





# INFORME DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN “2021”

<b>Cédula de Acreditación</b>	<b>ECE013-10</b>
<b>Nombre del Prestador de Servicio</b>	<b>Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica</b>
<b>Periodo Evaluado</b>	<b>01 de enero al 3 de diciembre de 2021</b>
<b>Procesos de evaluación</b>	<b>11,643</b>
<b>Número de encuestas aplicadas en el periodo</b>	<b>1,995</b>

A fin de medir la calidad de los servicios que se brindan a los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias y atender temas de interés para la ECE-CONALEP, desde el aspecto de satisfacción de los candidatos, se ha utilizado un instrumento que permite evaluar el desempeño y atención que brindan los evaluadores a sus candidatos, en función a la satisfacción resultante, por lo que la distribución de las respuestas nos da un panorama general de la calidad ofrecida en nuestros servicios, permitiendo plantear acciones de mejora a aquellas tendencias que afectan la operatividad de la ECE –CONALEP y los CE.

Preguntas	Calificación				Total
	 Muy de Acuerdo	 De Acuerdo	 Parcialmente en Desacuerdo	 Totalmente en Desacuerdo	
1-. ¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted?	1951	33	6	5	1995
2-. ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?	1968	23	4	0	1995
3-. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?	1973	20	1	1	1995
4-. ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionara a tomar un curso de capacitación?	1935	38	10	12	1995
5-. ¿Le presentaron y acordaron con usted el Plan de Evaluación?	1946	45	2	2	1995
6-. ¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?	1962	32	1	0	1995
7-. ¿El evaluador atendió todas sus dudas?	1957	34	4	0	1995
8-. ¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?	0	0	0	0	0



### Análisis de fiabilidad

En el presente análisis se informa que de un total de 11,643 procesos de evaluación realizados por los centros de evaluación autorizados por la ECE CONALEP en el año 2021, solo se realizó el análisis de las encuestas de satisfacción de los portafolios de evidencias muestras con los que cuenta la ECE para su revisión y dictaminación, el resto se encuentra en poder de los centros de evaluación acreditados en CONALEP; en la gráfica se observa que de las 1,995 encuestas aplicadas:

No	Pregunta	Resultado arrojado
1	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, lo realizaron sin costo para usted?	El 97.79% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.65% estuvo de acuerdo, el 0.30% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.25% estuvo totalmente en desacuerdo con la presentación del estándar y aplicación del diagnóstico sin costo.
2	¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?	El 98.65% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.15% estuvo de acuerdo, el 0.20% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.00% estuvo totalmente en desacuerdo con la información proporcionada para iniciar su proceso de evaluación.
3	¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?	El 98.90% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.00% estuvo de acuerdo, el 0.05% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.05% estuvo totalmente en desacuerdo con atención recibida durante su proceso de evaluación.
4	¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionara a tomar un curso de capacitación?	El 96.99% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.90% estuvo de acuerdo, el 0.50% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.60% estuvo totalmente en desacuerdo con la realización de su evaluación sin estar condicionado a tomar un curso de capacitación
5	¿Le presentaron y acordaron con usted el Plan de Evaluación?	El 97.54% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 2.26% estuvo de acuerdo, el 0.10% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.10% estuvo totalmente en desacuerdo con la presentación y acuerdo del plan de evaluación
6	¿Recibió retroalimentación de los resultados de su evaluación?	El 98.35% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.60% estuvo de acuerdo, el 0.05% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.00% estuvo totalmente en desacuerdo con retroalimentación recibida de los resultados de su evaluación.
7	¿El evaluador atendió todas sus dudas?	El 98.10% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 1.70% estuvo de acuerdo, el 0.20% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.00% estuvo totalmente en desacuerdo con la atención a dudas por parte del evaluador
8	¿Le entregaron el certificado de acuerdo al compromiso establecido?	El 0.00% de los encuestados estuvo muy de acuerdo, el 0.00% estuvo de acuerdo, el 0.00% estuvo parcialmente en desacuerdo y el 0.00% estuvo totalmente en desacuerdo con la entrega del certificado en los tiempos establecidos.



## ACCIONES A IMPLEMENTAR CONFORME AL RESULTADO DEL ANALISIS

En los casos en los que la ECE CONALEP observe encuestas de satisfacción con respuestas “Parcialmente y Totalmente en desacuerdo”, se envía una retroalimentación a los centros de evaluación involucrados con las recomendaciones pertinentes y en su caso programa videoconferencia con el fin de orientar y corregir la atención que se brinda a los usuarios del Sistema Nacional de Competencias no se derive en alguna queja ante el órgano rector.

En las reuniones nacionales de coordinadores Estatales y de Centros de Evaluación se presenta el informe del año previo con el fin de identificar las áreas de oportunidad y promover la concientización para la mejorar en la atención del servicio a usuarios.

En el caso específico de la pregunta 8 de la encuesta de satisfacción, se considera fuera de contexto, ya que dicho instrumento, se aplica al concluir el proceso de evaluación del candidato; por lo que se refiere, que la entrega del certificado se realiza al concluir la gestión del mismo.

Es oportuno informar que los procesos de evaluación de los estándares de competencia ECo107, Eco108 y ECo109, no cuentan con la aplicación de la encuesta, ya que son procesos totalmente digitales.

Para cuidar la calidad de los procesos de evaluación con fines de certificación, se debe acatar a la normatividad vigente tanto Interna, como de la ECE-CONALEP y la aplicable del CONOCER.

Indicadores	Acciones
Muy de acuerdo y De acuerdo	En el caso de que el análisis arroje un porcentaje alto para estos dos indicadores de la encuesta, se le solicitará al Colegio Estatal, que mantenga la calidad tanto del proceso de evaluación como de la información que se proporciona al candidato para que conozca el proceso de evaluación.
Parcialmente de acuerdo	Cuando el resultado del análisis arroje un porcentaje alto para este indicador, se tendrá que detectar las fallas específicas en las cuales se basarán las observaciones y sus sugerencias de corrección específicas para lograr una mayor calidad en el servicio de evaluación.
Parcialmente desacuerdo y Totalmente desacuerdo	En este caso, dónde el resultado del análisis arroje un porcentaje alto en estos indicadores, se tendrá que hacer la recomendación al Colegio Estatal para realizar la asesoría respectiva, por parte de la ECE, a los Centros de Evaluación y sus evaluadores involucrados en el lote que donde se detectó esta falla de calidad, para reforzar el conocimiento de los procesos de evaluación para mejorar el proceso de atención y mejorar la calidad del servicio.

Con lo anterior se pretende que, en el siguiente análisis, las acciones implementadas se reflejen en mejores resultados en aquellos puntos con tendencia a la baja.