MANUAL DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD

Procesos de evaluación

ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

ECE-INEA

2015

Índice

I. Objetivo. 3
II. Requisitos. 3
III. Lineamientos generales y políticas: 3
IV. Flujo y guía de operación de la verificación interna del EI 5
V. Flujo y guía de operación de la verificación de calidad (VC) 8
Proceso de verificación de calidad (VC) 8
VI. Descripción del flujo 8
VII. Documentos de referencia 10
VIII. Formato para la Verificación de Calidad 11
IX. Formato para la Verificación de Calidad 18

I. Objetivo.

Establecer el mecanismo para la verificación interna de los procesos de evaluación de la ECE–INEA, que realicen los Evaluadores Independientes (EI) y los verificadores de calidad (VC), con la finalidad de asegurar la objetividad, confiabilidad, transparencia y validez de la evaluación de la competencia para lograr la satisfacción de los candidatos, tomando como referente los Manuales operativos vigentes del CONOCER.

II. Requisitos.

- Notificación de verificación de calidad.
- Notificación de la ECE-INEA para la realización de la verificación de calidad.
- Portafolios electrónicos en el SII.

III. Lineamientos generales y políticas:

- La notificación de verificación de calidad se hará vía oficio por parte de los EI de los diferentes estados de la República.
- Acción realizada por un evaluador certificado que verifica la calidad de los procesos de evaluación que realizó para asegurar la imparcialidad, objetividad, confidencialidad y correcta presentación de sus resultados.

- La verificación de calidad (VC) es un mecanismo que permite valorar técnicamente la ejecución del proceso de evaluación de competencias que los Evaluadores Independientes adscritos a la ECE INEA realizan.

- Su fin es brindar apoyo y asesoría a los evaluadores en su función y es de gran utilidad para el análisis y tratamiento de los resultados referidos al desempeño de los evaluadores, así como a la calidad de los procesos de evaluación efectuados.

- La verificación, retroalimentación y seguimiento documentado proporcionará los elementos necesarios para la implementación de un programa de mejora continua en la ECE INEA.

- La verificación de calidad debe asegurar que los resultados de la evaluación de competencia sean transparentes, válidos y confiables.

- La verificación de calidad debe asegurar la excelencia en la operación y el servicio a usuarios.

- La verificación de calidad puede ser de dos tipos: 1) la *"Verificación presencial"* es la que realizará el verificador de calidad al evaluador en el sitio en donde se realiza la evaluación, es decir cuando acude a observar el desempeño del evaluador realizando una evaluación a un candidato. 2) La *"Verificación documental"* es la revisión que realiza el verificador de calidad a los portafolios electrónicos de evidencias que los EI envían y requisitan para ser

dictaminaos en lo referente a la integración, llenado, calificación de instrumentos, emisión del juicio de competencia y retroalimentación al candidato.

- La verificación de calidad al desempeño (presencial), la realiza el Verificador de calidad de la ECE-INEA, y deberá efectuarse de forma presencial a los evaluadores que realicen más de 10 evaluaciones en el año anterior al verificar o realicen evaluaciones en el Distrito Federal.

- Durante la verificación presencial se realizará la supervisión o verificación de la excelencia en la operación (si se realizan en la instalaciones del EI), misma que comprende la imagen institucional, el control administrativo, bases de datos y controles entre otros.

- El Verificador de calidad realizará la verificación documental a los portafolios de evidencias que lleguen a dictamen, en el primer año de operación de la ECE-INEA al 100%, en el segundo al 50% y en los subsecuentes al 30%.

- A los portafolios a los que se les aplique la Verificación documental previo a dictamen se hará mediante el SII y por parte de los Verificadores de calidad.

- Para la verificación de desempeño se enviará notificación de la ECE u oficio por parte del responsable por cada Estado, el VC requisita el formato de realimentación al lote de portafolio de evidencias, con la finalidad de que aplique las observaciones y recomendaciones.

- Los EI deben realizar la verificación interna, como parte de su proceso de aseguramiento de calidad en su proceso de evaluación.

- La verificación de calidad debe ser realizada por personal certificado, en la función a verificar y en el estándar de evaluación de la competencia y estar autorizado por la ECE-INEA.

- La VC de *primera vez* la podrán realizar verificadores que aún no estén certificados durante el proceso de evaluaciones cruzadas.

- Las personas responsables de realizar la verificación de calidad no podrán realizarla, si han participado en los procesos de evaluación de competencia a verificar.

- Los verificadores de calidad deben dar seguimiento a las medidas preventivas y correctivas resultantes de los hallazgos encontrados durante la verificación.

- La ECE-INEA debe definir y dar seguimiento a las medidas preventivas y correctivas que resulten procedentes para su mejor operación, así como para los EI.

- Los EI deben colaborar con la ECE-INEA en los procesos de verificación de calidad que se realicen para la excelencia en la operación y servicio a usuarios.

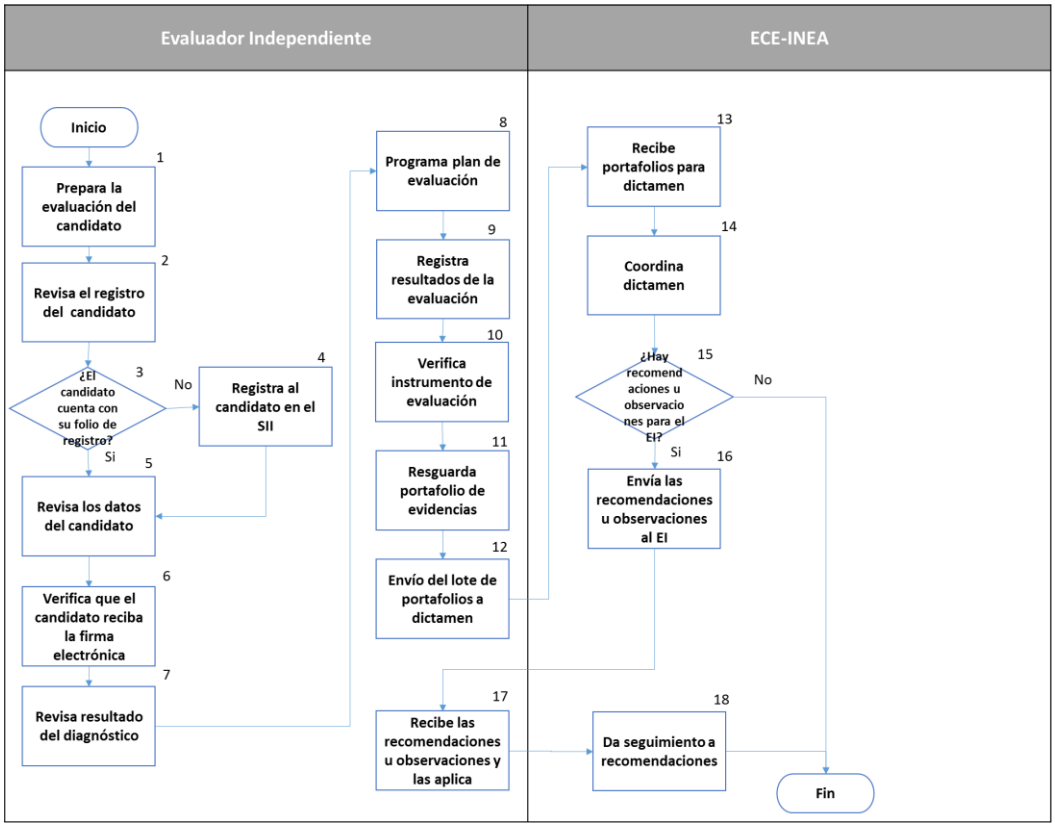
- Los EI deben atender, dar seguimiento y solución a las recomendaciones, medidas preventivas y correctivas que resulten de las supervisiones, verificaciones de calidad o auditorías externas, realizadas por el CONOCER, o por la propia ECE-INEA a solicitud del CONOCER.

- Los EI y la ECE-INEA, deben conservar los registros de las supervisiones, verificaciones de calidad externas o auditorías, así como de las soluciones adoptadas, en forma electrónica o documental durante 2 años.

A continuación se presenta el flujo y descriptivo de los procesos de verificación, Verificación Interna por parte del EI y la Verificación de Calidad por parte del personal asignado.

IV. Flujo y guía de operación de la verificación interna del EI

El proceso que se detalla a continuación se refiere a los pasos que deberá seguir el evaluador independiente desde el inicio del proceso de evaluación y hasta la entrega de resultaos al candidato y el envío del portafolio a dictamen.

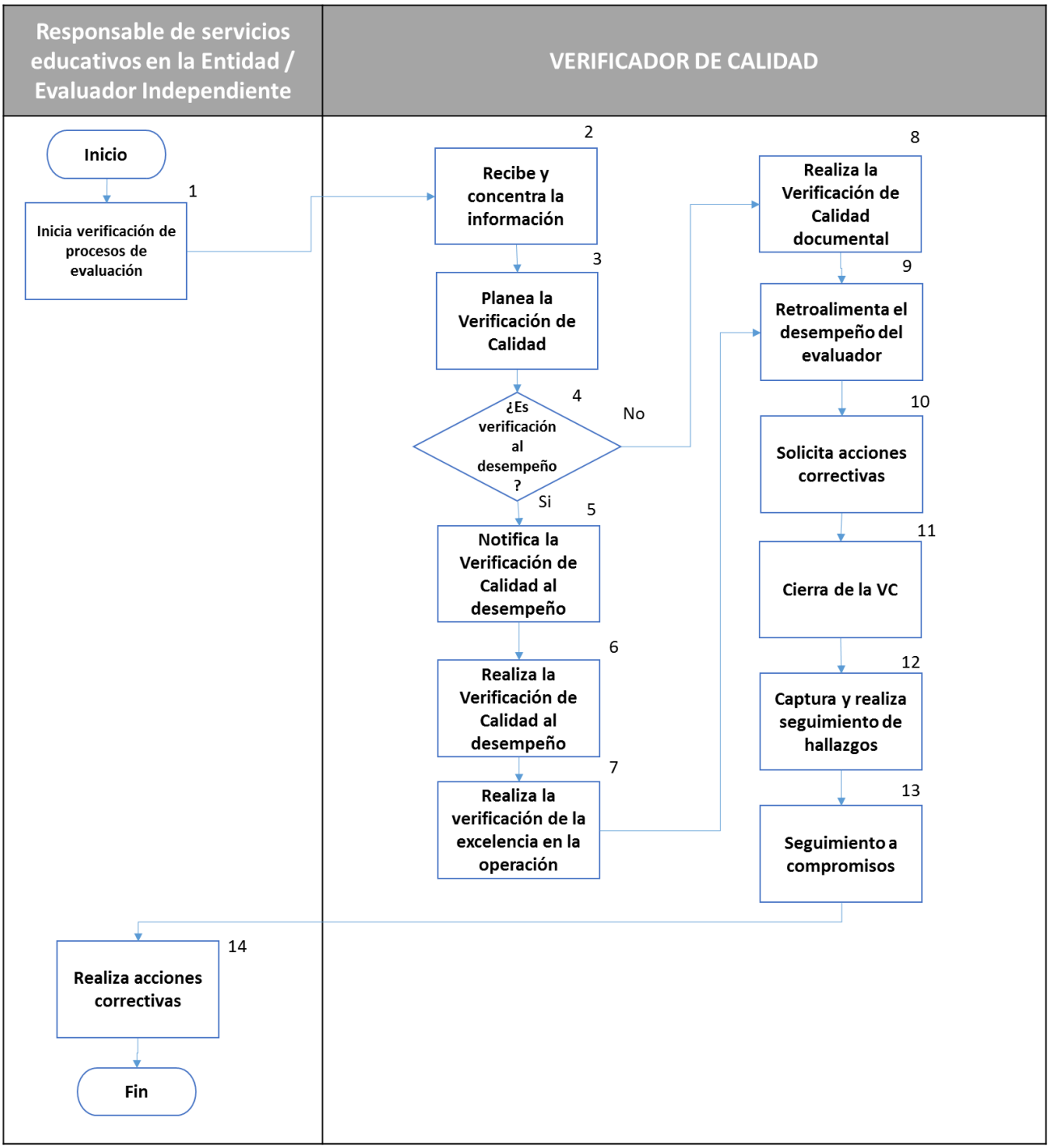


Verificación de la calidad de los procesos
de Evaluación de Competencias
2015

Etapas	Descripción de la Actividad	Responsable
1 **Prepara la evaluación del candidato**	Verifica que su clave electrónica dé acceso al SII.	Evaluador Independiente
2 **Revisa el registro del candidato**	Revisa si el candidato ha sido registrado previamente en el SII	Evaluador Independiente
3 **¿El candidato cuenta con su folio de registro?**	**SI:** Continua actividad 5. **NO:** Continua actividad 4.	Evaluador Independiente
4 **Registra al candidato en el SII**	Revisa que los datos del candidato sean correctos de acuerdo a los documentos proporcionados.	Evaluador Independiente
5 **Revisa los datos del candidato**	Registra al candidato en el SII de acuerdo a los requerimientos solicitados verificando que la fotografía cuente con las características requeridas por el CONOCER.	Evaluador Independiente
6 **Verifica que el candidato reciba la firma electrónica**	Si es necesario hacer modificaciones a los datos o fotografía los realiza y verifica que el candidato reciba su firma electrónica	Evaluador Independiente
7 **Revisa resultado del diagnóstico**	Verifica que se haya adjuntado el diagnóstico del candidato en el SII, revisando el resultado	Evaluador Independiente
8 **Programa plan de evaluación**	Al programar la fecha del plan de evaluación del candidato revisa la captura de los resultados del diagnóstico	Evaluador Independiente
9 **Registra resultados de la evaluación**	Registra los resultados de la evaluación en el instrumento revisando cuidadosamente la captura	Evaluador Independiente
10 **Verifica instrumento de evaluación**	Verifique al llenar las recomendaciones y el resumen del proceso de evaluación en la cédula de evaluación	Evaluador Independiente
11 **Resguarda portafolio de evidencias**	Resguarde los documentos que arroja el SII durante la evaluación integrando el portafolio electrónico	Evaluador Independiente
12 **Envío del lote de portafolios a dictamen**	Envíe el lote de las evaluaciones que ha realizado verificando que estén enviadas a dictamen en el SII dando seguimiento al resultado del Dictamen y esté atento a las recomendaciones de la ECE-INEA	Evaluador Independiente
13 **Recibe portafolios para dictamen**	Recibe los portafolios para dictamen y convoca al mismo y verifica los portafolios a dictaminar según la muestra.	ECE-INEA
14 **Coordina dictamen**	Coordina que el dictamen se lleve a cabo conforme al programa establecido, generando los resultados del mismo en el formato correspondiente.	ECE-INEA

15 **¿Hay recomendaciones u observaciones para el EI?**	**SI:** Continua actividad 16. **NO:** Fin del proceso.	ECE-INEA
16 **Envía las recomendaciones u observaciones al EI**	Envía las recomendaciones u observaciones al EI, utilizando el formato correspondiente.	ECE-INEA
17 **Recibe las recomendaciones u observaciones y las aplica**	Recibe las recomendaciones u observaciones y las aplica	Evaluador Independiente
18 **Da seguimiento a recomendaciones**	Da seguimiento a las recomendaciones u observaciones aplicadas por el EI	ECE-INEA
	FIN	

V. Flujo y guía de operación de la verificación de calidad (VC)



Proceso de verificación de calidad (VC)

VI. Descripción del flujo

Verificación de la calidad de los procesos
de Evaluación de Competencias
2015

Etapas	Descripción de la Actividad	Responsable
1 **Inicia verificación de procesos de evaluación**	Elabora y envía el oficio de solicitud de verificación, vía correo electrónico o comienza con la verificación de los procesos de evaluación en el SII.	Responsable Estatal EI
2 **Recibe y concentra la información**	Concentra en la base de datos general de VC lo siguiente: • Datos del EI que participarán en la Verificación. • Nombre del candidato. • Nombre del evaluador asignado. • CURP • Datos de las certificaciones obtenidas, (evaluación, estándar y número de registro) • Nombre del Estándar de Competencia, código y fecha de publicación en el DOF en el que se realizará la evaluación. Por bloque. • Nombre del candidato y estándar en el que se evalúa. • Fecha aproximada de la evaluación. • Lugar y hora. • Tiempos destinados para los procesos de evaluación. • Número consecutivo de identificación del programa. • Tipo de verificación a realizar (presencial –documental).	Verificador de la calidad
3 **Planea la VC**	Realiza el análisis de los reportes anteriores (Si es el caso) de VC, identificando, los aspectos críticos a verificar y seguimientos a compromisos.	Verificador de la calidad
4 **¿Es verificación al desempeño (verificación presencial)?**	**SI:** Continua actividad 5. **NO:** Continua actividad 8.	Verificador de la calidad
5 **Notifica la VC al desempeño**	Notifica al responsable estatal y el EI la realización de la VC al desempeño, (correo electrónico, día, fecha y hora).	Verificador de la calidad
6 **Realiza la VC al desempeño**	Aplica el EI la sección A del formato de verificación de calidad, checando que la evaluación al candidato cumpla con la calidad establecida. (Formato para la Verificación de Calidad). Registrando los resultados recopilados, e integrándolos en el informe de verificación de calidad.	Verificador de la calidad
7 **Realiza la verificación de la excelencia en la operación**	Aplica la sección B del formato de verificación de calidad, checando el cumplimento de la excelencia en la operación (Formato para la Verificación de Calidad). Registrando los resultados recopilados e integrándolos en el informe.	Verificador de la calidad
8 **Realiza la VC documental**	Aplica la sesión **C** del formato de verificación de calidad, revisando que los portafolios electrónicos cumplan con la calidad establecida, (documentado el contenido con los registros de la evaluación de todas las evidencias y los demás componentes del estándar de competencia de referencia). Registrando los resultados recopilados e integrando el informe (Anexo 3) de verificación de calidad.	Verificador de la calidad
9 **Retroalimenta el desempeño del evaluador**	Retroalimenta al EI, sobre los hallazgos encontrados, sí es el caso, realiza recomendaciones.	Verificador de la calidad

10 **Solicita acciones correctivas**	Solicita al evaluador verbalmente la propuesta de acciones correctivas o de mejora a implementar y el tiempo de respuesta para el cumplimiento, de cada uno de los hallazgos encontrados, los registra en el informe y obtiene firma de conformidad.	Verificador de la calidad
11 **Cierra de la VC**	Concluye la verificación de calidad, realiza el informe con los resultados obtenidos. Deja copia del informe de VC al Responsable de Servicios Educativos o EI.	Verificador de la calidad
12 **Captura y realiza seguimiento de hallazgos**	Captura en la base de datos general los resultados obtenidos, para su cotejo y seguimiento en futuras VC. Anotando • Hallazgos encontrados. • Acciones correctivas a realizar por parte del o EI.	Verificador de la calidad
13 **Seguimiento a compromisos**	Acuerda con el Responsable de Servicios Educativos en las Entidades, EI, una futura VC, para el cumplimiento de compromisos.	Verificador de la calidad
14 **Realiza acciones correctivas**	Considerando los hallazgos realiza las acciones correctivas.	EI
	FIN	

VII. Documentos de referencia

Nombre del documento	Código del documento
Manual de Evaluación de Competencia y Verificación Interna	***C-EVAL-MU-03***
Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC)	***C-MAPO-MU-01***
Tutorial de Registro del candidato	***04 Tutorial_Regis_Candidatos_SII***
Tutorial de Dictamen y solicitud de emisión de certificados	***07 Tutorial_Dictamen_SII***
Guía Técnica para Elaborar diagnósticos	***C-DIAG-GT-02***
Manual de Grupo de Dictamen	***C-GDIT-MU-07***

VIII. Formato para la Verificación de Calidad

PLAN DE VERIFICACIÓN

Verificación No.	Clasificación de la Verificación de Calidad				Fechad e inicio de la Verificación	Duración
	Presencial		Documental			

Datos del Evaluador / evaluador independiente			
Nombre(s) del Evaluador(es) Independiente (es) que participan en la verificación	**CURP**	**Clave del EI**	**Datos de sus certificaciones para el proceso de evaluación y número de registro**

Datos del verificador de Calidad			
Nombre:		**Curp:**	

Lugar de la verificación	Lote y número de portafolios a verificar

OBJETIVO Y ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN DE CALIDAD (Anotar la(s) etapas de la evaluación en las que se observará el desempeño del evaluador)
Nombre del Estándar de Competencia, código y fecha de publicación en el DOF.

INSTRUMENTO DE VERIFICACIÓN

SECCIÓN A: VERIFICACIÓN DE CALIDAD AL DESEMPEÑO DEL EVALUADOR

Nombre del candidato y estándar en el que se evalúa.

	Actividades a verificar en el desempeño del evaluador	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
	Atención a Usuarios			
1.	Recibe al usuario de manera cordial y amable, conforme a lo establecido en el Manual de Atención a Usuarios de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias.			
2.	Pregunta al usuario si tiene conocimiento del funcionamiento del SNC, así como del proceso de evaluación y certificación de competencias.			
3.	Comunica al usuario que el proceso de evaluación con fines de certificación no está condicionado a tomar curso de capacitación alguno.			
4.	Solicita al usuario comentar sobre su actividad laboral, interés particular en alguna función a certificar o bien pregunta si identifica el EC respecto al que desea evaluar y certificar sus competencias. Informa al usuario sobre el o los EC que pudieran ser de utilidad para la función laboral que realiza o bien por el interés manifestado por el candidato.			
5.	Informa al usuario sobre el o los EC que pudieran ser de utilidad para la función laboral que realiza o bien por el interés manifestado por el candidato.			
6.	Recaba la información del usuario, asesorando al usuario respecto la función a certificar, ofreciéndole información referente a otro EC de su interés			
7.	Explica y entrega al usuario el contenido de la Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios del Sistema Nacional de Competencias en la Operación de la Evaluación y Certificación.			
8.	Solicita al usuario que se registre en el Sistema de Información Integral			
9.	Revisa los datos del usuario en el SII y adjunta la fotografía con las características Manual del Proceso de Operación de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias (ECE) y Organismos Certificadores (OC).			
10.	Solicita al candidato que obtenga su firma electrónica en el SII y firme la entrega de la Carta de Derechos y Obligaciones.			
	Preparar la evaluación de la competencia del candidato.			
11.	Aplica el diagnóstico y retroalimenta al candidato, en relación al resultado obtenido, sobre las acciones a seguir. (Capacitación- evaluación)			
12.	Proporciona información sobre el llenado de la carta de solicitud de certificación donde manifiesta su interés por el proceso y que no requiere capacitación y en cado de haberla tomado cual fue el curso y quien su instructor o capacitador.			
13.	Presenta al candidato el plan de evaluación, considerando el manual de evaluación C-EVAL-MU-03.			
14.	Verifica la información del candidato en la ficha de registro.			
15.	Resuelve las dudas respecto a su proceso de evaluación y específica cómo se aplicarán las técnicas de evaluación y describe los instrumentos que se aplicarán durante su evaluación.			
16.	Acuerda el Plan de Evaluación, proponiendo al candidato lugar, fecha, y hora. Respondiendo a las preguntas expresadas por el candidato. Acordando con el candidato quién proveerá los requerimientos para el desarrollo			

	Actividades a verificar en el desempeño del evaluador	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
	de la evaluación, solicitando la firma de conformidad del candidato y entregándole una copia del Plan de Evaluación.			
	Recopilar las evidencias de la competencia del candidato			
17.	Verifica las condiciones para la aplicación del Instrumento de Evaluación de Competencia (IEC), antes de la aplicación del mismo y corrobora la operación y disponibilidad de los requerimientos para el desarrollo de la evaluación.			
18.	Muestra al candidato los instrumentos, lee las instrucciones de aplicación y aclara dudas, antes de iniciar la recopilación de evidencias e indicando al candidato el momento en que inicia la evaluación.			
19.	Recopila las evidencias de desempeño/AHV/Respuestas a situaciones emergentes. de producto y de conocimiento, aplicando las guías de observación establecidas en el IEC en el SII, sin realizar expresiones aprobatorias o desaprobatorias ante los comportamientos del candidato, registrando las mejores prácticas en el caso de que el candidato haya excedido la calidad establecida, en el espacio destinado para ello en el IEC inmediatamente después de que el candidato presenta la evidencia.			
20.	Verifica que todos los reactivos tengan evidencias/registros, el SII mostrará un candado en las secciones que se haya concluido el registro, de continuidad al desarrollo de actividades programadas en el Plan de Evaluación y concluyendo la aplicación de las guías de observación.			
21.	Recopila las evidencias de producto obtenidas por el candidato: conforme a la instrucciones especificadas en el IEC, los criterios de calidad establecidos en las evidencias de producto, registra las observaciones derivadas de la aplicación/revisión en el espacio destinado en las listas de cotejo del IEC, concluye la aplicación de las listas de cotejo cuando todos los reactivos tengan evidencias /registros.			
22.	Aplica el cuestionario al candidato, explicándole las instrucciones y aclarándole las dudas que manifieste.			
23.	Cierra la aplicación del IEC y notifica al candidato que ésta ha finalizado, revisa que se hayan evaluaron todos los reactivos del IEC, y recaba la firma/rúbrica/huella digital en los espacios asignados del candidato. Menciona al candidato el lugar, fecha y hora donde le dará la retroalimentación sobre los resultados obtenidos del proceso de evaluación, de acuerdo con lo determinado en el Plan de Evaluación.			
	Presentar los resultados de la evaluación de competencia del candidato			
24.	Analiza los resultados de la evaluación revisa el juicio de competencia emitido y llena los espacios correspondientes a las recomendaciones y al resumen del proceso de evaluación.			
25.	Comunica al candidato el juicio de competencia “Competente”, en la fecha y hora establecida para ello, con base en el resultado del juicio de competencia, precisando y explicándole los componentes de los elementos del Estándar de Competencia en los que presentó incumplimientos. Explicándole el motivo de cada incumplimiento registrado en el IEC Proporcionándole sugerencias para evaluarse en otros Estándares afines a su perfil e interés. Mencionándole que la entrega del Certificado de Competencia la realizará la ECE/CE.			
26.	Comunica al candidato el juicio de competencia “Todavía no Competente” (si es el caso). En la fecha y hora establecida para ello, con base en el resultado del juicio de competencia.			

	Actividades a verificar en el desempeño del evaluador	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
	Precisando y explicándole los componentes de los elementos del Estándar de Competencia en los que presentó incumplimientos. Explicándole el motivo de cada incumplimiento registrado en el IEC. Indicándole alternativas para alcanzar la competencia, en los aspectos en que se detectaron incumplimientos durante la evaluación. Proporcionándole sugerencias para evaluarse en el estándar de Competencia en el cual se evaluó. Mencionándole que puede solicitar la revisión de su evaluación en la ECE/EI.			
27.	Concluye el proceso de evaluación de Competencia: Solicitándole firma al candidato en la cédula de evaluación. Otorgándole una copia al candidato de la cédula de evaluación.			
	Orientación al Candidato			
28.	Envía los portafolios de los candidatos evaluados al dictamen por medio del SII y espera los resultados del mismo dando seguimiento al proceso.			
29.	Informa al usuario sobre el resultado del dictamen realimentándolo de acuerdo al resultado del dictamen.			
30.	Acuerda con el usuario la fecha de entrega del Certificado de Competencia.			
31.	Informa al usuario que tiene el derecho de presentar una inconformidad ante la ECE y si ésta no atendiera su reclamo, puede presentarla ante el CONOCER.			
32.	Solicita al usuario llene la Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación.			
	Recepción y entrega de Certificado			
33.	Entrega el Certificado de Competencia al usuario.			
34.	Solicita al usuario llenar la Encuesta de Evaluación del Servicio a Usuarios en el Proceso de Evaluación – Certificación			

SECCIÓN B. VERIFICACIÓN DE LA EXCELENCIA EN LA OPERACIÓN

	Documentos a verificar	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
	Verificar la excelencia en la operación			
1.	El EI tiene en sus instalaciones y a la vista del público en general, la imagen institucional propia y de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios atendiendo lo dispuesto en el manual de Imagen Institucional Red CONOCER de Prestadores de Servicios Expedido por el CONOCER.			
2.	El EI cuenta en sus instalaciones y a la vista del público en general, con un buzón de quejas y sugerencias.			
	El EI tiene en lugar visible para los usuarios la filosofía institucional.			
3.	El EI cuenta con un área de atención a los usuarios y está en excelentes condiciones.			

4.	El EI tiene a la vista su respectiva Cédula de Acreditación.			
5.	El EI tiene a la vista las Cédulas de Reconocimiento para cada uno de los Estándares de competencia en los que estén acreditados.			
6.	El EI cuenta con material informativo y promocional (folletos, trípticos, cuadernillos, etc.) respecto al SNC; el proceso de evaluación-certificación; los EI y los derechos del usuario.			
7.	Los procesos de evaluación y verificación interna corresponden con los EC vigentes y acreditados.			
8.	Se han realizado verificaciones de calidad anteriores conforme a lo establecido.			
9.	La carpeta de acreditación inicial el EI contiene la información requerida, está en orden conforme al índice y actualizada.			
10.	Las base de control y atención a quejas, así como la carpeta de resguardo de los formatos de atención a usuarios y la cédula de evaluación en el proceso de Evaluación-Certificación, esta actualizada conforme a los procesos de evaluación realizados.			
11.	Las bases de control de solicitud de información, procesos de evaluación – certificación y portafolios, se encuentra vigente y actualizada, conforme a los procesos de evaluación realizados.			

SECCIÓN C: VERIFICACIÓN DE CALIDAD DOCUMENTAL A LOS PORTAFOLIOS DE EVIDENCIA ELECTRÓNICOS

	Documentos a verificar	Cumplimiento		Observaciones
		SI	NO	
	Verificar si el portafolio de evidencias contiene:			
	Los Datos del Candidato			
1.	Carta solicitud de interés requisitada por el candidato.			
2.	Ficha de Registro del Candidato, con fotografía a color y requisitada con los datos del candidato, los cuales deberán ser revisados por el evaluador contra el IFE solicitada.			
3.	Copia fotostática del IFE o identificación oficial.			
4.	El diagnóstico aplicado al candidato y calificado por el evaluador. En archivo adjunto en el SII y como documento electrónico en la carpeta del candidato.			
	La recopilación de evidencias en el portafolio.			
5.	El Plan de Evaluación acordado en el apartado del resultado del diagnóstico contiene: El resultado obtenido por el candidato, la aceptación o rechazo del candidato para ser capacitado, evaluado u orientado para iniciar su proceso.			
6.	Plan de Evaluación acordado con el candidato, con las fechas para cada actividad y la forma en que se desarrolló la evaluación, deberá estar firmado por el Evaluador y el candidato.			
7.	Registro de la fecha para la realización de la retroalimentación, posterior a la fecha de dictamen.			
8.	El Instrumento de Evaluación de la Competencia aplicado y con la firma electrónica del candidato.			
9.	La forma en que emitió el juicio de competencia, si está sustentado en la suficiencia de: la competencia, de la evidencia recopilada, de los IEC y del portafolio de evidencias y si cuenta con la rúbrica de conformidad del candidato.			
	La cédula de evaluación requisitada:			
10.	Incluye los datos generales solicitados en el formato			
11.	Describe las mejores prácticas presentadas por el candidato durante la evaluación de la competencia			

12.	Describe las áreas de oportunidad del candidato identificadas durante la evaluación de competencia.			
13.	Incluye las recomendaciones del evaluador de acuerdo con las mejores prácticas y áreas de oportunidad del candidato, presentadas durante la evaluación de competencia.			
14.	Incluye los incumplimientos del candidato con base en el IEC aplicado.			
15.	Especifica el juicio de competencia obtenido con base en el resultado de las suficiencias.			
16.	Presenta el nombre y firma electrónica del evaluador y candidato.			
	Cierre de la Evaluación			
17.	El portafolio contiene la Cédula de Evaluación, el juicio de competencia y de forma general los resultados obtenidos en la evaluación (mejores prácticas, áreas de oportunidad y criterios no cubiertos).			
18.	Cuenta con la encuesta de satisfacción contestada por el candidato.			
19.	El portafolio de evidencias integrado contiene los documentos solicitados en electrónico y con el CURP en el nombre de cada archivo.			

Cierre de la verificación de calidad

Resultados Obtenidos

Reporte de hallazgos

Conclusiones de la Verificación

Observaciones

En caso de ser verificación presencial: Recibí información clara y completa del proceso de verificación y estoy de acuerdo con los resultados emitidos.

Verificador de Calidad	Evaluador Independiente
Nombre y Firma	Nombre y Firma

Identificación de hallazgos y retroalimentación al evaluador.

En el siguiente formato registre los hallazgos encontrados durante la verificación de calidad al desempeño o documental (Portafolios).

- Indague con el evaluador la causa raíz y descríbala.
- Obtenga los compromisos de mejora por parte del evaluador y anótelos

Actividad con hallazgo:	

Descripción del hallazgo:

Identificación de la causa raíz:

Tipo de recomendación:			
Preventiva:	DESCRIPCIÓN	**Correctiva:**	DESCRIPCIÓN

Compromisos de mejora:

Fecha:	

Tipo de Acción a aplicar:

Verificador de Calidad	Evaluador Independiente
Nombre y Firma	Nombre y Firma

IX. Formato para la Verificación de Calidad

REALIMENTACIÓN AL LOTE DE PORTAFOLIOS DE EVIDENCIAS
____ Dictamen
_____(fecha)

El presente documento contiene el resumen de los incumplimientos y omisiones encontrados durante la verificación de calidad realizada al lote de Portafolios de Evidencias enviados a grupo de dictamen, así como las recomendaciones de mejora para los Evaluadores Independientes.

Su espíritu es aplicar la mejora continua a las áreas de oportunidad identificadas, en el llenado de los distintos apartados y formatos del Portafolio de Evidencias haciendo especial énfasis en el Plan de Evaluación, los Instrumentos de Evaluación y la Cédula de Evaluación.

Verificación No.	**Clasificación de la Verificación de Calidad**				**Fechad e inicio de la Verificación**	**Duración**
	Presencial		Documental	X		

Datos del Evaluador /Independiente	
Nombre(s) del Evaluador(es) Independiente (es) que participan en la verificación.	
Número evaluadores	
Número de portafolios verificados	

Datos del verificador de Calidad			
Nombre:		**CURP:**	
Nombre:			

IDENTIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTO Y RECOMENDACIONES		
DOCUMENTOS ANEXOS (Identificación oficial)	•	•
DIAGNÓSTICO	•	•
FICHA DE REGISTRO DEL CANDIDATO	•	•
PLAN DE EVALUACIÓN	•	•
INSTRUMENTO DEEVALUACIÓN	•	•
CÉDULA DE EVALUACIÓN	•	•

Recomendaciones: