo del proyecto.

**Analista de información (AI).** Fue la persona que dirigió a las figuras que desarrollaron actividades de entrevistador, tuvo la responsabilidad de proporcionar al personal a su cargo, los materiales necesarios para cumplir con sus actividades, asignó a cada persona su carga de trabajo, apoyó con los traslados del personal a sus zonas de trabajo, donde asesoró, supervisó el trabajo realizado y verificó el cumplimiento de las instrucciones y procedimientos operativos descritos en el Manual del entrevistador(a), en caso de ser necesario apoyó con la recuperación de información. Por lo ante-

rior, fue necesario que estableciera una comunicación constante y cordial con las y los entrevistadoras(es).

**Entrevistador(a) (E).** Fue la persona encargada de la captación de los datos en las viviendas, recibió capacitación y carga de trabajo, identificó el área designada y las viviendas seleccionadas, auxiliándose de la cartografía, se trasladó al área de trabajo, ubicó en campo la manzana correspondiente y eligió la vivienda seleccionada, identificó al informante adecuado y al seleccionado, aplicó el cuestionario y registró el resultado de la visita en la forma de control y avance.

**Supervisor(a) regional o central (SR o SC).** Fue la figura encargada de supervisar directa o indirectamente a las diferentes figuras de la estructura operativa. Colaboró con actividades de supervisión y verificación de la información captada en campo, detectó áreas de oportunidad en los procedimientos realizados por las figuras operativas observadas los cuales comentó mediante una comunicación cordial y asertiva, de ser necesario apoyó con la captación de información y traslados a las áreas de trabajo.

**Actividades de la figura responsable de operativos especiales (ROE) según la etapa del operativo de campo:**

#### Previas

- Recibir capacitación sobre aspectos conceptuales y operativos.
- Reclutar y seleccionar personal operativo.
- Realizar la concertación de apoyos.
- Dar seguimiento a la elaboración del programa de cobertura.
- Recibir, preparar y distribuir material para la capacitación.
- Impartir capacitación al personal operativo.
- Verificar la entrega de materiales al personal operativo.
- Asignar la oficina de trabajo para el personal y presentar a los equipos de trabajo.

#### Durante:

- Elaborar y enviar el informe de inicio del operativo a Oficinas Centrales.
- Supervisar las actividades a cargo del personal operativo: analista de información y entrevistadores(as).

- Revisar los reportes de avance por equipo de trabajo y establecer estrategias de recuperación.
- Llevar el control de avance y cobertura de su área de responsabilidad.
- Organizar reuniones de trabajo para identificar problemas operativos y, en su caso, proponer soluciones.

#### Posteriores:

- Recuperar y devolver el material sobrante.
- Elaborar y enviar el informe final a Oficinas Centrales.

**Actividades de la figura analista de información (AI) según la etapa del operativo de campo:**

#### Previas

- Asistir al curso de las figuras de analista de información y entrevistador(a)
- Recibir la documentación y los materiales
- Conocer a su equipo de trabajo
- Entregar material a cada entrevistador(a)

#### Durante

- Entregar insumos.
- Trasladarse al área de trabajo.
- Supervisar, asesorar y apoyar en campo al entrevistador(a).
- Verificar en campo entrevista incompleta y sin información, reasignar viviendas.
- Generar reporte de avance.
- Recuperar viviendas con código de resultado pendiente.
- Organizar reuniones de trabajo para identificar problemas operativos y, en su caso, proponer soluciones.
- Atender los reportes de seguimiento.

#### Posteriores

- Devolver documentación y material.
- Recuperar material y documentación.
- Archivar cuestionarios aplicados en papel.
- Elaborar informe final y entregarlo al responsable de operativos especiales.

**Actividades de la figura entrevistador según etapa del operativo de campo:**

**Previas**

- Recibir capacitación.
- Recibir y revisar los materiales, equipo y área de trabajo.
- Recibir listados de viviendas seleccionadas y material cartográfico.
- Identificar el área asignada en el material cartográfico.
- Ubicar la manzana en el listado de viviendas seleccionadas.

**Durante**

- Trasladarse al área de trabajo y ubicar en campo la manzana.
- Identificar la vivienda seleccionada.
- Identificar al informante adecuado.
- Aplicar el Cuestionario.
- Asignar el resultado y la situación de la visita a la vivienda y en la forma CA-01 Control de Avance (Anexo A).
- Notifica a tu analista de información las viviendas a verificar.

**Posteriores**

- Devolver el material y la documentación.

**Actividades del supervisor(a) regional y central según etapa del operativo de campo:**

**Previas**

- Asistir a la capacitación estatal.
- Observar el desarrollo de la práctica de campo.
- Corroborar que las funciones administrativas dentro de cada coordinación estatal se estén llevando a cabo. Es decir, se realicen a tiempo la solicitud de gastos de campo, vehículos, gasolina y la entrega de materiales.

**Durante**

- Realizar acompañamiento a los (las) entrevistadores(as) a campo, es decir, supervisión directa a través del llenado del formato de Reporte de Supervisión RS-01.
- Confirmar la calidad de la información a través de la verificación, es decir, asegurar de que la entrevista tuvo lugar en la vivienda correcta siguiendo las instrucciones y procedimientos establecidos.

- Capturar el resultado de la verificación y los RS-01 en la plataforma IKTAN web.

**Posteriores**

- Elaborar el Informe de supervisión regional y central, el cual tiene como propósito dar testimonio del desarrollo de la actividad de supervisión directa realizada y la problemática observada durante la misma.

**Perfil de la figura operativas**

Los perfiles solicitados para los puestos de la estructura operativa constituyeron modelos generales que orientaron el proceso de reclutamiento y selección del personal, con el fin de lograr un equilibrio entre características personales, formación académica y experiencia en las actividades de campo, entre otros aspectos.

La integración de los recursos humanos jugó un papel fundamental, toda vez que la operatividad del proyecto queda en manos de los puestos a contratar, por lo que fue puntual y cuidadosa. Se priorizó garantizar, mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje, la comprensión de la temática del proyecto y la aplicación de los procedimientos operativos, por lo anterior, a continuación, se detallan los perfiles del personal contratado.

**Perfil de la figura analista de información**

Edad y Sexo	Escolaridad	Requisitos indispensables
Mayor de 18 años. Indistinto.	Preparatoria o carrera técnica o formación equivalente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de relaciones interpersonales.</li> <li>- Conocimiento del área geográfica de su estado o del área seleccionada de la muestra.</li> <li>- Conocimiento y manejo de productos cartográficos.</li> <li>- Organización de grupos de trabajo.</li> <li>- Planeación de estrategias de captación.</li> </ul>

**Perfil de la figura entrevistador**

Edad y Sexo	Escolaridad	Requisitos indispensables
Mayor de 18 años. Indistinto.	Preparatoria o carrera técnica o formación equivalente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de relaciones interpersonales.</li> <li>- Conocimiento del área geográfica de su estado o del área seleccionada de la muestra.</li> <li>- Conocimiento y manejo de productos cartográficos.</li> </ul>

De acuerdo con la muestra asignada a cada entidad y la distribución de cargas de trabajo por figura operativa, a continuación, se presenta la distribución de la plantilla por entidad.

## Distribución de la plantilla por entidad

Tabla 3.1.2.1

Entidad		Permanente	Eventual		Total plantilla
		Responsable de operativos especiales	Analistas de información	Entrevistador(a)	
<b>Núm.</b>	<b>Nacional</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>78</b>	<b>116</b>
01	Aguascalientes	1		2	3
02	Baja California	1		2	3
03	Baja California Sur	1		2	3
04	Campeche	1		2	3
05	Coahuila de Zaragoza	1		2	3
06	Colima	1		2	3
07	Chiapas	1		2	3
08	Chihuahua	1		2	3
09	Ciudad de México	1	2	8	11
10	Durango	1		2	3
11	Guanajuato	1		2	3
12	Guerrero	1		2	3
13	Hidalgo	1		2	3
14	Jalisco	1	1	4	6
15	México	2	1	6	9
16	Michoacán de Ocampo	1		2	3
17	Morelos	1		2	3
18	Nayarit	1		2	3
19	Nuevo León	1	1	4	6
20	Oaxaca	1		2	3
21	Puebla	1		2	3
22	Querétaro	1		2	3
23	Quintana Roo	1		2	3
24	San Luis Potosí	1		2	3
25	Sinaloa	1		2	3
26	Sonora	1		2	3
27	Tabasco	1		2	3
28	Tamaulipas	1		2	3
29	Tlaxcala	1		2	3
30	Veracruz de Ignacio de la Llave	1		2	3
31	Yucatán	1		2	3
32	Zacatecas	1		2	3

### 3.1.3 Materiales de apoyo

#### Manuales e instructivos

En función de las figuras operativas que participaron en la ejecución de la captación de la ENCOAP 2023 se elaboraron los materiales en los que se abordan los aspectos conceptuales del proyecto, la aplicación del instrumento de captación de la información y los procedimientos operativos.

- Manual de (el la) entrevistador(a).
- Instructivo del analista de información.
- Instructivo de (el la) responsable de operativos especiales.
- Instructivo de (el la) supervisor(a) regional y central.

#### Share Point

Es una plataforma de colaboración empresarial, formada por elementos de *software* que incluye, entre varios componentes, funciones de colaboración basadas en un navegador web, módulos de administración de

proceso, módulos de búsqueda y una plataforma de administración de documento.

Cuenta con un registro de usuarios (junto a una decena de administradores, creadores y colaboradores), cuyo perfil abarcaba acciones como:

- Realizar preguntas en foros especializados.
- Posibilidad de lectura en todas las preguntas, para informarse de posibles respuestas o aportar información/experiencias a las mismas.
- Descarga de archivos compartidos (manuales, trípticos, cartas...).
- Lectura de avisos y anuncios.

La disponibilidad de 24 horas y la posibilidad de añadir imágenes y texto para explicar algunas dudas; así como el hecho de que los responsables de cada tema respondan a las dudas sugeridas en cada entidad, permitió dar seguimiento a la captación y problemáticas presentadas en campo y oficina.



**Supervisión directa.** Su objetivo fue confirmar mediante el acompañamiento de la figura de entrevistador, que la información recabada fuera bajo la técnica y procedimientos establecidos, y en caso de observar alguna desviación, hacer una corrección oportuna. Para lo anterior, fue diseñado el formato reporte de supervisión RS-01 (Anexo B), para proporcionar al personal responsable de tal actividad, una guía sobre los procedimientos a observar, así como para registrar las estrategias de solución que, en su caso, fueran implementadas a problemáticas detectadas.

**Verificación de entrevista completa (VEC).** Su objetivo fue confirmar la calidad de la información corroborando que la entrevista tuvo lugar en la vivienda correcta, que se siguieron las instrucciones para la aplicación de la entrevista y la verificación de las respuestas de algunas preguntas claves. Las consideraciones para llevar a cabo la verificación de la entrevista completa fueron las siguientes:

- La verificación fue responsabilidad de las figuras responsable de operativos especiales, analista de información, supervisor(a) regional y central.
- Desde Oficinas Centrales fue seleccionada una muestra aleatoria de viviendas a verificar para cada ciudad, las cuales fueron descargadas en un reporte de verificación de entrevista completa (Anexo C) por medio del IKTAN web.
- Posteriormente se acudió a la vivienda a confirmar la información.

**Verificación de entrevista incompleta (EI) y sin información (SI).** Su objetivo fue confirmar que la información ya no era factible recuperarla y los códigos de resultado fueron aplicados correctamente, se realizó al 100 % de las viviendas registradas con esta situación.

**Difusión.** Fue diseñada una Carta de presentación de apoyo para las personas entrevistadoras con dos objetivos, el primero, comunicar a los informantes sobre los fines y características del proyecto, y el segundo, generar la confianza y la disposición necesaria para la realización de la encuesta.

### 3.1.4 Planeación operativa

La planeación operativa consistió en distribuir y asignar la carga de trabajo al personal responsable de la captación de información de la encuesta. Comprendió la delimitación de los ámbitos de responsabilidad de cada uno de los niveles de la estructura operativa, con el propósito de distribuir la muestra de forma equitativa y acorde a la estrategia operativa de cada entidad.

La planeación se realizó mediante el análisis de la plantilla, distribución de la muestra y la cantidad de días del operativo de campo. Las fases de la planeación fueron las siguientes:

#### Primera fase

El responsable de operativos especiales recibió la muestra de la entidad.

#### Segunda fase

El propósito de esta etapa consistió en conformar los ámbitos de responsabilidad de los analistas de información. Una vez establecida el área de responsabilidad de cada analista de información, se determinó la carga de trabajo de cada entrevistador(a).

#### Tercera fase

Se desarrolló con el fin de distribuir equitativamente los conjuntos de viviendas seleccionadas por número de UPM, semanalmente entre los (las) entrevistadores(as) asignados a cada analista de información y establecer el orden de cobertura, lo anterior facilitó el seguimiento, control, supervisión y asignación de apoyos.

### 3.1.5 Control de la cobertura

El seguimiento y control de la muestra es un proceso mediante el cual se observó continuamente la evolución del rendimiento obtenido respecto de lo previsto, mediante la reunión y análisis de la información proveniente de campo sobre los indicadores establecidos.

El proceso inició al momento de haber definido tanto la población objetivo de la encuesta y los códigos de resultado de la entrevista; dicha información permitió establecer los indicadores objeto de seguimiento y control que se presentan a continuación:

**Avance.** Se refiere al número de viviendas visitadas por los (las) entrevistadores(as) respecto a las planeadas, independientemente del resultado obtenido en la visita. Cabe destacar que cuando se obtiene avance por debajo de los límites preestablecidos puede ocasionar que no se logre visitar la totalidad de las viviendas en muestra durante el periodo de captación; por el contrario, un avance superior al programado repercute en las semanas subsecuentes, originando una mayor dispersión de las viviendas en las que, se deberá recuperar información.

**Entrevistas completas.** Corresponde a las entrevistas donde se captó el total de la información, es decir, son aquellas con código de resultado 01 Entrevista completa.

Un número suficiente de entrevistas completas garantiza el cálculo de estimaciones confiables, de acuerdo con el diseño estadístico de la encuesta.

**Sin información.** Considera todas las viviendas visitadas por los (las) entrevistadores(as) y que, por alguna causa, no fue posible obtener la información completa. Se revisa la entrevista sin información para dimensionar tanto su volumen como las causas que explican su comportamiento.

Los valores estimados para cada indicador, según el día de captación, se han establecido en concordancia con la planeación realizada por cada entidad. En la siguiente tabla, se presentan los parámetros nacionales.

Tabla 3.1.5.1

Fecha	Avance		Entrevista completa		Sin información	
	100%		85%		15%	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>viernes, 22 de septiembre de 2023</b>	<b>INICIO / PRÁCTICA DE CAMPO</b>					
lunes, 25 de septiembre de 2023	9	14.29	7	12.14	1	2.14
martes, 26 de septiembre de 2023	17	28.57	15	24.29	3	4.29
miércoles, 27 de septiembre de 2023	26	42.86	22	36.43	4	6.43
jueves, 28 de septiembre de 2023	34	57.14	29	48.57	5	8.57
viernes, 29 de septiembre de 2023	43	71.43	36	60.71	6	10.71
lunes, 2 de octubre de 2023	51	85.71	44	72.86	8	12.86
martes, 3 de octubre de 2023	60	100.00	51	85.00	9	15.00
<b>miércoles, 4 de octubre de 2023</b>	<b>CIERRE</b>					

### 3.2 Ejecución de la captación

La etapa de captación de información se llevó a cabo del 22 de septiembre al 04 de octubre de 2023, periodo durante el cual los (las) entrevistadores(as) visitaron las viviendas seleccionadas, identificaron a las personas informantes adecuadas y seleccionadas a quienes aplicaron el Cuestionario general.

La ejecución de las tareas operativas de captación fue precedida por la impartición de cursos de capacitación a los integrantes de la estructura operativa. Una vez concluida la instrucción a las figuras operativas de analistas de información y entrevistadores, se conformaron los equipos de trabajo y les fueron entregados los materiales y equipo indispensable para que desarrollaran sus actividades.

Los (las) entrevistadores(as), al inicio de cada jornada de trabajo en campo, revisaron contar con suficientes materiales, organizaron su carga de trabajo, determinaron el orden de cubrimiento de las viviendas por visitar, establecieron su ruta de traslados.

Las tareas de supervisión durante la captación estuvieron a cargo de las figuras de responsables de operativos especiales y analista de información, quienes verificaron la correcta aplicación del *Cuestionario general*, así como de los procedimientos operativos, detectando áreas de oportunidad, con el objetivo de implementar medidas preventivas o correctivas que coadyubaran al buen término del programa. Asimismo, los analistas de información verificaron aquellas viviendas donde fue asignado un código de resultado de entrevista incompleta o sin información, a fin de corroborar, tanto la situación de la vivienda como la correcta asignación de los códigos de resultado.

Para concluir la etapa de captación de información, se procedió a recuperar la documentación, material y equipo utilizado, así como las formas de control y credenciales. Las figuras de responsables de operativos especiales y los analistas de información elaboraron informes finales donde se abordaron los siguientes aspectos:

- Organización
- Administración
- Planeación
- Procedimientos operativos
- Incidentes
- Actividades posteriores a la captación

#### 3.2.1 Equipamiento de los grupos de trabajo

El (la) analista de información entregó a cada entrevistador(a) un bolígrafo con tinta azul, libreta, tarjetas de apoyo, credencial y uniforme que lo identificó como empleado del INEGI. También se le asocio una clave operativa, así como un usuario y contraseña para ingresar al sistema de captura de cuestionarios. Asimismo, los (las) entrevistadores(as) recibieron cartas de presentación, como apoyo a su labor de convencimiento.

Mediante la forma Control de Avance CA-01, la persona responsable de operativos especiales asignó a cada analista de información las viviendas asignadas a su área de trabajo; a su vez, cada uno de ellos realizó la asignación de su respectiva carga de trabajo a cada entrevistador(a), es decir, las viviendas que visitaron durante el periodo de captación.

### 3.2.2 Capacitación

El objetivo de la capacitación se orientó a que el personal de la estructura operativa adquiriera los conocimientos y desarrollara las habilidades necesarias para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades.

La estrategia de capacitación implementada se denomina “en cascada de dos fases” durante la primera fase las figuras operativas: responsable de operativos especiales fueron capacitadas como si fueran entrevistadores(as); la segunda fase ocurrió cuando dichas figuras operativas desarrollaron el mismo curso, pero ahora como instructores e instructoras para las figuras de analistas de información y entrevistador(a).

La técnica en cascada permitió optimizar el aprovechamiento de los recursos y desarrollar el proceso de instrucción durante un periodo relativamente corto, replicando en las oficinas estatales la Capacitación Nacional de la Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública 2023.

Proyecto / Etapa	Lugar del evento	Periodos	
		Inicio	Fin
<b>Capacitación nacional</b>			
Responsable de operativos especiales (ROE)	Aguascalientes	04 SEP 23	08 SEP 23
<b>Capacitación estatal</b>			
Analistas de información (AI)	En cada entidad federativa y en la Ciudad de México	18 SEP 23	22 SEP 23
Entrevistadores (as) (E)			
Supervisor regional (SR)			

El número de personas que fueron capacitadas según su puesto en la estructura operativa se presenta a continuación:

Figura	Plazas
Responsable de operativos especiales	33
Supervisor regional	10
Analistas de información	5
Entrevistador(a)	78
<b>Total</b>	<b>126</b>

Durante el desarrollo de la capacitación, se expusieron a detalle los aspectos conceptuales del proyecto, así como el contenido y características de los instrumentos de captación, procedimientos operativos y manejo del capturador de cuestionarios.

### Capacitación nacional

El objetivo de la capacitación fue dar a conocer las funciones y actividades por desarrollar, los procedimientos a seguir y el instrumento de captación a aplicar, para ejercer una adecuada administración de los recursos materiales, humanos y financieros.

La agenda aplicada para el desarrollo del curso fue la siguiente:

04 de septiembre de 2023		
Sesión 1		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:00	<b>Bienvenida</b>
09:00	09:30	Presentación del proyecto
09:30	09:45	Presentación de los participantes
09:45	10:15	Estructura de los cuestionarios y tipos de preguntas
10:15	10:25	Sección I. Características de la vivienda
10:25	10:35	Sección II. Residentes e identificación de hogares en la vivienda
10:35	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Sección III. Características sociodemográficas
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	13:15	Sección IV. Niveles de confianza en las instituciones públicas
13:15	15:00	Sección V. Determinantes de la confianza institucional
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	15:45	Sección VI. Satisfacción con los servicios públicos
15:45	16:30	Sección VII. Actitudes y participación política
05 de septiembre de 2023		
Sesión 2		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:00	Aclaración de dudas
09:00	09:30	Sección VIII. Evaluación de la acción gubernamental frente a los retos a largo plazo y los retos globales
09:30	10:10	Sección IX. Aspectos sociodemográficos del (de la) informante seleccionado(a)
10:10	10:30	Inducción al INEGI
10:30	10:45	<b>Receso</b>

(Continúa)

Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
10:45	11:30	El (la) entrevistador(a) y Código de ética
11:30	12:30	Técnica de la entrevista
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	13:45	Códigos de resultado
13:45	15:00	Procedimientos operativos del (de la) entrevistador(a) y analista de Información
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	16:30	Ejercicios - SICAP
<b>06 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 3</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:00	Aclaración de dudas
09:00	10:30	Ubicación de la vivienda
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Ubicación de la vivienda
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	15:30	Ubicación de la vivienda
15:30	15:45	<b>Receso</b>
15:45	16:30	Actividades verificadoras
<b>07 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 4</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:30	Aclaración de dudas Ubicación de la vivienda
09:30	10:30	Validaciones - Sociodemográfico
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Validaciones - Principal Reporte de inconsistencias
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	15:00	Ejercicios de validaciones - Sociodemográfico
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	16:30	Ejercicios de validaciones - Principal
<b>08 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 5</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:00	Aclaración de dudas
09:00	10:30	Evaluación
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Ejercicios
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	14:00	<b>Retroalimentación</b>
14:00	15:00	Ejercicios
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	16:15	Ejercicios
16:15	16:30	<b>Clausura</b>

## Capacitación estatal

La capacitación réplica en las entidades fue dirigida a las figuras de analistas de información (AI) y entrevistadores(as) (E), se efectuó del 18 al 25 de septiembre de 2023.

El objetivo fue dar a conocer las actividades de los AI y E, la estructura operativa del proyecto y cómo se relacionan las figuras operativas que la conforman, conocer los lineamientos conceptuales y los procedimientos operativos a seguir durante la captación de la información.

La agenda que se manejó para la capacitación estatal fue la siguiente:

<b>18 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 1</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:45	Lista de asistencia
08:45	09:00	<b>Bienvenida Autoridades estatales</b>
09:00	09:30	Presentación del proyecto
09:30	09:45	Presentación de los participantes
09:45	10:30	Protocolo de seguridad en campo
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Ubicación de la vivienda
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	15:30	Ubicación de la vivienda
15:30	15:45	<b>Receso</b>
15:45	16:30	<b>Actividades verificadoras</b>
<b>19 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 2</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:40	Lista de asistencia
08:40	09:00	<b>Aclaración de dudas Ubicación de la vivienda</b>
09:00	09:20	Inducción al INEGI
09:20	09:40	El (la) entrevistador(a) y código de ética
09:40	10:30	Técnica de la entrevista
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	11:00	Estructura de los cuestionarios y tipos de preguntas
11:00	11:10	Sección I. Características de la vivienda
11:10	11:20	Sección II. Residentes e identificación de hogares en la vivienda
11:20	12:30	Sección III. Características sociodemográficas
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	13:45	Sección IV. Niveles de confianza en las instituciones públicas
13:45	14:45	Sección V. Determinantes de la confianza institucional

(Continúa)

Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
14:45	15:00	Sección VI. Satisfacción con los servicios públicos
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	15:40	Sección VII. Actitudes y participación política
15:15	16:00	Sección VIII. Evaluación de la acción gubernamental frente a los retos a largo plazo y los retos globales
16:00	16:30	Sección IX. Aspectos sociodemográficos del (de la) informante seleccionado(a)
<b>20 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 3</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:40	Lista de asistencia
08:40	09:00	Aclaración de dudas Ubicación de la vivienda
09:00	09:45	Códigos de resultado
09:45	10:30	Procedimientos operativos del (de la) entrevistador(a) y analista de Información
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Procedimientos operativos del (de la) entrevistador(a) y analista de Información
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	15:00	Sociodrama
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	16:30	Sociodrama
<b>21 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 4</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:40	Lista de asistencia
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:40	09:00	Aclaración de dudas
09:00	10:30	Validaciones - Sociodemográfico
10:30	10:45	<b>Receso</b>
10:45	12:30	Validaciones - Principal Reporte de inconsistencias
12:30	13:00	<b>Receso</b>
13:00	15:00	Ejercicios de Validaciones - Sociodemográfico
15:00	15:15	<b>Receso</b>
15:15	16:30	Ejercicios de Validaciones - Principal

(Continúa)

<b>22 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 5</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	08:40	Lista de asistencia
08:40	09:00	Aclaración de dudas
09:00	10:30	<b>Evaluación</b>
10:30	16:30	<b>Práctica de campo con muestra real continúa...</b>
<b>25 de septiembre de 2023</b>		
<b>Sesión 6</b>		
Inicio	Término	Desarrollo de las sesiones
08:30	10:00	Retroalimentación de la práctica de campo de las oficinas estatales
<b>10:00</b>		<b>Clausura</b>

### 3.2.3 Resultados de la captación

En este apartado se presenta la composición de los resultados al cierre de la captación, los cuales vienen dados por las siguientes clasificaciones:

- **Avance.** Se refiere al número de viviendas visitadas por los (las) entrevistadores(as) respecto a las planeadas, independientemente del resultado de la visita.
- **Entrevistas completas.** Corresponde a las entrevistas donde se captó el total de la información, es decir, son aquellas con código de resultado 01 Entrevista completa.
- **Sin información.** Considera todas las viviendas visitadas por los (las) entrevistadores(as) y que, por alguna causa, no fue posible obtener la información completa.

Con los resultados obtenidos en las Coordinaciones Estatales se generó la siguiente gráfica la cual muestra el comportamiento a nivel nacional de cada uno de los indicadores.

### Composición de los resultados al cierre de la captación

La captación de la ENCOAP tuvo una respuesta efectiva del 83.97 % y un 16.03% de entrevistas incompletas

o sin información. La gráfica 3.2.3.1 muestra la composición de los resultados al cierre del operativo.

Cabe destacar que la mayoría de los casos que se presentaron sin información, son debido a entrevistas pendientes de concluir por parte del informante seleccionado(a), negativa a participar y viviendas deshabitadas.

### Entrevista completa

La siguiente gráfica muestra el orden descendente del porcentaje obtenido de entrevistas completas en cada una de las entidades federativas. Se observa que la media nacional fue del 86.16 por ciento (ver gráfica 3.2.3.2).

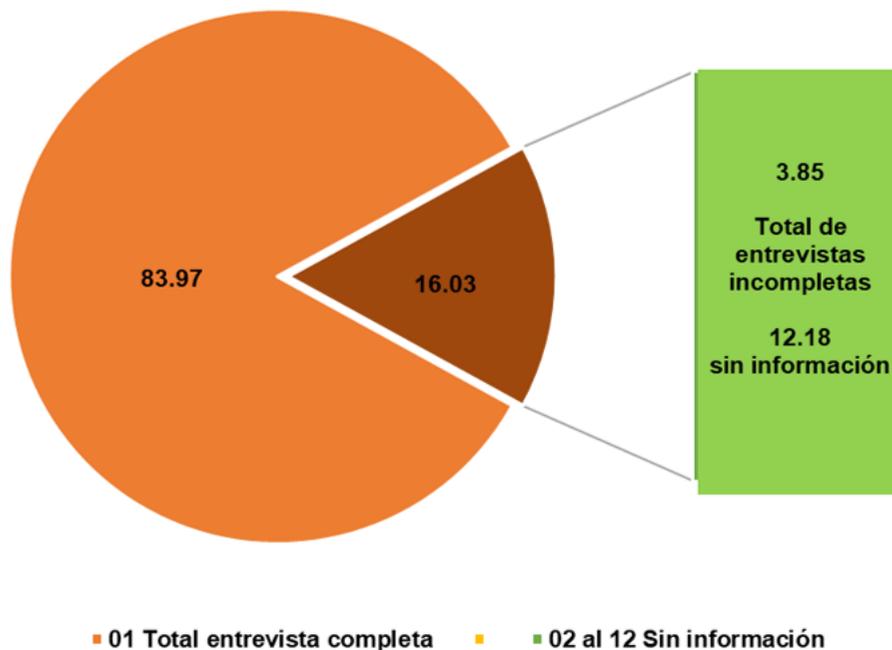
Las cinco entidades con mayor porcentaje fueron, Nayarit (95.00 %), San Luis Potosí (93.33 %), Chiapas (93.33 %) Zacatecas (91.66 %) y México poniente (91.42 %). Por otro lado, Aguascalientes (80.00%), Tabasco (78.33 %) Nuevo León (74.16 %), Guerrero (70.00 %) y Jalisco (62.50 %), fueron las entidades con los porcentajes más bajos de entrevista completa.

### Sin información e incompletas

La siguiente gráfica muestra el porcentaje obtenido de cada entidad federativa con respecto a las viviendas en las que no se pudo obtener información, o bien hay información incompleta. El indicador a nivel nacional fue del 16.03 % (ver gráfica 3.2.3.3).

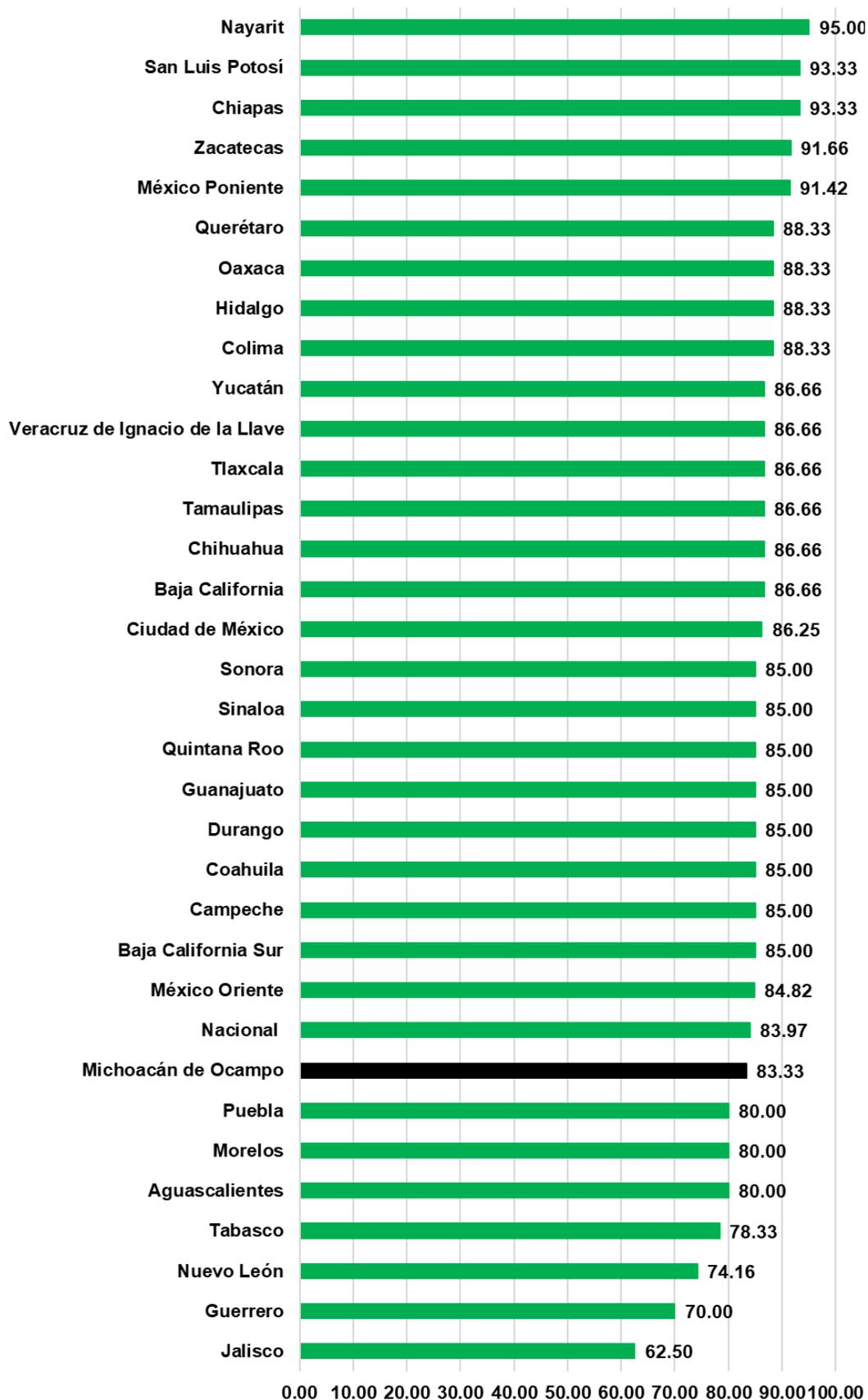
### Composición de los resultados al cierre de la captación

Gráfica 3.2.3.1



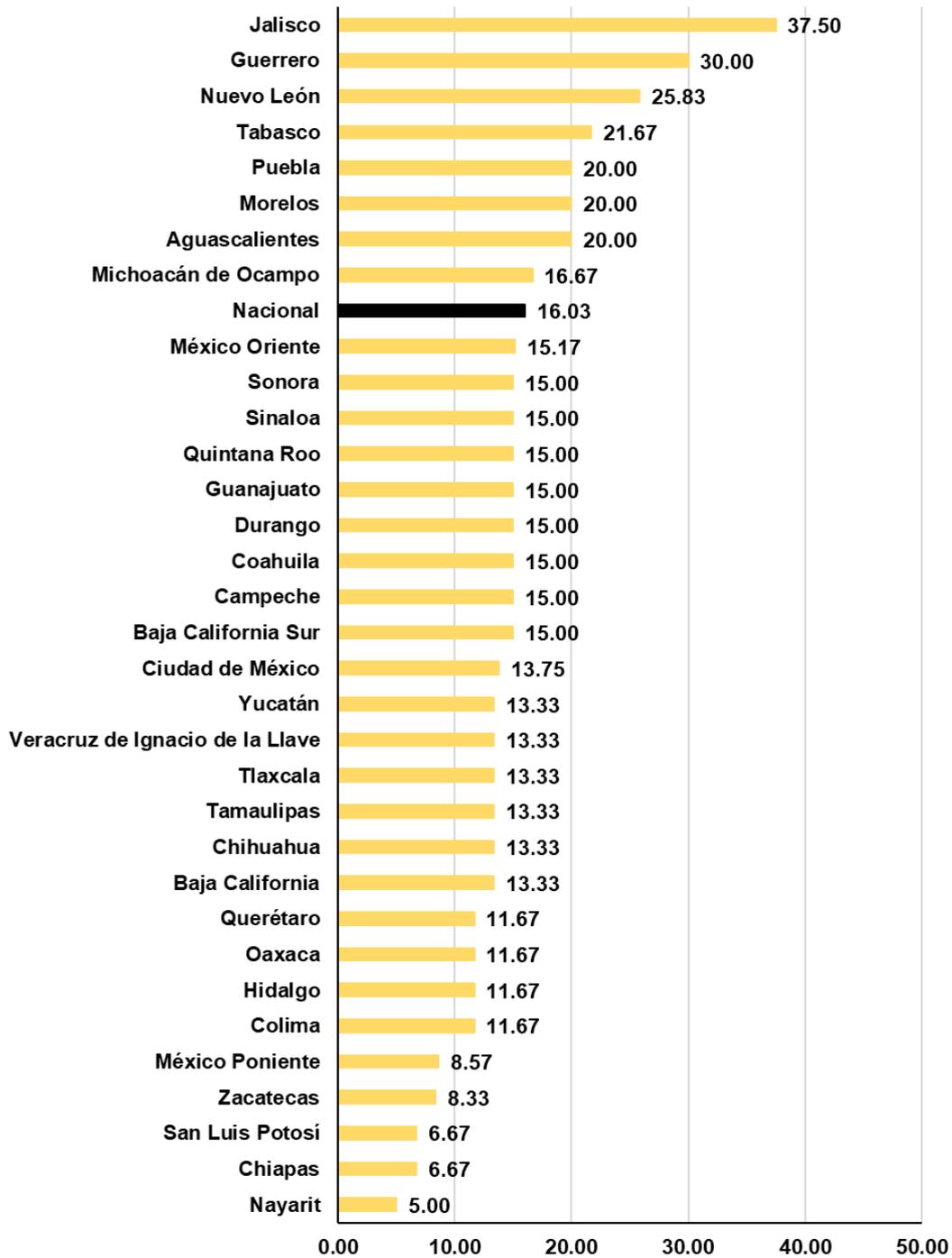
Porcentaje de entrevista completa por entidad

Gráfica 3.2.3.2



Porcentaje de entrevista sin información e incompletas por entidad

Gráfica 3.2.3.3



A continuación, se presenta la descripción de los códigos de resultado de la captación de información en las viviendas.

### Con información

**01 Entrevista completa:** Este código se registró una vez obtenida la información completa del *hogar principal*.

**02 Entrevista pendiente del seleccionado(a):** se registró este código cuando la persona informante seleccionada no concedió la entrevista o bien la suspendió en alguna de las secciones III a XI, por alguna de las siguientes causas:

**2.1 Cita Concertada:** la persona informante seleccionada se encontraba en la vivienda al momento de la visita, pero no disponía de tiempo para responderla, otorgando una fecha y hora posterior para aplicar la entrevista.

**2.2 Ausencia:** la persona informante seleccionada, es decir quien debería de otorgar la entrevista fue localizada al momento de la visita. En este caso, se indagó con los demás integrantes de la vivienda sobre el día y hora para poder localizarlo y realizar la entrevista.

**2.3 Negativa:** la persona informante seleccionada, no quiso participar en la encuesta.

**2.4 Discapacidad:** incluyó discapacidades permanentes, es decir, que la persona informante seleccionada no se aliviaría durante el periodo de captación, por ejemplo, retraso mental, Síndrome de Down, sordera, demencia senil, epilepsia, hospitalización, dificultad al hablar, alcoholismo, drogadicción, entre otras.

**2.5 No habla español:** persona informante seleccionada que solo hablaba un idioma diferente al español o lengua indígena.

**2.6 Alguna otra, especifique:** Cualquier otra que no considerada en las situaciones ya descritas.

**03 Entrevista incompleta:** Se registró este código cuando se captó información parcial de la sección I o II del hogar principal, ya que la persona informante adecuada interrumpió la entrevista por alguna causa.

### Sin información

A continuación, se describen cada uno de los códigos de resultado sin información en la vivienda seleccionada.

**04 Entrevista concertada:** se asignó este código cuando en la vivienda se logró contactar a una persona informante adecuada y por alguna causa no pudo proporcionar la información en ese momento pero otorgó una cita para poder aplicarla en un momento posterior.

**05 Informante inadecuado:** este código se asignó cuando en la vivienda se encontraron personas que no pudieron dar la información porque no eran residentes de la vivienda, no hablaban español, la persona era un menor de edad, en la vivienda únicamente residen menores de edad, o los residentes están incapacitados de forma permanente para dar información ya sea por edad avanzada o alguna discapacidad.

**06 Ausencia de ocupantes:** este código se registra cuando los ocupantes de la vivienda se encuentran ausentes al momento de la visita. En estos casos se investigó con los vecinos el horario en que posiblemente se podría encontrar a las personas de la vivienda seleccionada para regresar a captar la información.

**07 Negativa:** cuando la persona informante desde un inicio se negó a proporcionar información, se le comentó que la información es confidencial de continuar la negativa, se registró este código, el cual incluyó viviendas en las que se observó personas al interior, pero no abrieron.

**08 Vivienda deshabitada:** se registró este código para aquellas viviendas donde no habitaban personas al momento de la visita, pero que estaban destinadas a uso habitacional, con muebles o sin ellos, y que podrían ser habitadas en cualquier momento; en algunos casos se identificaron por tener letreros en renta, venta o traspaso. En este caso se indagó con los vecinos si en realidad, la vivienda estaba deshabitada.

**09 Vivienda de uso temporal:** este código se utilizó en las viviendas que al momento de la visita podían o no estar ocupadas, pero las personas encontradas declararon no vivir normalmente ahí, pues solo es usada en determinadas épocas del año ya sea para fines de esparcimiento, trabajo u otros. Si la vivienda estaba habitada por empleados domésticos y estos no tienen otro lugar donde vivir, entonces sí se aplicaba la encuesta.

**10 Vivienda con uso diferente al habitacional, demolida o en ruinas:** Se anotaba este código cuando la vivienda seleccionada no existía porque fue demolida, estaba ruinas, en construcción o bien, era utilizada como comercio, bodega, oficina, consultorio, entre otros.

**11 Área insegura:** Este código lo asignaron cuando en la vivienda seleccionada no fue posible hacer la entrevista debido a que los vecinos impidieron el acceso al área (ya sea bajo amenazas, agresión verbal, etc.) o bien, informaron que la vivienda era una casa de seguridad, venta de drogas o se realizaba alguna otra actividad ilícita y recomendaron no acudir. También se asignó este código si se presentó alguna situación que pusiera en riesgo la integridad física del personal operativo.

**12 Otra situación:** Si se presentó alguna situación no incluida en los códigos anteriores (04 al 11), se registró este código y en observaciones se eligió o anotó alguna razón por la cual no se realizó la entrevista.

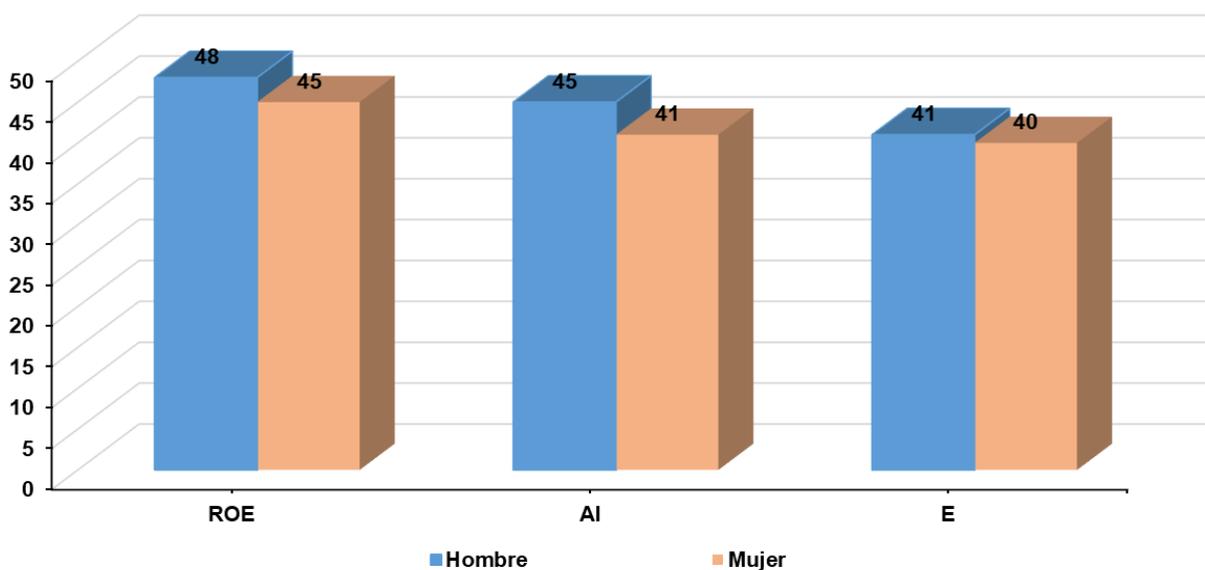
- 12.1 Casa de huéspedes/ pensión/ colectiva.
- 12.2 Área privada o Circuito cerrado donde no permiten el acceso.
- 12.3 Vivienda fusionada: (Específica con cuál).
- 12.4 Otro especifique:**3.3**

### 3.3 Cierre de la captación

Una vez establecido el perfil y publicada la convocatoria de contrataciones, se cubrió el 100 % de los puestos de la plantilla programada con el perfil solicitado, en la siguiente gráfica (ver gráfica 3.3.1) se observa la edad promedio por sexo, y por figura operativa del personal contratado.

Edad promedio de las figuras operativas contratadas

Gráfica 3.3.1



### Sexo

La temática de la encuesta no requirió que las figuras de la estructura operativa pertenecieran a determinado sexo. En la tabla 3.3.1 se presenta la composición de la plantilla contratada de acuerdo con el sexo.

La gráfica 3.3.2 muestra la distribución de la plantilla en términos porcentuales.

### Escolaridad

Respecto al nivel de escolaridad, el perfil sugerido para las figuras de responsable de operativos especiales se orientó a personas con licenciatura concluida; para el perfil de analista de información y entrevistador(a), se orientó a preparatoria, carreta técnica o formación equivalente. En la tabla 3.3.2 y gráfica 3.3.3 se observa la distribución de cada figura por nivel de escolaridad sobresaliendo el nivel escolar de licenciatura con título. Asimismo, en la tabla 3.3.4 y gráfica 3.3.4 se observa la distribución porcentual por área de conocimiento de las personas contratadas, sobresaliendo el área de ciencias sociales y humanidades, seguida de ciencias económico-administrativas.

Finalmente cabe destacar que el 100 % de las personas contratadas para los puestos de responsable de operativos especiales, analista de validación y analista de información, contaban con experiencia laboral dentro del Instituto y en el caso de la figura de entrevistador solo el 0.88 % no contaba con ningún tipo de experiencia laboral (ver gráfica 3.3.5).

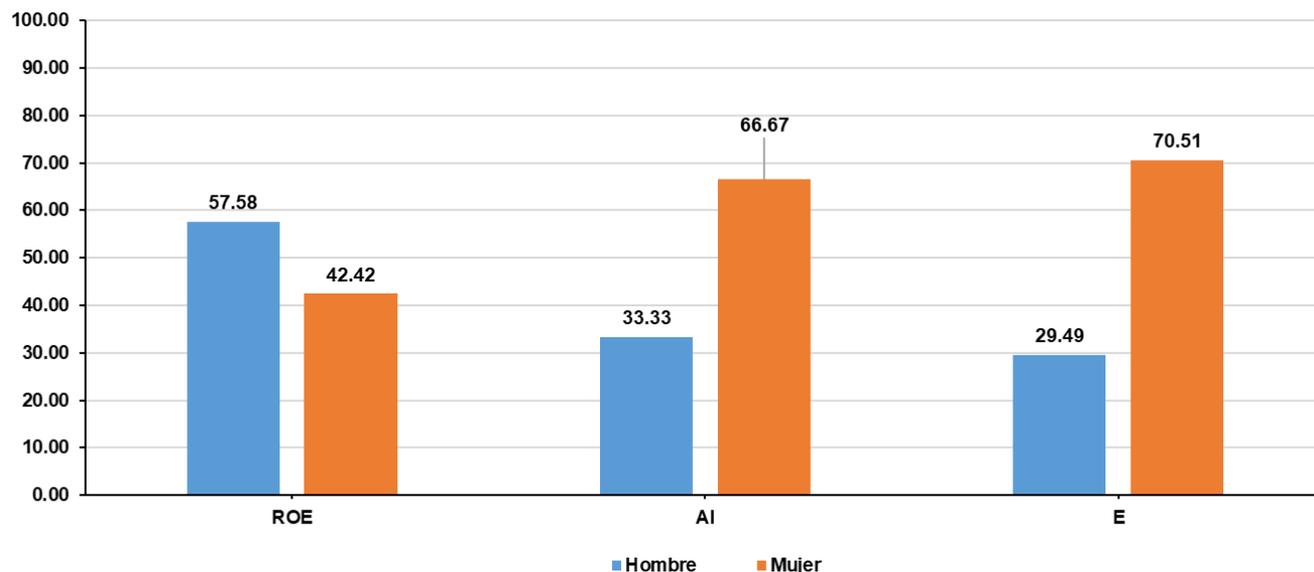
**Sexo**

Tabla 3.3.1

Figura	Hombres		Mujeres		Total contratado	
	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Responsable de operativos especiales	19	57.58	14	42.42	33	100.00
Analista de información	2	33.33	4	66.67	6	100.00
Entrevistadores(as)	23	29.49	55	70.51	78	100.00

**Distribución de las figuras operativas contratadas por sexo**

Tabla 3.3.2



**Distribución del nivel de escolaridad por figura operativa**

Tabla 3.3.2

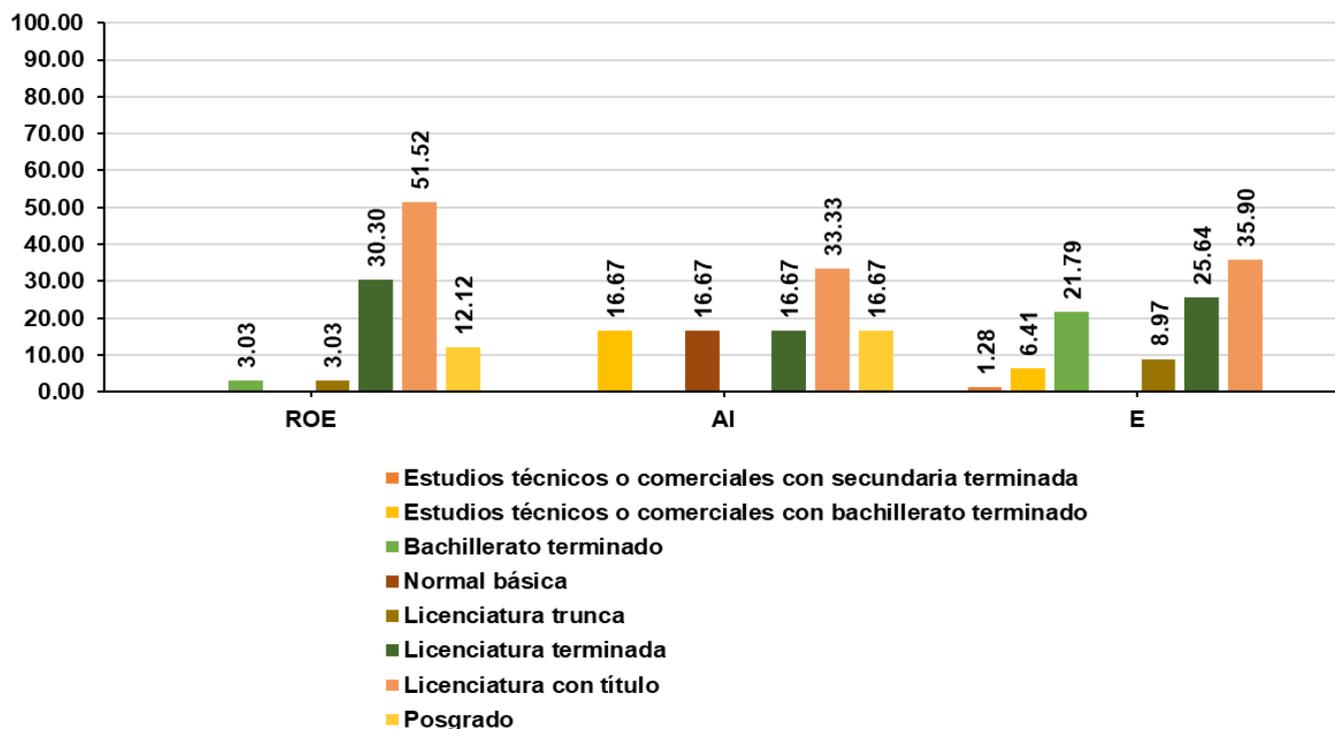
Área de Estudios		Área de conocimiento				
		ROE		AI		E
		Abs	Rel	Abs	Rel	Abs
Ciencias del Arte y Arquitectura	4	0	0.00	1	16.67	3
Ciencias Económico-Administrativas	27	11	33.33	1	16.67	15
Ciencias de la Salud	6	1	3.03	0	0.00	5
Ciencias Exactas e Ingenierías	21	9	27.27	0	0.00	12
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	3	3	9.09	0	0.00	0
Ciencias Sociales y Humanidades	44	9	27.27	3	50.00	32
No especificado	12	0	0.00	1	16.67	11
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>78</b>

Tabla 3.3.3

Escolaridad	Figura					
	ROE		AI		E	
	Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Estudios técnicos o comerciales con secundaria terminada	0	0.00	0	0.00	1	1.28
Estudios técnicos o comerciales con bachillerato terminado	0	0.00	1	16.67	5	6.41
Bachillerato terminado	1	3.03	0	0.00	17	21.79
Normal básica	0	0.00	1	16.67	0	0.00
Licenciatura trunca	1	3.03	0	0.00	7	8.97
Licenciatura terminada	10	30.30	1	16.67	20	25.64
Licenciatura con título	17	51.52	2	33.33	28	35.90
Posgrado	4	12.12	1	16.67	0	0.00
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

Distribución porcentual del nivel de escolaridad, según figura operativa

Gráfica 3.3.3



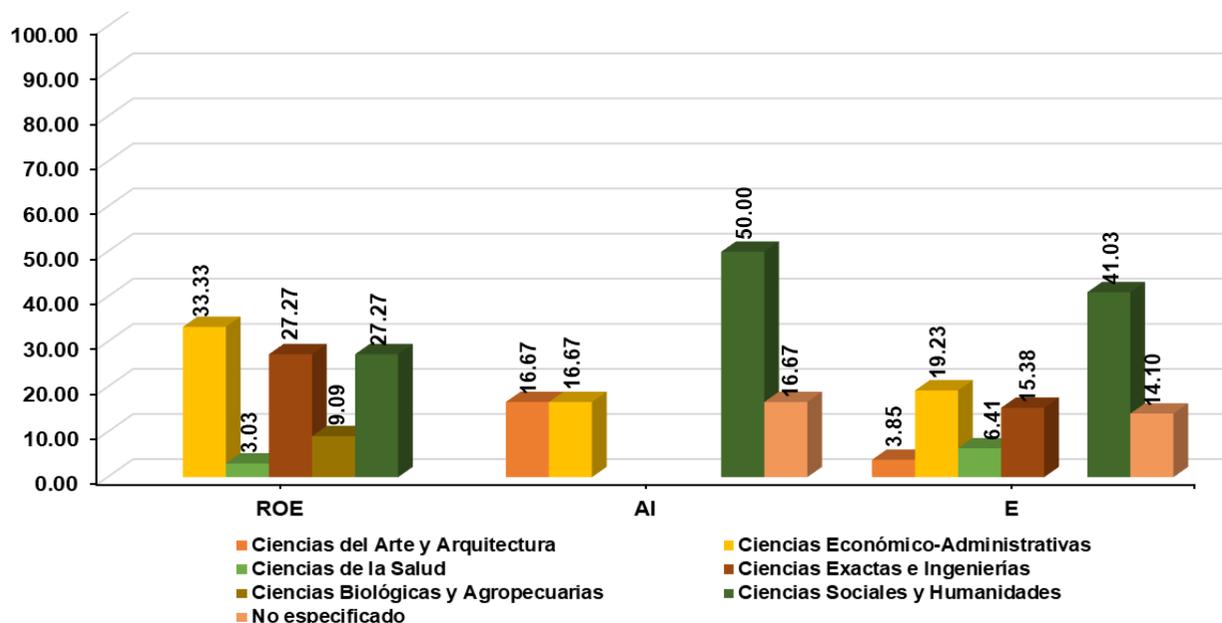
Distribución del área de conocimiento, según figura operativa

Tabla 3.3.4

Área de Estudios	Área de conocimiento						
		ROE		AI		E	
		Abs	Rel	Abs	Rel	Abs	Rel
Ciencias del Arte y Arquitectura	4	0	0.00	1	16.67	3	3.85
Ciencias Económico-Administrativas	27	11	33.33	1	16.67	15	19.23
Ciencias de la Salud	6	1	3.03	0	0.00	5	6.41
Ciencias Exactas e Ingenierías	21	9	27.27	0	0.00	12	15.38
Ciencias Biológicas y Agropecuarias	3	3	9.09	0	0.00	0	0.00
Ciencias Sociales y Humanidades	44	9	27.27	3	50.00	32	41.03
No especificado	12	0	0.00	1	16.67	11	14.10
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>78</b>	<b>100.00</b>

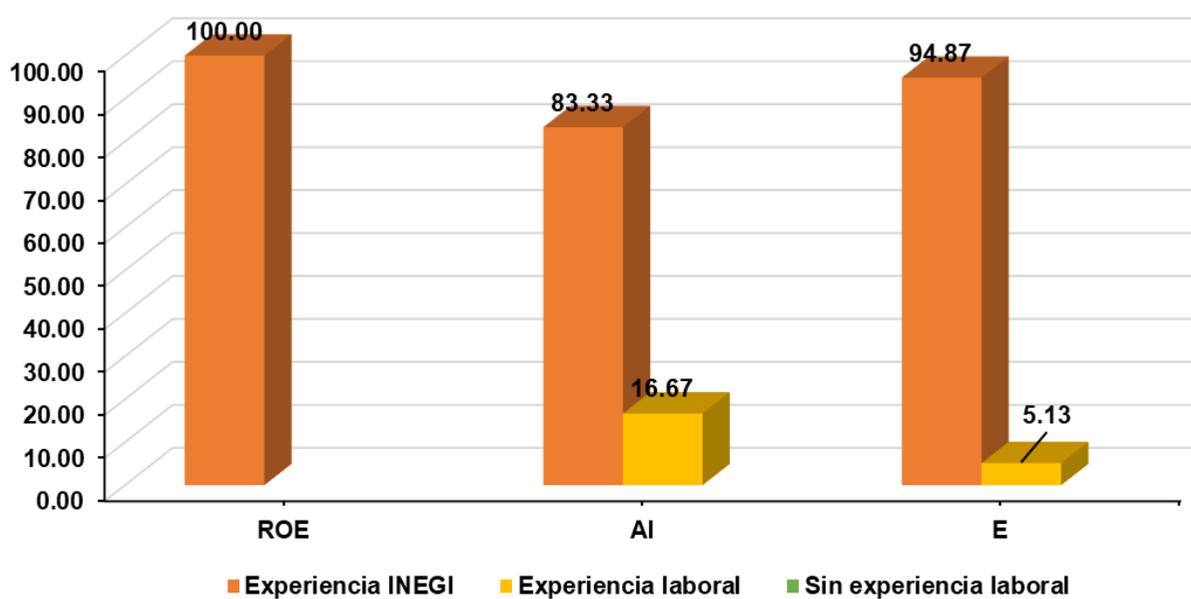
Distribución porcentual del área de conocimiento, según figura operativa

Gráfica 3.3.4



Porcentaje de experiencia por figura operativa contratada

Gráfica 3.3.5



## Incidentes

Los incidentes se clasificaron en agresiones, accidentes y robos. A su vez, las agresiones pudieron ser verbales, físicas o sexuales.

Durante el periodo de captación de información se registraron un total de 3 agresiones, como se observa en la tabla 3.3.5, cabe mencionar que ninguna fue denunciada.

Tabla 3.3.5

Tipo de agresión	
Ciudad	Verbal
12 Guerrero	1
30 Veracruz de Ignacio de la Llave	1
15 México Poniente	1

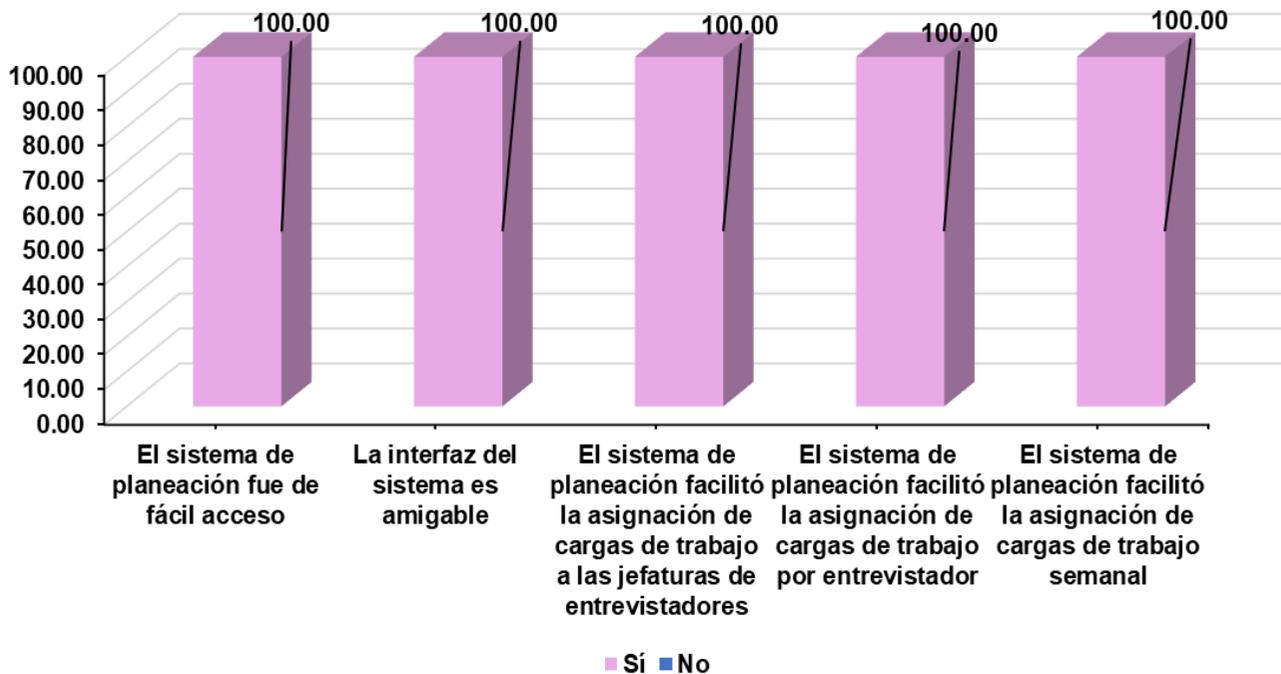
Adicional a lo anterior se reportó un accidente en vehículo oficial ocurrido en el estado de Nuevo León, sin personal afectado.

## Evaluación del Módulo de planeación operativa

Las Coordinaciones Estatales evaluaron cinco aspectos importantes de la herramienta informática que se utilizó para llevar a cabo las actividades de la planeación operativa, las cuales consisten en conformar

## Evaluación del módulo de planeación operativa

Gráfica 3.3.6



áreas de trabajo, distribuir y asignar la carga de trabajo semanal a cada analista de información y a su vez a cada entrevistador(a). Los cinco aspectos evaluados se observan en la gráfica 3.3.6.

## Procedimientos operativos

### Situaciones reportadas durante el operativo de campo

Las figuras de responsables de operativos especiales mencionaron en el informe final, respectivo a su entidad, sobre algunas situaciones que incidieron en la obtención de entrevistas completas. La gráfica 3.3.7 muestra las situaciones que fueron reportadas.

### Estrategias implementadas

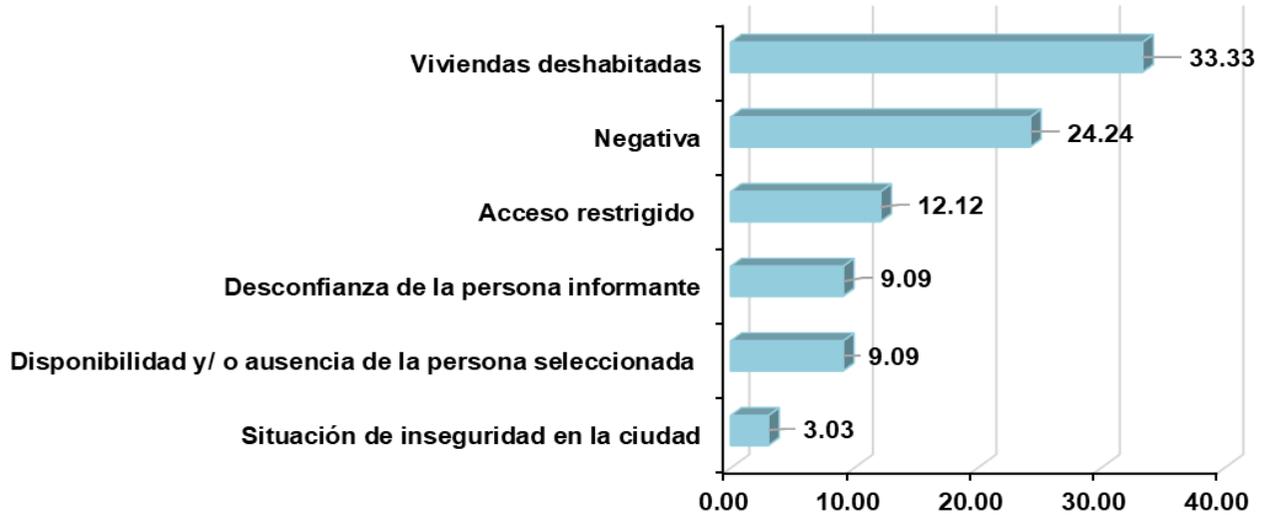
A partir de las situaciones que afectan el porcentaje de entrevistas completas, cada entidad implementó estrategias operativas de recuperación, las cuales se presentan en las gráficas 3.3.8, el porcentaje es respecto del total de entidades.

Los resultados al cierre del operativo se muestran en la tabla 3.3.6.

Una vez concluida la fase de procesamiento se obtuvieron los datos validados, mismos que se presentan en la tabla 3.3.7.

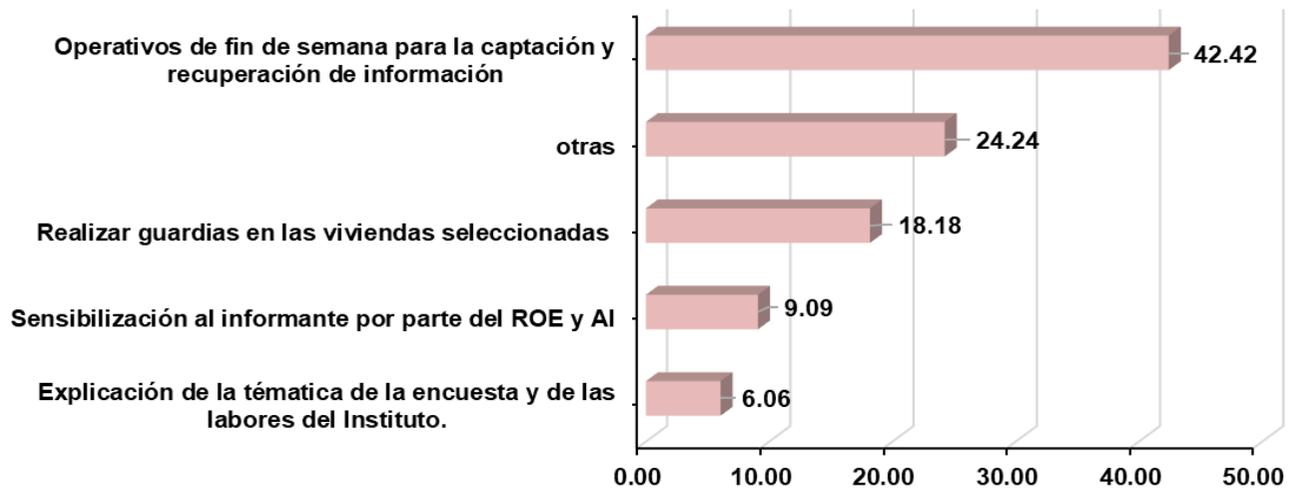
Problemáticas presentadas durante el periodo de captación

Gráfica 3.3.7

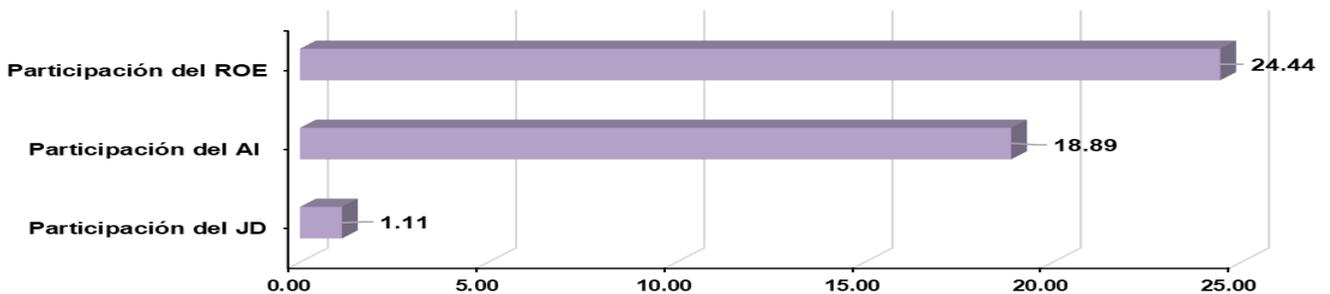


Estrategias de recuperación de información

Gráfica 3.3.8



Participación de otras figuras en la captación Gráfica 3.3.9



Resultados al cierre del operativo

Tabla 3.3.6

Ciudad	Viv. selec.	Entrevista completa		Incompleta		Sin información de la vivienda		No habitada		Área insegura		Otra situación	
		ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>Nacional</b>	<b>2 340</b>	<b>1 965</b>	<b>83.97</b>	<b>90</b>	<b>3.85</b>	<b>118</b>	<b>5.04</b>	<b>134</b>	<b>5.73</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>33</b>	<b>1.41</b>
Aguascalientes	60	48	80.00	3	5.00	4	6.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Baja California	60	52	86.66	2	3.33	3	5.00	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Baja California Sur	60	51	85.00	4	6.67	3	5.00	1	1.67	0	0.00	1	1.66
Campeche	60	51	85.00	3	5.00	2	3.33	4	6.67	0	0.00	0	0.00
Coahuila	60	51	85.00	3	5.00	3	5.00	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Colima	60	53	88.33	1	1.67	4	6.67	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Chiapas	60	56	93.33	2	3.33	0	0.00	1	1.67	0	0.00	1	1.66
Chihuahua	60	52	86.66	4	6.67	2	3.33	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Ciudad de México	240	207	86.25	6	2.50	7	2.92	13	5.42	0	0.00	7	2.91
Durango	60	51	85.00	4	6.67	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Guanajuato	60	51	85.00	0	0.00	4	6.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Guerrero	60	42	70.00	4	6.67	4	6.67	8	13.33	0	0.00	2	3.33
Hidalgo	60	53	88.33	1	1.67	1	1.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Jalisco	120	75	62.50	3	2.50	17	14.17	14	11.67	0	0.00	11	9.16
México Oriente	145	123	84.82	7	4.83	7	4.83	6	4.14	0	0.00	2	1.37
México Poniente	35	32	91.42	0	0.00	2	5.71	1	2.86	0	0.00	0	0.00
Michoacán de Ocampo	60	50	83.33	2	3.33	3	5.00	3	5.00	0	0.00	2	3.33
Morelos	60	48	80.00	0	0.00	5	8.33	5	8.33	0	0.00	2	3.33
Nayarit	60	57	95.00	1	1.67	0	0.00	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Nuevo León	120	89	74.16	9	7.50	18	15.00	4	3.33	0	0.00	0	0.00
Oaxaca	60	53	88.33	2	3.33	1	1.67	3	5.00	0	0.00	1	1.66
Puebla	60	48	80.00	2	3.33	4	6.67	5	8.33	0	0.00	1	1.66
Querétaro	60	53	88.33	0	0.00	0	0.00	6	10.00	0	0.00	1	1.66
Quintana Roo	60	51	85.00	0	0.00	3	5.00	5	8.33	0	0.00	1	1.66
San Luis Potosí	60	56	93.33	0	0.00	1	1.67	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Sinaloa	60	51	85.00	4	6.67	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Sonora	60	51	85.00	5	8.33	0	0.00	4	6.67	0	0.00	0	0.00
Tabasco	60	47	78.33	5	8.33	2	3.33	6	10.00	0	0.00	0	0.00
Tamaulipas	60	52	86.66	3	5.00	3	5.00	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Tlaxcala	60	52	86.66	3	5.00	1	1.67	3	5.00	0	0.00	1	1.66
Veracruz de Ignacio de la Llave	60	52	86.66	3	5.00	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Yucatán	60	52	86.66	4	6.67	2	3.33	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Zacatecas	60	55	91.66	0	0.00	0	0.00	5	8.33	0	0.00	0	0.00

Resultados validados

Tabla 3.3.7

Ciudad	Viv. selec.	Entrevista completa		Incompleta		Sin información de la vivienda		No habitada		Área insegura		Otra situación	
		ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
<b>Nacional</b>	<b>2 340</b>	<b>1 965</b>	<b>83.97</b>	<b>90</b>	<b>3.85</b>	<b>118</b>	<b>5.04</b>	<b>134</b>	<b>5.73</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>33</b>	<b>1.41</b>
Aguascalientes	60	48	80.00	3	5.00	4	6.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Baja California	60	52	86.67	2	3.33	3	5.00	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Baja California Sur	60	51	85.00	4	6.67	3	5.00	1	1.67	0	0.00	1	1.67
Campeche	60	51	85.00	3	5.00	2	3.33	4	6.67	0	0.00	0	0.00
Coahuila de Zaragoza	60	51	85.00	3	5.00	3	5.00	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Colima	60	53	88.33	1	1.67	4	6.67	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Chiapas	60	56	93.33	2	3.33	0	0.00	1	1.67	0	0.00	1	1.67
Chihuahua	60	52	86.67	4	6.67	2	3.33	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Ciudad de México	240	207	86.25	6	2.50	7	2.92	13	5.42	0	0.00	7	2.92
Durango	60	51	85.00	4	6.67	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Guanajuato	60	51	85.00	0	0.00	4	6.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Guerrero	60	42	70.00	4	6.67	4	6.67	8	13.33	0	0.00	2	3.33
Hidalgo	60	53	88.33	1	1.67	1	1.67	5	8.33	0	0.00	0	0.00
Jalisco	120	75	62.50	3	2.50	17	14.17	14	11.67	0	0.00	11	9.17
México	180	155	86.11	7	3.89	9	5.00	7	3.89	0	0.00	2	1.11
Michoacán de Ocampo	60	50	83.33	2	3.33	3	5.00	3	5.00	0	0.00	2	3.33
Morelos	60	48	80.00	0	0.00	5	8.33	5	8.33	0	0.00	2	3.33
Nayarit	60	57	95.00	1	1.67	0	0.00	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Nuevo León	120	89	74.17	9	7.50	18	15.00	4	3.33	0	0.00	0	0.00
Oaxaca	60	53	88.33	2	3.33	1	1.67	3	5.00	0	0.00	1	1.67
Puebla	60	48	80.00	2	3.33	4	6.67	5	8.33	0	0.00	1	1.67
Querétaro	60	53	88.33	0	0.00	0	0.00	6	10.00	0	0.00	1	1.67
Quintana Roo	60	51	85.00	0	0.00	3	5.00	5	8.33	0	0.00	1	1.67
San Luis Potosí	60	56	93.33	0	0.00	1	1.67	3	5.00	0	0.00	0	0.00
Sinaloa	60	51	85.00	4	6.67	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Sonora	60	51	85.00	5	8.33	0	0.00	4	6.67	0	0.00	0	0.00
Tabasco	60	47	78.33	5	8.33	2	3.33	6	10.00	0	0.00	0	0.00
Tamaulipas	60	52	86.67	3	5.00	3	5.00	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Tlaxcala	60	52	86.67	3	5.00	1	1.67	3	5.00	0	0.00	1	1.67
Veracruz de Ignacio de la Llave	60	52	86.67	3	5.00	4	6.67	1	1.67	0	0.00	0	0.00
Yucatán	60	52	86.67	4	6.67	2	3.33	2	3.33	0	0.00	0	0.00
Zacatecas	60	55	91.67	0	0.00	0	0.00	5	8.33	0	0.00	0	0.00

## 4. Diseño de los sistemas de producción

### 4.1 Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información captada se utilizaron herramientas institucionales que facilitaron la captura del cuestionario, la planeación, el seguimiento, la validación y la integración de los datos de la ENCOAP 2023. A continuación, se especifican dichas herramientas:

#### Cuestionario Electrónico:

Se crea una aplicación para la captura de información alojado en IKTAN web. El instrumento de capacitación se encargó de seguir la lógica del cuestionario general, validar los datos ingresados, además de verificar el correcto almacenamiento en las Bases de Datos.

#### Sistema de planeación

Mapa digital separado por oficina / entidad sobre el cual se carga la muestra y en combinación con archivos *Shape*, permite la visualización geoespacial de las viviendas asignadas. La herramienta permite seleccionar una o varias viviendas y asociarlas al tramo de control para cada figura de entrevistador, de manera única y en forma equilibrada con respecto a las cargas de trabajo.

Cuando todas las viviendas a nivel nacional quedaron asociadas a una figura de entrevistador, se hizo el pase de las viviendas al Sistema IKTAN web

### 4.2 IKTAN web

Aplicación web que permite dar seguimiento a las capturas de información de los cuestionarios. Por medio de esta aplicación se realizó el registro de los grupos de trabajo, la administración de las cargas de trabajo, el registro de información, registro de reportes de su-

pervisión y verificación, así como reportes de cobertura y avance. Es una aplicación compatible con navegadores como Internet Explorer y Google Chrome.

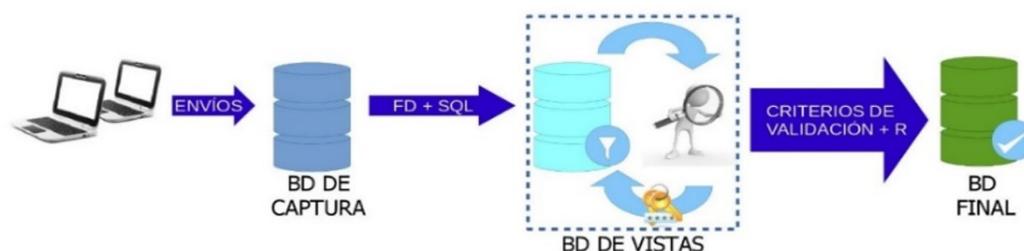
El uso y desarrollo de un sistema como IKTAN permitió disminuir los errores en la estructura lógica, así como errores que se presentan al momento de capturar la información debido a las validaciones que integra en el mismo cuestionario.

#### Análisis de la información

Durante este proceso, se utilizó el paquete estadístico R el cual permitió implementar criterios de validación de una manera semi-automatizada a través de su lenguaje de programación, dentro de sus ventajas el sistema R, también incorpora herramientas de análisis estadístico que facilitaron la explotación de la información una vez validada. Es un software libre que contribuye en el ahorro de recursos al Instituto.

El esquema general del procesamiento y análisis de información se resume de la siguiente manera. La encuesta estuvo dirigida a las 32 entidades federativas. La información se captura en cuestionarios a papel. Dicha información se integra en la base de datos (denominada BASE DE CAPTURA) a través del cuestionario electrónico inmerso en IKTAN web.

A partir de esta base, se comenzó la construcción de las vistas mediante sentencias SQL y con base en el FD (descriptor de archivos) correspondiente. Posteriormente, a las vistas se le aplicaron los criterios de validación implementados en R para detectar y corregir todos los errores, omisiones e/o inconsistencias que pudieron contener los datos. Este proceso permite obtener una base de datos limpia, con la cual se inician los trabajos de explotación y generación de los resultados del proyecto.

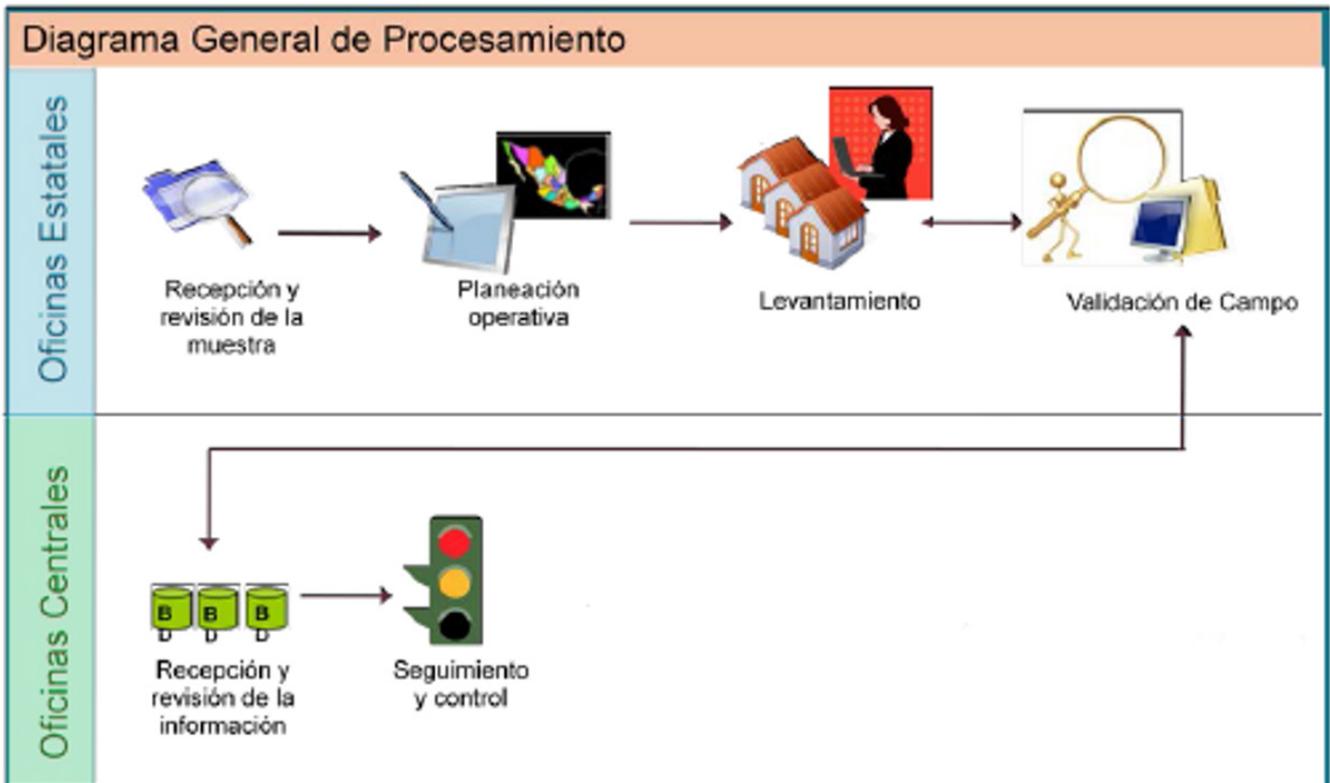


El proceso referente a la captura y validación de la información se realizó de manera coordinada entre Oficinas Centrales y Oficinas Estatales; a continuación, se describe el proceso de calendarización y asignación de la muestra:

La muestra de viviendas seleccionadas fue recibida y revisada; posteriormente se efectuó la asignación y calendarización de las cargas de trabajo entre las distintas figuras de la estructura operativa, a esta ac-

tividad se le denomina PLANEACIÓN OPERATIVA, la cual marcó el inicio de la captación de cuestionarios.

Una vez que fue definida la asignación de viviendas a cada entrevistador en el *Módulo de planeación*, ésta se transfirió al IKTAN web, se registraron los nombres de las figuras de entrevistadores y analistas de Información y se asignaron las claves operativas correspondientes.



### 4.3 Sistema de captura

Gracias al campo de la computación e informática, el desarrollo tecnológico amplía las posibilidades de capturar la información y reducir los costos en los proyectos.

El uso de este tipo de tecnologías incrementa el potencial, tanto para la captación como para la gestión en encuestas. En el caso de la ENCOAP, se aplica la entrevista directa por medio de los cuestionarios a papel, complicando la acción de validar y capturar al mismo tiempo las respuestas. He ahí el apoyo brindado por el cuestionario electrónico. Dado que permite fusionar varias tareas en una, como el registro de datos, la codificación-captura y verificación en campo, reduciendo en gran medida el tiempo entre captación, procesamiento y entrega de la información.

#### Capacitación nacional presencial

A diferencia de otros proyectos, era fundamental que las figuras a participar en él detectarían las áreas de oportunidad al tener que capturar la información a papel. Por ello se concientiza a las figuras, sobre la importancia de conocer y dominar el tipo de respuestas válidas en cada pregunta de la encuesta. Cambiando la manera de impartir la capacitación nacional.

Se diseñan encuestas ejemplo, para mostrar los posibles casos a los que el personal se podría enfrentar en campo. Se crean documentos para el reconocimiento y fungieran de apoyo para memorizar las validaciones necesarias de cada una de las preguntas (un documento en Word con las validaciones requeridas pregunta por pregunta, además se usa el pdf de la encuesta y se añade a cada pregunta un recuadro tipo *post-it* en el cual se añade el tipo de validación y/o respuesta que se debe capturar en cada pregunta. De esta manera el primer contacto al momento de la captura debería realizar el primer momento de validación en campo de manera rápida, para ser apoyado después en oficina por un superior inmediato con una segunda validación, en caso de ser necesario retornar a campo. Para finalmente al llegar al tercer momento y pasar la información capturada en el cuestionario electrónico los detalles encontrados fueran los menores. De esta manera evitar el retornar a campo por no haberlos detectado a tiempo. Las acciones tomadas durante la capacitación apoyaron en una exitosa captura en la aplicación electrónica.

#### Captación. Cuestionario electrónico

El acceso a IKTAN web se puede realizar en cualquier dispositivo de cómputo que tenga instalado un navegador Web (Chrome o Internet Explorer/Edge).

Se utilizaron los siguientes dispositivos para su captura:

- Laptop Lenovo ThinkPad E585/E595.
  - Windows (imagen institucional)
  - Office (Excel, Word y Power Point)
  - Adobe Reader como visor de PDF
  - Navegadores de internet (Chrome e Internet Explorer/Edge)
- Para el caso de Chrome, se necesitó una configuración especial en las FLAGS de la aplicación. Se creó una presentación en el SharePoint para su uso
- Mensajería instantánea (Skype/Teams).
- Conexión alámbrica e inalámbrica para internet

Se realizó una jornada de **capacitación en línea**, adicional a la Capacitación Nacional presencial, a fin de explicar a cada Coordinación Estatal el uso de las herramientas de Iktan Web, además de estar los responsables de operativos especiales, se agregó personal de apoyo como analistas de validación, sublíderes y analistas de información.

#### Las herramientas del Iktan Web:

##### Captura de cuestionarios

- Registro de visitas y liberación de códigos sin información
  - En este, se registraban las visitas realizadas a la vivienda, presentes en el formato CA-01 y en la carátula del cuestionario
- Captura de cuestionario
  - Captura del cuestionario, con capacidad de quedar parcial o completo.
  - Validaba las preguntas al momento de cambiar de pantalla
  - Contenía la totalidad de los apartados del cuestionario en papel

##### Reinicios

- Es la fase correctiva del proceso, que se realiza en el mismo tiempo de la captación. Los casos que detonan un reinicio son: Error al capturar algún dato del cuestionario, mal filtrado de la vivienda, validación que no permite avanzar con respecto a valores en las secciones sociodemográficas, resultado de la supervisión o verificación de entrevista completa

## Reportes de avance

- Serie de tablas con las cantidades de viviendas, agrupadas por códigos de resultado

## Verificación

- Herramienta que selecciona viviendas de manera automática y manual, a fin de registrar si los datos del cuestionario coinciden, son ficticios, se ubicó mal la vivienda o hay una omisión de por parte del informante o del entrevistador. Permite garantizar la calidad de la información registrada en electrónico

## Supervisión

- Cuestionario electrónico donde se capturan los reportes RS – 01 de supervisión directa. Permite garantizar la calidad de la información al momento de la entrevista cara a cara

El sistema permitió captar las respuestas de los cuestionarios en papel

No fueron necesarias formas de almacenamiento o respaldo alternativos, ya que cada una de las Coordinaciones Estatales poseía el cuestionario final en papel, y que, al momento de registrar la información en el IKTAN web, ésta se almacenaba directamente en una Base de Datos central. Los fallos o problemas en avances al interior del cuestionario, se notificaba en el momento para revisar el caso y hacer los ajustes correspondientes.

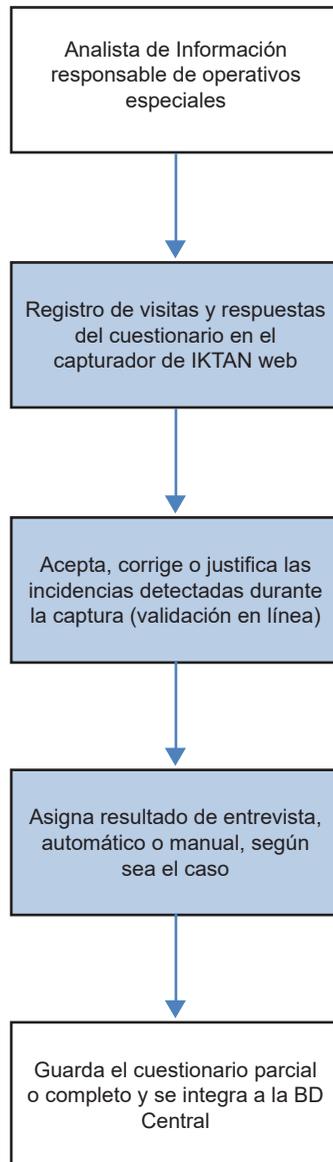
Permitía la captura de manera parcial, considerando que la entrevista final hubiera quedado así, o para dar oportunidad a los entrevistadores, analistas y responsables el poder avanzar el registro de información conforme se obtuvo de campo y trabajar a la par del levantamiento.



## Diagrama del procesamiento estatal

Web y que se integraba en la Base de Datos Central de los servidores del Instituto.

El siguiente diagrama muestra el flujo de la información que fue captada en oficina, desde el capturador



Al momento en que los datos se integraron en la base preliminar, esta información estuvo disponible para hacer consultas y revisar cada aspecto de la captación. Es importante mencionar que si los datos que se mostraban antes de la integración sufrieron algún cambio estos se actualizan conforme se presentaron las capturas subsecuentes. Lo anterior, permite que cada información que se consulte en el IKTAN web sea confiable, al día y casi en tiempo real.

### Grupos de trabajo

Al momento de pasar las viviendas y la planeación al IKTAN web, el personal de las estatales agregó el nombre de los entrevistadores asociados y de los analistas de información, haciendo la relación Personal – Clave operativa.

### Cuestionarios

Cada vivienda tiene un semáforo asociado, el cual permite la identificación de los resultados de una forma visual, además de mostrar según la coloración del mismo el avance de cada persona entrevistadora dentro

de su carga de trabajo. El filtrado de información es una combinación de acciones entre identificar la entidad, la clave operativa de la figura de entrevistador, la UPM y el resultado de la entrevista.

El resultado, como se muestra en las siguientes imágenes, presentó tres secciones distinguibles: las primeras columnas describen los datos de la vivienda de manera numérica, en seguida, con la clave operativa de la figura de entrevistador asociada, de la persona que capturó la información y el código final de resultado y una tercera sección, definida por las fechas de captura, si se reinició la vivienda y semáforo que indica el estatus.

Presentó una forma interactiva para la búsqueda y selección de una vivienda, con un formulario en la parte superior para poder escribir uno o varios valores. Se podía filtrar una vivienda en particular sin la necesidad de conocer algún tipo de lenguaje de programación. Para ingresar al cuestionario, basta con posicionarse sobre el renglón de la vivienda, dar click derecho con el mouse y seleccionar Capturar.

Asignación de clave operativa a usuarios

\*Coordinación estatal: BAJA CALIFORNIA SUR  
 \*Perfil: ENTREVISTADOR  
 Ejercicio: 2023 [ Activo ]  
 Nombre usuario:

Clave operativa	Nombre(s)	1er Apellido	2do Apellido	CURP	RFC	Cuenta	Ejercicio
0303010310101	RUBICELIA	CATALAN	NAZARIO	CANR860104MGRTZB06	CANR860104	BCS 0310101	2023
0303010310102	ITZEL	PERALTA	AGUILLON	PEAI000609MBSRGTA6	PEAI000609	BCS 0310102	2023

Total [2] registros

Hoy es 31 de mayo de 2024 2:50:04 p.m. Versión[5.2.7.4] jesus.martinezde

Explotación de cuestionarios

\*Entidad: TODOS  
 Estatus: TODOS  
 Vivienda Seleccionada:   
 PROG:   
 UPM:   
 Clave operativa:

Entidad/Oficina	UPM	Prog	Viv sel	Clave operativa	Código	Sub Cod.	Capturo	Reinicio	Fecha Reinicio	Fecha Captura	Cuestionario
01 / 01 - AGUASCALIENTES	0100016	17	5	0801010010101 - LUIS FERNANDO SANTANA VILLANUEVA	01		GLORIA MARTINA ALTAMIRA ESPARZA	0		29/09/2023	●
01 / 01 - AGUASCALIENTES	0100016	40	2	0801010110101 - LUIS FERNANDO SANTANA VILLANUEVA	01		GLORIA MARTINA ALTAMIRA ESPARZA	0		02/10/2023	●
01 / 01 - AGUASCALIENTES	0100016	61	3	0801010110101 - LUIS FERNANDO SANTANA VILLANUEVA	10	10.6	GLORIA MARTINA ALTAMIRA ESPARZA	0		04/10/2023	●
01 / 01 - AGUASCALIENTES	0100016	76	4	0801010110101 - LUIS FERNANDO SANTANA	01		GLORIA MARTINA ALTAMIRA ESPARZA	0		07/10/2023	●

Clave operativa	Código	Sub Cod.	
0800010010101 - CESAR	04		LUIS EDUAR
0800010010101 - CESAR	02	2.2	MARCO AUR
0800010010101 - CESAR	02		ERICK SOTO
0800010010101 - CESAR	02		YOLANDA VA
0800010010101 - CESAR MARTIN GONZALEZ DUEÑAS	02	2.1	MARCO AUR
0800010010101 - CESAR MARTIN GONZALEZ DUEÑAS	00		YOLANDA VA

De igual forma, este apartado se actualiza en tiempo real, por lo que el usuario puede confirmar si su captura fue exitosa o presenta algún detalle al momento de finalizar la actividad.

El semáforo presenta las siguientes coloraciones.

- Rojo: Cuando no se ha ingresado ni capturado información al cuestionario electrónico.
- Amarillo cuando se tiene una captura parcial, en cualquier parte de las visitas o el cuestionario.
- Verde, cuando el cuestionario se capturó de manera completa o si el código de resultado fue parcial o sin información, se confirma la liberación.

### Sistema de Incidencias Informáticas durante el Operativo (SIO)

Para facilitar el registro de reinicios de vivienda e incidencias y disminuir los tiempos de respuesta en su solución, se generó un formato electrónico basado en

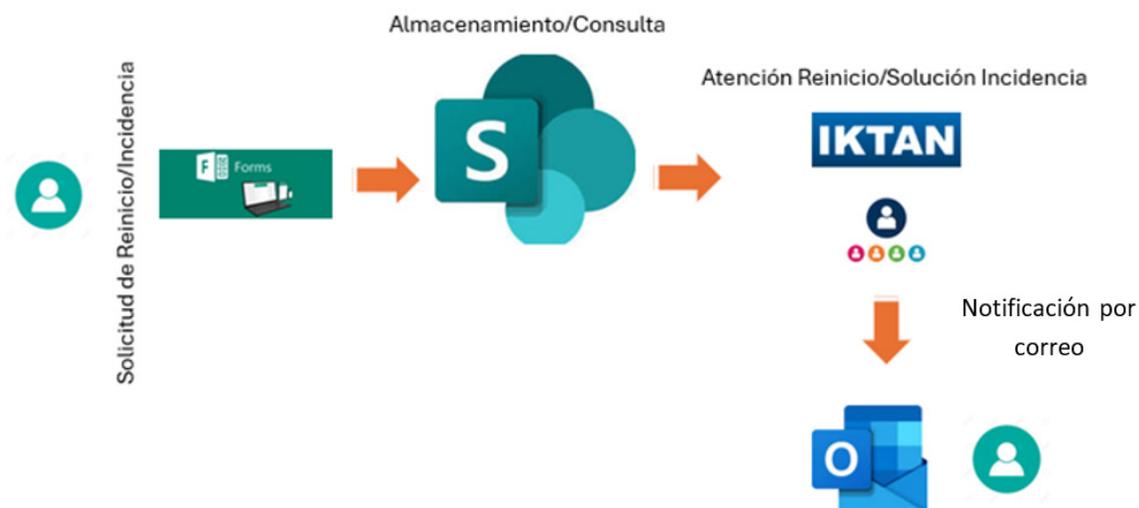
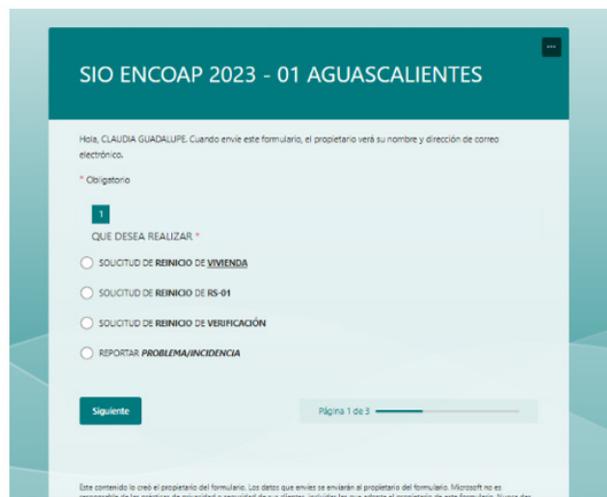
Microsoft Forms que permite registrar de manera ágil las incidencias presentadas durante el levantamiento de la ENCOAP 2023.

Este formulario facilita a los responsables de operativos especiales (ROE) el reporte de las incidencias que afectan su trabajo durante el levantamiento.

La solicitud de reinicios se llevó a cabo a través de Formularios Microsoft Forms. Esta herramienta fue diseñada por Entidad para solicitar reinicios de lo siguiente:

- Vivienda
- Reporte de Supervisión-01
- Verificación de entrevista completa
- Reportar algún problema del Iktan Web

Este formulario permitió atender las solicitudes de manera ordenada y oportuna, a través de su recepción y respuesta vía correo electrónico.



# Anexos

## A. Formato de Control de avance (CA-01)

Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública												
ENCOAP 2023												
Control de Avance												
Entidad: <input type="text"/>		Viviendas seleccionadas: <input type="text"/>		Clave Operativa <input type="text"/>		Hoja <input type="text"/> de <input type="text"/>		CA-01				
Sem Prog.	UPM	Progresivo de vivienda	Vivienda Seleccionada	Entrevista Observada SI/NO	Nombre del Supervisor(a)	Resultado del Hogar	Situación del seleccionado(a)	Estatus de la vivienda	Observación			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)			
						1ra						
						2da						
						3ra						
						4ta						
						5ta						
						1ra						
						2da						
						3ra						
						4ta						
						5ta						
						1ra						
						2da						
						3ra						
						4ta						
						5ta						
						1ra						
						2da						
						3ra						
						4ta						
						5ta						
						1ra						
						2da						
						3ra						
						4ta						
						5ta						
CON INFORMACIÓN					CÓDIGOS DE RESULTADO				Estatus de la vivienda			
01	Entrevista completa				04	Entrevista concertada			LE	Liberada por Entrevistador(a)		
02	Entrevista pendiente del seleccionado(a)				05	Informante inadecuado			V	Verificada		
Situación del seleccionado(a)					06	Ausencia de ocupantes			LAI	Liberada por AI		
2.1	Cita concertada	2.4 Discapacidad			07	Negativa			RC	Retorno a campo		
2.2	Ausencia	2.5 No habla español			08	Vivienda deshabilitada			S	Supervisada		
2.3	Negativa	2.6 Alguna otra especifique:			09	Vivienda de uso temporal			Deshabilitación (08, 09, 10)			
03	Entrevista incompleta					10	Vivienda con uso diferente al habitacional			De 0 a 3 meses	De 13 a 15 meses	
						11	Área insegura			De 4 a 6 meses	Mas de 15 meses	
						12	Otra situación			De 7 a 9 meses	No sabe	
							12.1	Casa de huéspedes / pensión / vivienda colectiva.				
							12.2	Área privada o circuito cerrado donde no permiten el acceso.				
							12.3	Vivienda fusionada (con cual)				
							12.4	Otro (especifique).				
										De 10 a 12 meses		

## B. Reporte de supervisión (RS-01)



### Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública ENCOAP 2023 Reporte de supervisión

RS-01

Entidad:

Fecha de captura:  Fecha de elaboración campo:  Hora:  -

Nombre del Analista de información:  Clave del AI:

Nombre del Entrevistador(a):  Clave del Entrevistador(a):

UPM:  Vivienda seleccionada:  Progresivo:

Código de resultado de captura:  Código de resultado final:

Nombre del supervisor(a):  Puesto:

**Indicaciones:** La siguiente lista corresponde a las actividades que debe desarrollar el Entrevistador(a), marca con una "X" según corresponda, o en su defecto selecciona del combo lo que corresponda.

A. Ubicación en el área de trabajo	SÍ	NO	N/A
01 ¿El Entrevistador(a), tiene su carga de trabajo organizada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02 ¿Cuenta con listados de viviendas y croquis a papel de su carga de trabajo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03 ¿Se ubicó correctamente en campo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04 ¿Identificó correctamente la vivienda seleccionada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05 ¿La descripción y referencias de la vivienda coincide con lo localizado en campo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06 ¿Los croquis de vivienda se encuentran actualizados? Solo si la respuesta es No, registre la fecha. <span style="float: right;">DD      MM      AAAA</span> Fecha de actualización: _____ / _____ / _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07 ¿Se le facilitó la identificación de UPM, Progresivo y Vivienda con los datos del Listado de viviendas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08 ¿El croquis de vivienda coincide con lo localizado en campo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Entrevista (Contacto inicial)	SÍ	NO	N/A
09 ¿Porta su credencial y uniforme completo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 ¿Registró en la carátula del <i>Cuestionario General</i> la información en el apartado II y V (hora de inicio)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 En caso de No entrevista, ¿registró el resultado y la situación de la viv correctamente en la CA-01?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 ¿Se identificó como representante del INEGI y mencionó el motivo de la visita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Datos de la Vivienda	SÍ	NO	N/A
13 ¿Identificó correctamente al informante adecuado(a)? (residente mayor de 18 años) Solo si la respuesta es Sí, registra el nombre del informante adecuado(a) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 ¿Cuántas personas viven en la vivienda? (sistema combo 1 al 30 / papel anote la cantidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 ¿Cuántos hogares existen en la vivienda? (combo 1 al 6 / papel anote la cantidad)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 ¿Registró a los integrantes del hogar en el orden correcto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 ¿Identificó correctamente al informante seleccionado(a)? Solo si la respuesta es Sí, registra el nombre del informante seleccionado(a) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Entrevista (Conducción y cierre)	SÍ	NO	N/A
18 ¿Leyó textualmente cada una de las preguntas? Solo si la respuesta es NO. Especifique ¿Cuáles? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 ¿Dio el tiempo necesario para que el informante respondiera? Solo si la respuesta es NO. Especifique ¿Por qué? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 ¿Cuando una pregunta no se comprende, el Entrevistador(a) lee nuevamente o bien usa otras palabras para su mejor comprensión? Solo si la respuesta es NO. Especifique ¿Cuáles? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 ¿El informante seleccionado(a) pide que se le defina algún concepto? Solo si la respuesta es SI. Especifique ¿Cuáles? _____ _____ _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Continúa)



### C. Verificación de entrevista completa (VEC)

Encuesta Nacional de Confianza en la Administración Pública  
ENCOAP 2023  
Verificación de Entrevista completa

VEC

Entidad  Fecha

Clave operativa	VIVIENDA				DATOS A VERIFICAR				RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN					
	UPM	MZA	Progresivo de la vivienda	Vivienda Seleccionada	Residentes (Personas en la vivienda)	Hogar Principal (Personas listadas)	¿Me podría decir el nombre de las personas que fueron entrevistadas?		CONFIRMACIÓN		RE-ENTREVISTA			NULA
					¿Cuántas personas viven normalmente en esta vivienda? (Pregunta 2.1)	¿Cuántas personas forman parte del hogar principal? (pregunta 2.4)	Informante adecuado	Seleccionado(a)	Todos los datos coinciden	Omisión Informante	Omisión del Entrevistador(a) Especifique	Información ficticia Especifique	Vivienda mal ubicada Especifique	Otro: especifique
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
1ra Fecha y Hora	1er Resultado de la Verificación		2da Fecha y Hora		2do Resultado de la Verificación		3ra Fecha y Hora		3er Resultado de la Verificación		4ta Fecha y Hora		4to Resultado de la Verificación	
Observaciones														
1ra Fecha y Hora	1er Resultado de la Verificación		2da Fecha y Hora		2do Resultado de la Verificación		3ra Fecha y Hora		3er Resultado de la Verificación		4ta Fecha y Hora		4to Resultado de la Verificación	
Observaciones														
1ra Fecha y Hora	1er Resultado de la Verificación		2da Fecha y Hora		2do Resultado de la Verificación		3ra Fecha y Hora		3er Resultado de la Verificación		4ta Fecha y Hora		4to Resultado de la Verificación	
Observaciones														