

## 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>		<b>EC0105 Atención al ciudadano en el sector público</b>			
<b>Folio del lote:</b>	<b>Folio del proceso:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>	<b>Día:</b>	<b>Mes:</b>	<b>Año</b>
Documento	Cumple/Firmado	Observaciones al documento			
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> 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			
<b>Ficha de Registro</b>					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____			
<b>Diagnóstico</b>					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____			
<b>Plan de evaluación</b>					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____			
<b>Instrumentos de Evaluación integrados</b>					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> 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 autógrafa			
<b>Evidencias</b>					
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____			
<b>Cédula de evaluación</b>					
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):

EC0105 Atención al ciudadano en el sector público

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)

	Fecha:	Día:	Mes:	Año:	
<b>DATOS GENERALES</b>					
<b>Código:</b> EC0105	<b>Estándar de competencia:</b> Atención al ciudadano en el sector público			<b>Nivel</b> Dos	
<p>Este diagnóstico tiene el propósito de identificar las posibilidades de éxito del candidato(a) al realizar un proceso de evaluación en competencia laboral.</p> <p><b>Instrucciones para el candidato(a):</b></p> <p>Lea cuidadosamente los siguientes reactivos y únicamente responda aquellas opciones que están numeradas.      Si usted realiza o ha realizado la actividad descrita marque "<b>✓</b>" 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.</p> <p>Si usted cuenta con alguna evidencia física generada con anterioridad, que se relacione con alguno(s) de los reactivos, infórmelo al evaluador.</p>					
<b>CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>				<b>Sí</b>	<b>No</b>
<b>Al detectar las necesidades de servicio requerido por el ciudadano, usted:</b>					
1.	Se presenta ante el ciudadano				
2.	Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano				
3.	Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano				
4.	Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano				
<b>Para gestionar el servicio requerido por el ciudadano, usted:</b>					
5.	Informa al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado				
6.	Procesa la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano				
7.	Concluye la atención del servicio solicitado por el ciudadano				
8.	Elabora el documento físico/electrónico del servicio gestionado				
<b>Al procesar documentación del servicio proporcionado al ciudadano, usted:</b>					
9.	Resguarda la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano				
10.	Registra en el equipo de oficina requerido la operación para la prestación del servicio				
11.	Obtiene la documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada				
12.	Resguarda la documentación del servicio, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución				
<b>Para atención al ciudadano en el sector público usted tiene los siguientes conocimientos:</b>					
13.	<b>Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano:</b> vía telefónica, presencia e internet.				
14.	Tipos de usuarios y características				
15.	<b>Características de las fuentes de información:</b> Interna y externas; físicas y electrónicas				
16.	Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información				
17.	Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos				
18.	Concepto de ciudadano				
19.	Ciudadano en situación de conflicto				
20.	Lineamientos institucionales				
21.	Sector público				

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
22.	Servicio/trámite		
23.	Fuente de información		
24.	Protocolo		
25.	Satisfacer		
26.	Instrumentos de registro		
27.	Sistemas de archivo		
28.	Sistemas de registro		

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

Nombre y firma del candidato

Nombre y firma del evaluador

## 2. Recopilación de Evidencias

## Plan de Evaluación

<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>EC0105 Atención al ciudadano en el sector público</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.	<p><b>Presentarse ante el ciudadano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicando al candidato las actividades a realizar</li> <li>▪ Corrobmando con su candidato la información recabada en la Ficha de Referencia</li> <li>▪ Aclarando dudas respecto del proceso de evaluación</li> <li>▪ Especificando cómo se aplicarán las técnicas de evaluación correspondientes durante el proceso de evaluación</li> <li>▪ Describiendo los instrumentos que se aplicaran durante su proceso de evaluación</li> </ul>	
2.	<p><b>Obtener información del servicio que solicita el ciudadano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Preguntándole qué servicio/trámite requiere, y;</li> <li>▪ Solicitándole la información, datos faltantes del servicio/trámite que solicita de acuerdo con los lineamientos de la institución.</li> </ul>	
3.	<p><b>Obtener la información institucional sobre el servicio solicitado por el ciudadano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corrobmando la operación y disponibilidad de los requerimientos para el desarrollo de la evaluación especificados en el Plan de Evaluación acordado</li> <li>▪ Revisando el Instrumento de Evaluación para su comprensión y asertividad en el momento de su aplicación</li> </ul>	
4.	<p><b>Confirmar el requerimiento hecho por el ciudadano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conforme a las actividades a desarrollar de acuerdo a lo establecido en el Plan de Evaluación</li> <li>▪ Aclarando dudas durante la recopilación de evidencias</li> <li>▪ Indicando el momento del inicio de la evaluación</li> </ul>	
5.	<p><b>Manejar situaciones emergentes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejando a un ciudadano alterado/fuera de sí/amenazante durante la atención</li> </ul>	
6.	<p><b>Informar al ciudadano los lineamientos institucionales para realizar el servicio solicitado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dirigiéndose al ciudadano con lenguaje claro, preciso, fluido sin utilizar, modismos, muletillas, términos técnicos;</li> <li>▪ Indicándole los requisitos determinados por la institución para la prestación del servicio solicitado, con base en la información institucional obtenida;</li> <li>▪ Explicándole la secuencia para el procesamiento de la solicitud del servicio, con base en la información obtenida;</li> <li>▪ Aclarándole las dudas expresadas;</li> <li>▪ Corrobmando mediante preguntas la comprensión de lo explicado, y;</li> <li>▪ Confirmando si el servicio a generar es el requerido por el ciudadano.</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
7.	<b>Procesar la información/documentación para proporcionar el servicio solicitado por el ciudadano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicitando al ciudadano la información/requisitos, documental/verbal requeridos para la prestación del servicio;</li> <li>▪ Tramitando el servicio solicitado por el ciudadano, de acuerdo con el procedimiento/lineamiento establecido por la institución;</li> <li>▪ Cotejando que la información/documentación proporcionada por el ciudadano cumple con lo requerido por la institución para la prestación del servicio, y</li> <li>▪ Consultando la información/documentación ya existente en la institución, que corresponda al servicio solicitado por el ciudadano.</li> </ul>	
8.	<b>Concluir la atención del servicio solicitado por el ciudadano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informándole que el servicio ha sido realizado conforme a lo solicitado y a los lineamientos institucionales;</li> <li>▪ Proporcionándole la documentación física/verbal generada del servicio brindado para su validación;</li> <li>▪ Preguntándole si el servicio/información proporcionada satisface sus requerimientos;</li> <li>▪ Aclarándole las dudas/inquietudes expresadas, y;</li> <li>▪ Despidiendo al ciudadano conforme al protocolo institucional para la atención al ciudadano.</li> </ul>	
9.	<b>Resguardar la documentación/información del servicio proporcionado al ciudadano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibiendo la documentación del trámite realizado conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;</li> <li>▪ Verificando la documentación generada conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;</li> <li>▪ Clasificando la documentación conforme a lineamientos/procedimientos institucionales;</li> <li>▪ Integrando la información a los expedientes correspondientes según el sistema de archivo de la institución.</li> <li>▪ Distribuyendo la documentación de salida/préstamo a las instancias correspondientes, y;</li> <li>▪ Registrando la documentación en resguardo/canalizado, en sistemas físicos/electrónicos de acuerdo a procedimiento establecido por la institución.</li> </ul>	
10.	<b>Operar el equipo de oficina requerido para la prestación del servicio:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seleccionándolo conforme al tipo de servicio solicitado;</li> <li>▪ Cerciorándose de que el equipo de oficina se encuentra en condiciones de uso de acuerdo a los procedimientos de seguridad de la institución, y;</li> <li>▪ Manipulándolo conforme a los sistemas y programas de la institución.</li> </ul>	
<b>Productos (evidencia física) a evaluarse con Técnica de Gabinete e instrumento Listas de Cotejo:</b>		
11.	<b>Presentar el documento físico/electrónico del servicio gestionado demostrando que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumple con los lineamientos de la institución;</li> <li>▪ Corresponde con el servicio solicitado;</li> <li>▪ Detalla las características del servicio solicitado;</li> <li>▪ Indica la fecha de elaboración;</li> <li>▪ Incluye datos generales del ciudadano a quien se le proporciona el servicio;</li> <li>▪ Contiene datos generales de la institución y del servicio proporcionado conforme a lineamientos institucionales;</li> <li>▪ Especifica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado, y;</li> <li>▪ Contiene la redacción clara entendible y sin faltas de ortografía.</li> </ul>	
12.	<b>Presentar o entregar la documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, acordes al servicio brindado;</li> <li>▪ Incluye nombre del ciudadano, fecha de registro;</li> <li>▪ Especifica datos generales del servicio proporcionado;</li> <li>▪ Contiene todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente, e;</li> <li>▪ Incluye clave/codificación de identificación de acuerdo a lineamientos institucionales.</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
13.	<b>Presentar o entregar la documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especifica el tipo de servicio prestado al ciudadano;</li> <li>▪ Indica el lugar en que se resguardó/canalizó;</li> <li>▪ Incluye fecha de resguardo/canalización;</li> <li>▪ Indica el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación;</li> <li>▪ Especifica el nombre de la persona/instancia que recibe la documentación, e;</li> <li>▪ Incluye fecha de recepción de la información</li> </ul>	
<b>Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios</b>		
14.	Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vía telefónica;</li> <li>▪ Presencial, y;</li> <li>▪ Por internet.</li> </ul>	
15.	Tipos de usuarios y características	
16.	Características de las fuentes de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internas y externas;</li> <li>▪ Físicas y electrónicas.</li> </ul>	
17.	Clasificación y tipos de instrumentos para registro de información	
18.	Tipos de insumos para los equipos de oficina electrónicos	
19.	Recomendaciones de seguridad para el uso de los equipos oficina electrónicos	
<b>Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo</b>		
20.	<b>Amabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que se dirige de una forma cordial al ciudadano durante la detección de sus necesidades de servicio, manteniendo contacto visual y expresión facial relajada/tono de voz claro y audible.</li> </ul>	
21.	<b>Limpieza:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que se presenta a sus labores con la imagen y vestimenta pulcro de acuerdo con los lineamientos/protocolo de la institución</li> <li>▪ La manera en que conserva íntegros los documentos recibidos, generados del servicio proporcionado, libres de manchas, tachaduras, enmendaduras.</li> </ul>	
22.	<b>Orden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que el equipo e insumos propios de su función y los requeridos para la prestación del servicio al ciudadano, se encuentran en el lugar asignado por la institución para su uso eficiente.</li> <li>▪ La manera en que procesa la información de acuerdo a la secuencia operativa definida en los lineamientos institucionales.</li> </ul>	
23.	<b>Tolerancia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que atiende pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.</li> </ul>	
24.	<b>Cooperación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que atiende pacientemente al ciudadano y con calma ante comportamientos de insistencia, desesperación, molestia, por parte del ciudadano.</li> </ul>	
25.	<b>Iniciativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que ofrece alternativas de solución ante preguntas/dudas manifestadas por el ciudadano</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
26.	<b>Responsabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que atiende al ciudadano en los tiempos establecidos por la institución conforme al servicio/trámite requerido.</li> </ul>	
27.	<b>Perseverancia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La manera en que insiste y demuestra interés permanente por satisfacer el servicio/trámite solicitado por el ciudadano.</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>		
28.	<b>Ciudadano alterado/fuera de sí/amenazante durante la atención</b> <b>Respuesta esperada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de técnicas de atención a ciudadanos en situación de conflicto</li> </ul>	

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación	
<b>Requerimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Persona (ciudadano),</li> <li>▪ Equipo de cómputo,</li> <li>▪ Material de oficina,</li> <li>▪ Folletería,</li> <li>▪ Información y formatos en archivos físicos/electrónicos</li> </ul>
<b>Detalles de la práctica:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El desarrollo de la evaluación de este EC se puede llevar a cabo en situación real de trabajo o de manera simulada.</li> <li>▪ Para este EC no aplicarán evidencias históricas.</li> <li>▪ Los tiempos estimados de la evaluación es considerando una situación de evaluación simulada</li> </ul>
<b>Responsable de proveer los insumos:</b>	Evaluador, Candidato o Ambos
<b>Tiempo estimado para la evaluación:</b>	En gabinete: 1 hora En campo: 1 hora <b>Total, estimado: 2 horas</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>97.21</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:
Dónde 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

**Plan de Evaluación**

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 apegó 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**

**EC0105 Atención al ciudadano en el sector público**

**LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS**

(Favor de identificar las evidencias con el número y nombre correspondiente)

**1. El documento físico/electrónico del servicio gestionado:**

- Cumple con los lineamientos de la institución;
- Corresponde con el servicio solicitado;
- Detalla las características del servicio solicitado;
- Indica la fecha de elaboración;
- Incluye datos generales del ciudadano a quien se le proporciona el servicio;
- Contiene datos generales de la institución y del servicio proporcionado conforme a lineamientos institucionales;
- Especifica la clave de identificación proporcionada por la institución, de acuerdo al servicio prestado, y;
- Contiene la redacción clara entendible y sin faltas de ortografía.

**2. La documentación/información del servicio brindado al ciudadano registrada:**

- En sistemas de registro físicos/electrónicos de la institución, acordes al servicio brindado;
- Incluye nombre del ciudadano, fecha de registro;
- Especifica datos generales del servicio proporcionado;
- Contiene todos los campos requisitados, según el procedimiento administrativo correspondiente, e;
- Incluye clave/codificación de identificación de acuerdo a lineamientos institucionales

**3. La documentación del servicio resguardada, en sistemas de archivo físicos/electrónicos de la institución:**

- Especifica el tipo de servicio prestado al ciudadano;
- Indica el lugar en que se resguardó/canalizó;
- Incluye fecha de resguardo/canalización;
- Indica el nombre de quien resguarda/canaliza la documentación;
- Especifica el nombre de la persona/instancia que recibe la documentación, e;
- Incluye fecha de recepción de la 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 sí 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>EC0105 Atención al ciudadano en el sector público</b>
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN</b>	
<b>Mejores prácticas:</b>	Describa, en su caso, los resultados sobresalientes del Candidato(a) presentados en la evaluación.
<b>Áreas de oportunidad:</b>	Describa, 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).

<b>JUICIO DE EVALUACIÓN</b>	
<b>Evaluador</b>	<b>Candidato(a)</b>

<b>Evaluador</b>	<b>Candidato(a)</b>
<b>Nombre y Firma</b>	<b>Nombre y Firma</b>

\*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 si y sólo si su juicio de competencia resulta ser Competente y es ratificado por el grupo de dictamen</li> </ul>
---------------	--

**Contacto, sugerencias o quejas:** buzon\_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

Nombre del Candidato:	
-----------------------	--

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



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