

## Lista de verificación del portafolio de evidencias

<b>Nombre del candidato:</b>					
<b>Clave y Centro de Evaluación:</b>					
<b>Código y estándar de competencias:</b> <span style="float: right;"><b>EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos</b></span>					
<b>Folio del lote:</b>	<b>Folio del proceso:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año</b>
<b>Documento</b>	<b>Cumple/Firmado</b>	<b>Observaciones al documento</b>			



**Ficha de Registro**

Sí     No

Este documento se debe integrar al portafolio, en caso de que el candidato haya decidido hacer públicos sus datos personales se deberá anexar copia de su identificación oficial y de su CURP



**Diagnóstico**

Sí     No

Fecha de aplicación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**Plan de evaluación**

Sí     No

Fecha de elaboración: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**Instrumentos de Evaluación integrados**

Sí     No

Fecha de aplicación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**Evidencias**

Sí     No

Las evidencias deben estar en orden conforme al listado de evidencias que se encuentra en el portafolio de evidencias, con nombre y firma al calce de forma autográfica



**Cédula de evaluación**

Sí     No

Fecha de elaboración: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Observaciones Generales

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Coordinador del Centro de Evaluación

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Evaluador

Este documento representa el cumplimiento de la integración del portafolio de evidencias que contribuye al aseguramiento de la calidad y es responsabilidad de quienes lo firman. Para efectos de auditoría deberá estar perfectamente validado e integrado, en caso contrario, se corre el riesgo de ser penalizado con la suspensión de los prestadores de servicios encargados.

# Portafolio de Evidencias

Nombre completo del Candidato(a):

EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos  
turísticos

Nombre del evaluador (a):

No. de cédula de acreditación/Denominación del  
Centro de Evaluación:

# Índice

## 1. Datos del Candidato(a).

- ✓ Ficha de Referencia del Candidato(a) firmada
  - (En caso de haber aceptado hacer públicos sus datos favor de enviar copia de su identificación oficial y copia de su CURP)
- ✓ Diagnóstico del candidato(a).
- ✓ Tríptico de derechos y obligaciones (acuse de recibido)

## 2. Recopilación de evidencias.

- ✓ Plan de Evaluación Acordado con el Candidato(a)  
(Acuse de recibido)
- ✓ Instrumento de Evaluación Aplicado al Candidato(a) (únicamente en el caso de que los resultados hayan sido registrados en el IEC impreso)
- ✓ Evidencias complementarias (si y solo si el IEC lo establece como requerimiento adicional: fotografías, videos, documentos, etc.).
- ✓ Evidencia histórica y reporte de comprobación correspondiente (aplica si y solo si para la emisión del juicio de competencia se tomó como referente evidencia histórica).

## 3. Cierre de la evaluación.

- ✓ Cédula de Evaluación del Candidato(a)  
(Acuse de recibido)
- ✓ Encuesta de satisfacción del candidato(a)

# 1. Datos del Candidato(a)

<b>Fecha:</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año:</b>
---------------	-------------	-------------	-------------

**DATOS GENERALES**

<b>Código:</b> EC0072	<b>Estándar de competencia:</b> Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos	<b>Nivel</b> Dos
--------------------------	--	---------------------

Este diagnóstico tiene el propósito de identificar las posibilidades de éxito del candidato(a) al realizar un proceso de evaluación en competencia laboral.

**Instrucciones para el candidato(a):**

Lea cuidadosamente los siguientes reactivos y únicamente responda aquellas opciones que están numeradas.

Si usted realiza o ha realizado la actividad descrita marque "✓" en la casilla correspondiente a "SI", de lo contrario márquela en la casilla "NO".

Las secciones sombreadas no requieren respuesta, indican una instrucción para los reactivos siguientes.

Si usted cuenta con alguna evidencia física generada con anterioridad, que se relacione con alguno(s) de los reactivos, infórmelo al evaluador.

<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
-------------------------------	-----------	-----------

**Al guiar grupos de visitantes durante recorridos turísticos, se presenta al grupo antes de iniciar el recorrido realizando las siguientes acciones**

1.	Se presenta al grupo antes de iniciar el recorrido		
2.	Determina la aptitud de los visitantes para realizar el recorrido:		
3.	Proporciona a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido:		
4.	Realiza el recorrido con el grupo:		
5.	Mantiene el liderazgo, ritmo e interés del grupo durante su recorrido:		
6.	Despide a los visitantes del recorrido:		
7.	Solicita a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas:		

**Al proporcionar información específica del lugar de interés durante recorridos turístico, usted:**

8.	Ofrece al visitante información sobre los atractivos del recorrido:		
9.	Orienta a los visitantes sobre las medidas de conservación del lugar		
10.	Brinda retroalimentación a los visitantes sobre aspectos de interés del lugar durante el recorrido		

**Al orientar al visitante sobre otros servicios y atractivos del sitio de interés turístico, usted:**

11.	Atiende al visitante sobre los requerimientos de información		
12.	Propone al visitante alternativas de actividades a su alcance		
13.	Verifica la pertinencia de la orientación proporcionada a los visitantes		

**Para el desarrollo de esta función usted tiene los siguientes conocimientos**

14.	<b>Principales aspectos de interés de los lugares visitados durante el recorrido turístico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Arquitectura</li> <li>▪ Historia</li> <li>▪ Personajes relacionados</li> <li>▪ Aspectos artísticos</li> </ul>		
15.	<b>Generalidades sobre atractivos culturales del destino turístico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monumentos históricos, arquitectónicos y arqueológicos</li> <li>▪ Gastronomía</li> <li>▪ Artesanía</li> <li>▪ Folklore</li> <li>▪ Museos y Galerías</li> <li>▪ Centros Culturales</li> <li>▪ Ferias y Exposiciones</li> <li>▪ Festivales</li> </ul>		
16.	Actividades y sitios de atractivo turístico natural del destino		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
17.	Oferta de servicios del destino <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transportación</li> <li>▪ Hospedaje</li> <li>▪ Alimentación</li> <li>▪ Áreas Comerciales y de Negocios</li> <li>▪ Establecimientos de información turística</li> <li>▪ Servicios de Emergencia</li> <li>▪ Vialidad</li> </ul>		
18.	Carta no responsiva relacionada con la función a evaluar		
<b>Usted ha sabe responder ante las siguientes situaciones emergentes:</b>			
19.	Desmayo de un visitante durante el recorrido		
20.	Deshidratación de un visitante durante el recorrido		
21.	Caída de un visitante durante el recorrido		
22.	Extravío de un visitante durante el recorrido		

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO	
<p><b>Evaluador:</b></p> <p>Deberá calcular el resultado del diagnóstico en porcentaje, dividiendo el número de respuestas afirmativas entre el total de reactivos y multiplicado por 100.</p> <p>La diferencia del resultado, que son los reactivos negativos, deberá ser retroalimentada por el evaluador.</p>	
<b>Marque con una (✓) el resultado del diagnóstico:</b>	<p><b>Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o mayor al 85%, sobre el total de respuestas</b></p>
	<p><b>No Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o menor al 84.9%, sobre el total de respuestas</b></p>

Nombre y firma del candidato

Nombre y firma del evaluador

## 2. Recopilación de Evidencias

<b>Evaluador:</b>	Nombre completo
<b>Centro de Evaluación:</b>	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año en que se acordó del Plan de Evaluación
<b>Estándar de Competencia:</b>	<b>EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos</b>
<b>Candidato(a):</b>	Nombre completo

<b>Resultado del Diagnóstico:</b>	Resultado numérico del diagnóstico aplicado (%):	<b>Favorable</b> <input type="checkbox"/>	<b>No favorable</b> <input type="checkbox"/>
<b>Se sugirió capacitación:</b>	<b>Sí</b> <input type="checkbox"/>	<b>No</b> <input type="checkbox"/>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
<b>Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:</b>		
1.	<b>Se presentará al grupo antes de iniciar el recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dándoles la bienvenida a los participantes;</li> <li>▪ Mencionando su nombre y el tiempo de duración del recorrido;</li> <li>▪ Describiendo la temática y las actividades a realizar durante el recorrido, y;</li> <li>▪ Proporcionando de manera precisa y clara las indicaciones de seguridad, reglamento del lugar y recomendaciones específicas para la realización de la visita</li> </ul>	
2.	<b>Determinará la aptitud de los visitantes para realizar el recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitándoles que le informen si alguien padece algún problema de salud que pudiera interferir con la realización del recorrido;</li> <li>▪ Indagando sobre el problema de salud reportado;</li> <li>▪ Proporcionándoles detalles sobre las actividades a realizar y los inconvenientes que pudieran presentarse por su situación de salud;</li> <li>▪ Indicándoles que deben decidir si realizarán el recorrido, y;</li> <li>▪ Diciéndoles que si deciden realizar el recorrido lo harán bajo su propio riesgo y responsabilidad documentándolo mediante una carta no responsiva</li> </ul>	
3.	<b>Proporcionará a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregándoselos a cada uno, y;</li> <li>▪ Explicándoles la manera en que deben utilizarlo</li> </ul>	
4.	<b>Realizará el recorrido con el grupo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicándose de acuerdo con las características de los visitantes, y;</li> <li>▪ Utilizando el equipo correspondiente a la actividad realizada</li> </ul>	
5.	<b>Mantendrá el liderazgo, ritmo e interés del grupo durante su recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modulando el tono de voz de acuerdo al sitio y la cantidad de visitantes guiados;</li> <li>▪ Manteniendo a los visitantes agrupados de acuerdo a su ritmo de avance, y;</li> <li>▪ Utilizando un lenguaje acorde al grupo</li> </ul>	
6.	<b>Despedirá a los visitantes del recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicándoles que se llegó al término del mismo;</li> <li>▪ Invitándoles a volver y recomendar el sitio;</li> <li>▪ Agradeciéndoles la visita;</li> <li>▪ Mencionándoles el nombre de la empresa a la que se encuentra adscrito;</li> <li>▪ Reiterándoles su disposición para atenderlos posteriormente, y;</li> <li>▪ Deseándoles un buen día</li> </ul>	
7.	<b>Solicitará a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entregándoselas en mano a cada uno, e;</li> <li>▪ Indicándoles el lugar a donde deben entregarla.</li> </ul>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
8.	<b>Ofrecerá al visitante información sobre los atractivos del recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el momento y lugar del recorrido</li> <li>▪ Destacando aspectos sobresalientes de cada uno;</li> <li>▪ Narrando los acontecimientos relevantes relacionados al atractivo visitado;</li> <li>▪ Expresándose de manera clara, fluida y accesible a las características de los visitantes, y;</li> <li>▪ Utilizando el equipo y materiales de apoyo para facilitar la actividad.</li> </ul>	
9.	<b>Orientará a los visitantes sobre las medidas de conservación del lugar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicándoles las acciones para el cuidado del medio ambiente que se realizan en el lugar, y;</li> <li>▪ Explicándoles cómo pueden contribuir cada uno a la conservación del mismo</li> </ul>	
10.	<b>Brindará retroalimentación a los visitantes sobre aspectos de interés del lugar durante el recorrido:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preguntándoles si existen dudas sobre el tema;</li> <li>▪ Atendiendo todas las dudas planteadas;</li> <li>▪ Repitiendo cada pregunta en voz alta antes de responderla, y;</li> <li>▪ Proporcionándoles información detallada sobre el aspecto preguntado.</li> </ul>	
11.	<b>Atenderá al visitante sobre los requerimientos de información:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indagando qué tipo de servicios y atractivos desea;</li> <li>▪ Demostrándole interés mediante su lenguaje corporal y verbal, y;</li> <li>▪ Manifestándole que comprende su inquietud</li> </ul>	
12.	<b>Propondrá al visitante alternativas de actividades a su alcance:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionándole información pertinente a su solicitud;</li> <li>▪ Señalando las características de los servicios turísticos propuestos;</li> <li>▪ Indicándole la ubicación exacta donde se desarrollan;</li> <li>▪ Apoyándose con material informativo;</li> <li>▪ Brindándole material de apoyo con que cuenta, y;</li> <li>▪ Mencionando los horarios y medios de acceso al mismo</li> </ul>	
13.	<b>Verificará la pertinencia de la orientación proporcionada a los visitantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confirmando con cada uno si cubrió sus necesidades, e;</li> <li>▪ Indagando si requieren información complementaria</li> </ul>	
<b>Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios</b>		
14.	Principales aspectos de interés de los lugares visitados durante el recorrido turístico	
15.	Arquitectura	
16.	Historia	
17.	Personajes relacionados	
18.	Aspectos artísticos	
<b>Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo</b>		
19.	<b>Limpieza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que se presenta al inicio del recorrido aseado y vestido acorde a la actividad a realizar</li> </ul>	
20.	<b>Perseverancia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en la que insistentemente atiende todas las preguntas de los participantes para lograr los objetivos del recorrido.</li> </ul>	
21.	<b>Orden</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que cordialmente se comunica con los visitantes durante el recorrido, tanto de forma verbal como no verbal.</li> <li>▪ La manera en que estructura secuencialmente la información proporcionada al visitante</li> </ul>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
22.	<b>Responsabilidad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que proporciona información veraz referente al atractivo del lugar en el momento preciso en que se observa</li> <li>La manera en que procura atender todos los requerimientos del visitante, evitando que se quede con dudas</li> </ul>	
23.	<b>Tolerancia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que atiende las preguntas insistentes de los visitantes sin irritarse y con cortesía</li> </ul>	
<b>Situaciones Emergentes: Acciones o conocimientos a evaluarse con técnicas de campo o gabinete y con instrumentos Guías de Observación o Cuestionarios. Sólo registrar en caso de que existan en el IEC</b>		
24.	<b>Desmayo de un visitante durante el recorrido</b> <b>Respuesta esperada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trasladar a la persona a un lugar seguro, seco y fresco, recostarla en posición supina, revisar alguna posible obstrucción en vías aéreas, elevarle ligeramente las extremidades inferiores, y mantenerse alerta hasta que la persona reaccione</li> </ul>	
25.	<b>Deshidratación de un visitante durante el recorrido</b> <b>Respuesta esperada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Trasladar a la persona a un lugar seco y fresco, administrarle líquidos rehidratantes, y solicitar apoyo médico</li> </ul>	
26.	<b>Caída de un visitante durante el recorrido</b> <b>Respuesta esperada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar el estado físico y exponer la parte lesionada de la persona, preguntar si requiere apoyo médico, y solicitar asistencia para su traslado</li> </ul>	
27.	<b>Extravío de un visitante durante el recorrido</b> <b>Respuesta esperada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Recabar información sobre la hora y lugar en que se le vio por última vez, sus señas particulares: edad, sexo, complexión, tipo y color de cabello y características de su vestimenta, nombrar y dar instrucciones a un responsable del grupo mientras se atiende la contingencia, avisar a las autoridades del sitio, y organizar la búsqueda</li> </ul>	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
<b>Requerimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de información turística.</li> <li>Equipo auxiliar</li> </ul>
<b>Detalles de la práctica:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La práctica se llevará a cabo mediante la observación del candidato en un recorrido turístico, durante el cual brinda información y orientación sobre el patrimonio turístico y cultural de los sitios de interés turístico y asistencia en caso de alguna contingencia.</li> </ul>
<b>Responsable de proveer los insumos:</b>	Evaluador, Candidato o Ambos
<b>Tiempo estimado para la evaluación:</b>	2 horas en campo y media hora en gabinete <b>totalizando 2:30 horas (sin embargo, puede variar dependiendo el recorrido)</b>

Aspectos para obtener un juicio de competente:	
Cantidad	Requerimiento
<b>Primero:</b>	La suma total del peso relativo de los pesos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: <b>94.99.</b>
<b>Segundo:</b>	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño

Acuerdo para el desarrollo de la Evaluación		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Donde se evaluará, nombre del lugar de evaluación, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la evaluación

Acuerdo para la presentación de resultados de la evaluación (no debe ser mayor a cinco días hábiles posterior a la evaluación):		
Lugar:	Fecha:	Horario:
Dónde se entregarán los resultados, nombre del lugar, y teléfonos	Día/mes/año	Hora de la entrega de resultados

Con la firma del presente confirmo que:

- Se me proporcionó la información suficiente y detallada respecto a los desempeños, productos y conocimientos a demostrar durante la evaluación, así como los lugares, fechas y horarios en que se realizará.
- Se me proporcionó y explicó el tríptico de derechos y obligaciones de los usuarios del Sistema Nacional de Competencias.

**Notas Importantes:**

- La emisión del certificado, deberá realizarse en un período estimado de 90 días naturales a partir de la entrega de resultados al candidato.
- Previo a la solicitud del certificado, el proceso de evaluación será revisado por un Grupo de Dictamen, para asegurar que el evaluador trabajó en apego a la normatividad establecida por el CONOCER y a lo solicitado en el Estándar de Competencia.
- En caso de que el Grupo de Dictamen determine que el evaluador NO se apego a la normatividad el proceso de evaluación tendrá que reponerse al candidato, sin costo (para el candidato) y con un evaluador distinto.
- Sí el Grupo de Dictamen Ratifica el juicio dado por el evaluador, el CE/Ei se pondrá en contacto con el candidato para indicarle los trámites correspondientes ante la ECE/OC para la emisión del Certificado de competencia.

---

Nombre y firma del Evaluador

---

Nombre y firma del Candidato(a)

Estoy de acuerdo

\*Se deberá entregar copia de este documento al candidato



A continuación, se listan las evidencias que se deben presentar y cumplir cada uno de los puntos

EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos

LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS  
(Favor de identificar las evidencias con el número y nombre correspondiente)

1. **Fotografías y/o video breve (se sugiere máximo 30 segundos) respecto de los siguientes desempeños de la guía de grupos**
  - Presentación al grupo antes de iniciar el recorrido
  - Determinando la aptitud para realizar el recorrido
  - Proporcionando a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido
  - Solicitando a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas
2. **Fotografías y/o video breve (se sugiere máximo 30 segundos) respecto de los siguientes desempeños al proporcionar información específica del lugar de interés durante recorridos turísticos**
  - Ofrece al visitante información sobre los atractivos del recorrido
  - Proporcionando a los participantes el material de apoyo para realizar el recorrido
  - Solicitando a los visitantes llenen la hoja de evaluación, sugerencias y quejas
3. **Fotografías y/o video breve (se sugiere al máximo 30 segundos) respecto de la orientación al visitante sobre otros servicios y atractivos del sitio de interés turístico**
  - Atiende al visitante sobre los requerimientos de información

4. **\* Fotografías o videos cortos (20 a 30 segundos) de los desempeños solicitados** en las guías de observación del instrumento de evaluación (se sugiere 4 fotografías por hoja tamaño carta escaneada) describiendo al pie de esta el momento que representa.

**MUY IMPORTANTE:**

En las fotografías que se solicitan, deberán aparecer el candidato, los participantes principalmente y si es el caso, el evaluador, en las distintas situaciones que se mencionan en las guías de observación de los instrumentos de evaluación.

Las evidencias integradas en el portafolio de evidencias deberán contener el nombre y firma de manera autógrafa del candidato(a).

Se presentan evidencias históricas y/o adicionales (no obligatorias)	Sí	No

En caso de presentar evidencias históricas deberá integrar el

**“Reporte de autenticación y validación de evidencia histórica”**

### 3. Cierre de la Evaluación

## Cédula de Evaluación

<b>Evaluador:</b>	Nombre completo del Evaluador
<b>Centro de Evaluación:</b>	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
<b>Candidato(a):</b>	Nombre completo
<b>Estándar de Competencia:</b>	<b>EC0072 Atención in situ al visitante durante recorridos turísticos</b>
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
<b>Mejores prácticas:</b>	Describe, en su caso, los resultados sobresalientes del Candidato(a) presentados en la evaluación.
<b>Áreas de oportunidad:</b>	Describe, en su caso, los resultados del Candidato(a) donde podría mejorar sus actividades y que requieren de un punto de atención para la mejora.
<b>Criterios de Evaluación que no se cubrieron:</b>	Anote el o los componentes del EC, con su referencia a conocimientos, productos, desempeños y las evidencias que no demostró satisfactoriamente.
<b>Recomendaciones:</b>	Anote las recomendaciones de capacitación con base en competencias y la identificación de estándares en los que pudiera evaluarse y certificarse el Candidato(a).

JUICIO DE EVALUACIÓN

Evaluador
Nombre y Firma

Candidato(a)
Nombre y Firma

\*Se debe entregar copia al candidato

Estoy de acuerdo con el juicio de evaluación y satisfecho con los comentarios emitido: Sí  No 

<b>Notas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Juicio de Competencia emitido, está sujeto a la ratificación del Grupo de Dictamen</li> <li>El candidato realizará el trámite para la emisión del certificado sí y sólo sí su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el grupo de dictamen</li> </ul>
---------------	--

Contacto, sugerencias o quejas: buzón\_daoce@conalep.edu.mx

<b>Comentarios del candidato:</b>	Para uso libre y exclusivo del candidato
-----------------------------------	--

**Anexo IV**  
**F03-MO-COSU-05 Encuesta de satisfacción del proceso de evaluación**





La encuesta debe contener reactivos relacionados con la atención y tiempos del servicio en cuanto al procedimiento de evaluación, el presente formato es sugerido.

**Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación de Competencia**

**SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE**

<b>Nombre y firma del Candidato:</b>	
--------------------------------------	--

Conteste las siguientes preguntas marcando con una **X** la opción que considere adecuada al servicio recibido, conforme a la siguiente escala de evaluación:

		Totalmente desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
					
1.	¿La presentación del Estándar de Competencia y la aplicación del diagnóstico, fue realizada sin costo para usted?				
2.	¿La información proporcionada fue suficiente para iniciar sin dudas su proceso de evaluación?				
3.	¿Recibió un trato digno y respetuoso durante las etapas del proceso de evaluación?				
4.	¿Fue condicionada a tomar un curso de capacitación previo a la evaluación?				
5.	¿Le presentaron, explicaron y acordaron el Plan de Evaluación previo a la evaluación?				
6.	¿Recibió retroalimentación detallada de las etapas y resultados de su evaluación?				
7.	¿El evaluador atendió todas sus dudas?				
8.	¿En caso de haber resultado competente, le informaron los tiempos de entrega del certificado?				



[www.conocer.gob.mx](http://www.conocer.gob.mx)

Llama al 01 800 288 2666