



## FORMATO DE EVALUACIÓN LABORAL FINAL DEL PERSONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

Nombre completo de la persona evaluada:	
Puesto:	
Fecha de baja:	Periodo de Evaluación:
Ente Público:	
Área de Atención Ciudadana (AAC) de Adscripción:	
Motivo de la baja:	
<p><b>Instrucciones:</b>  <b>El formato deberá ser llenado por la persona que fungió como Jefe inmediato superior del empleado.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llenar los datos de la persona evaluada con relación al puesto que ocupó.</li> <li>• Marque con una "X" en la escala que mejor defina el desempeño del empleado, durante el periodo evaluado.</li> <li>• Al final del formato deberá anotarse el nombre, puesto y firma del Jefe inmediato del Servidor Público evaluado.</li> <li>• Todos los campos son obligatorios.</li> </ul>	

FACTORES	ESCALA DE EVALUACIÓN	Evaluador (Marque con una X la opción elegida)
<b>1. Asistencia.</b> <i>Presencia física cotidiana en el centro de trabajo</i>	Siempre cumplió con su asistencia puntual al área de trabajo	( 4 )
	Cumplió con su asistencia a la unidad de adscripción	( 3 )
	Casi siempre cumplió con su asistencia a su área de adscripción	( 2 )
	Presentó dificultades para cubrir su asistencia al área de labores	( 1 )
<b>2. Competencia:</b> <i>Conocimiento y dominio de las actividades implícitas del puesto, aplicando los aspectos técnicos y normativos que conlleva el ejercicio del puesto.</i>	Demostró amplio conocimiento y dominio de los aspectos técnicos y normativos.	( 4 )
	El conocimiento y dominio fueron buenos para cumplir con las funciones.	( 3 )
	Necesitó de confirmación y supervisión para conocer y dominar las funciones asignadas.	( 2 )
	No mostró el nivel de conocimientos requerido para realizar correctamente las funciones asignadas.	( 1 )
<b>3. Eficiencia:</b> <i>Otorgar una atención de calidad a los ciudadanos con el menor uso de recursos posibles.</i>	Entregó resultados antes del tiempo fijado, utilizando los recursos necesarios.	( 4 )
	Siempre entregó los resultados a tiempo, pero utilizando más recursos de los necesarios.	( 3 )
	Cumplió con los resultados de forma regular, utilizando los recursos necesarios.	( 2 )
	El retraso fue manifiesto y afectó la entrega de resultados.	( 1 )



FACTORES	ESCALA DE EVALUACIÓN	Evaluador (Marque con una X la opción elegida)
<b>4. Protección de datos personales:</b> <i>Conducta manifiesta ante los asuntos o casos de acuerdo a la reserva y prudencia en el manejo de la confidencialidad de la información oficial.</i>	Guardó y cuidó con reserva los asuntos cumpliendo con las disposiciones de confidencialidad.	( 4 )
	Ocasionalmente descuidó el resguardo de la información bajo su responsiva.	( 3 )
	Siempre se preocupó por conservar los asuntos de acuerdo a la trascendencia e impacto de la información.	( 2 )
	Constantemente descuidó la información trascendental del área afectando la reserva y confidencialidad de los asuntos.	( 1 )
<b>5. Disciplina:</b> <i>Actitud manifiesta sobre la observancia de los lineamientos, procedimientos o normas institucionales.</i>	Siempre respetó las reglas y se sujetó a las disposiciones establecidas.	( 4 )
	Casi siempre se apegó a las reglas y disposiciones establecidas.	( 3 )
	Manifestó Inconformidad, pero ejecutó las instrucciones de acuerdo a las reglas y disposiciones.	( 2 )
	Cuando tuvo la oportunidad evadió las reglas y disposiciones.	( 1 )
<b>6. Responsabilidad:</b> <i>Cumplimiento de los deberes y las funciones que se le designaron, obteniendo los resultados en los plazos fijados de acuerdo a los objetivos y metas fijadas.</i>	Siempre se comprometió con sus obligaciones empleando el tiempo y los recursos asignados, para cumplir en los plazos fijados.	( 4 )
	Casi siempre se comprometió y entregó buenos resultados en el menor tiempo posible.	( 3 )
	Mostró poco compromiso para cumplir con el trabajo designado.	( 2 )
	No mostró compromiso para cumplir con sus deberes y funciones.	( 1 )
<b>7. Iniciativa:</b> <i>Muestra de la disposición para proponer y desarrollar nuevas alternativas de acción para alcanzar los objetivos, programas o proyectos.</i>	Propuso e inició acciones que mejoraron el trabajo del área	( 4 )
	Su disposición para proponer mejoras en el área de trabajo fue manifiesta y constante.	( 3 )
	En ocasiones participó y generó nuevas ideas que ayudaron a la mejora.	( 2 )
	No mostró interés para proponer mejoras en su área de trabajo.	( 1 )
<b>8. Comunicación:</b> <i>Interacción asertiva y procuración del servicio eficaz.</i>	Siempre se dirigió con atención y asertividad al ciudadano	( 4 )
	Se dirigió con atención al ciudadano	( 3 )
	Realizó sus actividades con poca atención hacia el ciudadano	( 2 )
	Realizó su actividades con desinterés hacia el ciudadano	( 1 )
<b>9. Desempeño de funciones:</b> <i>Grado de precisión, confiabilidad y presentación de los trabajos realizados.</i>	Realizó trabajos precisos, confiables sin requerir de supervisión.	( 4 )
	Realizó trabajos precisos y confiables, requiriendo de mínima supervisión.	( 3 )
	Realizó su trabajo con escasos errores, requiriendo de mediana supervisión.	( 2 )
	Realizó su trabajo con errores frecuentes, requiriendo de constante supervisión.	( 1 )



FACTORES	ESCALA DE EVALUACIÓN	Evaluador (Marque con una X la opción elegida)
<b>10. Honestidad:</b> <i>Desempeño y comportamiento laboral regido bajo el Código de Ética de los Servidores Públicos.</i>	Se caracterizó por realizar ética e íntegramente el desempeño de sus funciones.	( 4 )
	Demostró rectitud en el desempeño de sus funciones.	( 3 )
	Ocasionalmente presentó faltas administrativas no relevantes, presentación de quejas de los particulares por supuesto comportamiento indebido.	( 2 )
	Mostró un comportamiento doloso contrario a los principios de buen comportamiento.	( 1 )
<b>11. Calidad en el servicio:</b> Asegurar la satisfacción del ciudadano a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio.	Siempre se condujo en apego a los Principios de la Atención al Público (respeto, igualdad y amabilidad de trato).	( 4 )
	Mostró un trato amable pero poco empático	( 3 )
	Atendió a las personas con poca amabilidad y empatía	( 2 )
	Se mostró distante e impositivo en su trato	( 1 )
<b>PUNTUACIÓN TOTAL:</b>		

<b>Evaluación del desempeño (obligatorio):</b>

### EVALUÓ

(Jefe Inmediato Superior del Servidor Público evaluado)  
Nombre

\_\_\_\_\_  
Puesto y firma

#### Escalas: Puntuación

- De 0 a 10 puntos: Desempeño no óptimo para la Atención Ciudadana
- De 11 a 22 puntos: Desempeño por debajo de lo óptimo, reservas para contratación
- De 23 a 33 puntos: Desempeño óptimo con reservas, supervisión en la Atención Ciudadana
- De 34 a 44 puntos: Desempeño óptimo, puede continuar en la Atención Ciudadana

- *NOTA: Este formato no será válido sin la firma del Jefe inmediato que realizó la evaluación.*
- *Como parte fundamental de la Evaluación Laboral Final del Personal de Áreas de Atención Ciudadana, es necesario que se tome en cuenta que la máxima calificación numérica es 44 que equivale a aprobatorio al 100 % y 23 como el mínimo aprobatorio que equivale a la media.*



- *Esta Evaluación Laboral Final del Personal determina el Cambio de Adscripción a otras Áreas de Atención Ciudadana, o en el caso de que el servidor público reingrese es necesario que cuente con la calificación mínima para ser validado en la Plantilla del Personal, en caso contrario será improcedente su reingreso y registro*