

## 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> EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal					
<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 autógrafa



**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):

EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

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> EC0045	<b>Estándar de competencia:</b> Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal	<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>
-------------------------------	--	-----------	-----------

**Usted puede o ha verificado una bitácora de recepción:**

1.	Iniciando el turno de trabajo		
2.	Revisando las actividades a realizar y pendientes de trabajo del turno		

**Usted puede o ha verificado reportes de llegadas programadas en el sistema de operación:**

3.	Corroborando las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento		
4.	Revisando las características con las que debe contar la habitación reservada por el huésped		

**Usted ha realizado la confirmación de pago provisional del huésped:**

5.	Comprobando en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado		
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

**Usted puede o ha dispuesto de tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes:**

6.	Imprimiéndolas con la información personal del huésped		
7.	Anexando la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad		
8.	Los espacios para la firma del entrevistado, el responsable del proceso y del verificador externo		

**Ha reportado faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja:**

9.	Inmediatamente después de percatarse del faltante/sobrante de dinero		
10.	Notificando al jefe inmediato sobre el faltante/sobrante de dinero		

**Usted puede o ha verificado el fondo de caja considerando que:**

11.	Contenga la cantidad de dinero reportada por el turno anterior		
12.	Incluya los misceláneos y vales autorizados por el establecimiento		

**Ha asignado habitación para huésped verificando que:**

13.	Tenga el estatus de asignable en el reporte del ama de llaves		
14.	Cumpla con los requerimientos solicitados por el huésped		

**Usted sabe o conoce:**

15.	Las acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación		
-----	-------------------------------------------------------------------------	--	--

**Usted ha recibido al huésped realizando lo siguiente:**

16.	Dando la bienvenida		
17.	Ofreciendo sus servicios		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
<b>Ha verificado la recepción del huésped:</b>			
18.	Cotejando los datos del huésped con los descritos en la reservación		
19.	Corroborando las fechas de estancia del huésped		
20.	Revisando las notas generales de la reservación		
<b>Usted ha realizado el check in del huésped:</b>			
21.	Solicitando al huésped una identificación y el llenado de la tarjeta de registro		
22.	Corroborando los datos y los requerimientos del huésped con los descritos en la reservación		
23.	Validando la información de la tarjeta de registro con la firma del huésped		
24.	Proporcionando al huésped información sobre los servicios que presta el establecimiento y sobre los servicios externos		
25.	Revisando en el sistema de operación la forma de pago		
26.	Requiriendo al huésped la forma de pago		
27.	Otorgando la llave de la habitación		
28.	Ofreciendo al huésped asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de su habitación		
<b>Usted ha obtenido los productos siguientes:</b>			
29.	Tarjeta de registro verificada		
30.	Información actualizada del huésped en el sistema de operación		
<b>Usted sabe o conoce las acciones a realizar cuando:</b>			
31.	Los pagos del huésped se hacen con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad		
32.	Las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in		
33.	El huésped llega anticipado/posterior a la fecha determinada en la reservación		
<b>Usted sabe o conoce:</b>			
34.	Las acciones a realizar en caso de agresión física por parte del huésped		
<b>Usted ha atendido solicitudes, necesidades y quejas del huésped:</b>			
35.	Confirmando con él sus solicitudes, necesidades y quejas		
36.	Verificando que lo solicitado esté de acuerdo a los servicios con los que dispone el establecimiento y a los servicios contratados		
37.	Proporcionando al huésped lo solicitado		
38.	Canalizando al área correspondiente cuando no estén dentro de sus funciones		
<b>Usted ha realizado cambio de divisas y cheques de viajero al huésped:</b>			
39.	Verificando que la divisa es aceptada por el establecimiento		
40.	Corroborando que el tipo de cambio esté actualizado		
41.	Comprobando la autenticidad de la divisa y su estado de conservación e acuerdo con el procedimiento determinado por el establecimiento		
42.	Solicitando el número de habitación y la firma del huésped		
43.	Registrando el cambio de divisa en el sistema de operación		
44.	Cambiando la divisa con el dinero del fondo de caja		
45.	Depositando las divisas en la caja de seguridad		
<b>Usted ha obtenido los productos siguientes:</b>			
46.	Misceláneos elaborados		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
47.	Vales elaborados		
<b>Usted sabe o conoce:</b>			
48.	Las acciones a realizar en caso de una persona accidentada en el área de recepción		
<b>Usted ha realizado el check out del huésped:</b>			
49.	Confirmando el balance de los cargos por los servicios prestados		
50.	Solicitando al huésped la liquidación de la cuenta en caso de no haberla saldado con antelación		
51.	Verificando en el sistema de operación que los consumos y servicios prestados durante la estancia del huésped estén saldados		
52.	Ingresando al sistema de operación la forma de pago y requerimientos especiales del huésped durante su estancia		
53.	Dando salida a la habitación en el sistema de operación		
<b>Usted ha realizado el ajuste de cargos por los servicios prestados, rechazados por el huésped:</b>			
54.	Corroborando en el sistema de operación que los cargos rechazados por el huésped efectivamente hayan sido realizados		
55.	Recabando la información de los reportes de los servicios otorgados por el establecimiento		
56.	Elaborando el recibo correspondiente de acuerdo con lo determinado por el establecimiento		
57.	Solicitando la firma de autorización del ajuste		
<b>Al despedir al huésped ha:</b>			
58.	Agradecido su estancia en el establecimiento		
59.	Solicitando comentarios sobre los servicios prestados por el establecimiento		
60.	Efectuado la invitación para regresar al establecimiento		
61.	Ofreciendo asistencia para el traslado de su equipaje		
<b>Usted ha realizado lo siguiente:</b>			
62.	Factura de los servicios prestados por el establecimiento		
63.	Cierre de turno realizado		
64.	Check list de actividades entregado		
65.	Cierre de fondo de caja		
66.	Bitácora de recepción entregada		
<b>Para el desarrollo del proceso a evaluar, confirme si tiene los siguientes conocimientos:</b>			
67.	Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación		
68.	Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad.		
69.	Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación.		
70.	Elementos que contiene el pase de salida del huésped		
71.	Bitácora de recepción		
72.	Fondo de caja		
73.	Garantía de pago		
74.	Llegadas programadas		
75.	Misceláneo		
76.	Sistema de operación		
77.	Vales en el ámbito de la administración de hospedaje		

CRITERIOS DE DESEMPEÑO		Sí	No
78.	Check in		
79.	Cortesías		
80.	Formas de pago		
81.	Servicios del establecimiento		
82.	Servicios externos		
83.	Ajuste en el ámbito de la administración de hospedaje		
84.	Check out		
85.	Movimientos financieros		
86.	Reportes		

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO		
<p><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.</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>		<b>Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o mayor al 85%, sobre el total de respuestas</b>
		<b>No Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o menor al 84.9%, sobre el total de respuestas</b>

\_\_\_\_\_  
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>EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal</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>Verificará la bitácora de recepción</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Al iniciar su turno de trabajo, revisando las actividades a realizar y pendientes de trabajo</li> </ul>	
2.	<b>Verificará el reporte de llegadas programadas en el sistema de operación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deberá corroborar las llegadas del día, fechas de estancia y la frecuencia con la que se hospeda el huésped en el establecimiento, revisando las características con las que debe contar la habitación reservada por el huésped</li> </ul>	
3.	<b>Confirmará el pago provisional del huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deberá comprobar en el sistema de operación que el tipo de garantía de pago de la reservación esté registrado</li> </ul>	
4.	<b>Imprimirá las tarjetas de registro para las llegadas esperadas de huéspedes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deberán contener la información personal del huésped, anexando la llave de la habitación en caso de que haya disponibilidad de habitaciones</li> </ul>	
5.	<b>Reportará faltantes/sobrantes de dinero en el fondo de caja</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deberá reportarlo al jefe inmediato, al momento de percatarse del sobrante/faltante de dinero</li> </ul>	
6.	<b>Presentará el fondo de caja verificado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observará que cuente con la cantidad de dinero reportada por el turno anterior, e incluya los misceláneos y vales autorizados por el establecimiento</li> </ul>	
7.	<b>Asignará habitación para huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se observará que la habitación para huésped tenga el estatus de asignable en el reporte de ama de llaves y cumple con los requerimientos solicitados por el huésped</li> <li>Se evaluará el orden en la forma en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones y la manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención al huésped</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
8.	<b>Recibirá al huésped:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se observará la forma en que recibe al huésped dándole la bienvenida al establecimiento mostrando cordialidad, respeto y ofreciéndole sus servicios</li> <li>▪ Se evaluará la forma en que su presentación personal demuestra pulcritud</li> <li>▪ Se observará la manera en que organiza y mantiene su espacio de trabajo libre de obstáculos que impidan el desempeño de su labor</li> </ul>	
9.	<b>Verificará la reservación del huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se observará que coteje los datos del huésped con los descritos en la reservación, corroborando las fechas de estancia, así como las notas generales de la reservación</li> </ul>	
10.	<b>Realizará el check in del huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deberá solicitar al huésped una identificación y el llenado de la tarjeta de registro, validando la información con la firma del huésped</li> <li>▪ Proporcionará al huésped información sobre los servicios que presta el establecimiento y los externos</li> <li>▪ Revisará en el sistema de operación la forma de pago y la requerirá al huésped</li> <li>▪ Otorgará la llave de la habitación al huésped y le ofrecerá asistencia para el traslado de su equipaje y para la ubicación de ésta</li> <li>▪ Se evaluará la forma en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento, y como ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas</li> <li>▪ Se observará la forma en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema</li> </ul>	
11.	<b>Presentará la información actualizada del huésped en el sistema de operación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se revisará que contiene la información personal del huésped e incluye las tarifas, número de noches, número de personas, tipo de habitación y el registro de la identificación otorgada al huésped</li> </ul>	
12.	<b>Atenderá solicitudes, necesidades y quejas del huésped y se observará que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confirme con el huésped sus solicitudes, necesidades y quejas, verificando que lo solicitado esté de acuerdo a los servicios con los que dispone el establecimiento y a los servicios contratados</li> <li>▪ Proporcione al huésped lo solicitado</li> <li>▪ Canalice al área correspondiente las necesidades, solicitudes y quejas del huésped, cuando no estén dentro de sus funciones</li> </ul>	
13.	<b>Cambiará divisas y cheques de viajero al huésped observando qué:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifique que la divisa es aceptada, por el establecimiento, corroborando el que el tipo de cambio esté actualizado</li> <li>▪ Compruebe la autenticidad de la divisa y su estado de conservación de acuerdo con el procedimiento determinado por el establecimiento</li> <li>▪ Solicite el número de habitación y firma del huésped</li> <li>▪ Registre el cambio de divisa en el sistema de operación</li> <li>▪ Cambie la divisa con el dinero del fondo de caja y las deposite en la caja de seguridad</li> </ul>	
14.	<b>Realizará el check out del huésped, observando que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confirme el balance de los cargos por los servicios prestados, solicitando al huésped la liquidación de la cuenta en caso de no haberla saldado con antelación</li> <li>▪ Verifique en el sistema de operación que los consumos y servicios prestados durante la estancia del huésped estén saldados</li> <li>▪ Ingrese al sistema de operación la forma de pago y requerimientos especiales del huésped durante su estancia</li> <li>▪ De salida a la habitación del sistema de operación</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
15.	<b>Ajustará cargos por servicios prestados, rechazados por el huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se observará que corrobore en el sistema de operación que los cargos rechazados por el huésped hayan sido realizados, recabando la información de los servicios otorgados por el establecimiento</li> <li>▪ Se evaluará que elabore el recibo correspondiente de acuerdo con lo determinado por el establecimiento y solicite la firma de autorización de ajuste</li> </ul>	
16.	<b>Despedirá al huésped</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se observará la forma en que despide al huésped, agradeciéndole su estancia, solicitando sus comentarios sobre los servicios prestados e invitándolo a regresar al establecimiento, y como le ofrece asistencia para el traslado de su equipaje</li> </ul>	
<b>Productos (evidencia física) a evaluarse con Técnica de Gabinete e instrumento Listas de Cotejo:</b>		
17.	<b>Presentará la tarjeta de registro verificada elaborada, observando que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenga la información personal del huésped, nombre y firma de los adultos y el número de personas que ocupan la habitación</li> <li>▪ Presente los días de estancia en el establecimiento y los datos de quien realizó la reservación</li> </ul>	
18.	<b>Presentará los misceláneos elaborados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se evaluará que contengan el número de habitación, fecha, nombre y firma del huésped, así como el concepto y monto del mismo</li> <li>▪ Se revisará que indiquen el nombre y firma de quien lo elaboró y la firma de autorización del jefe inmediato</li> </ul>	
19.	<b>Presentará los vales elaborados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se revisará que indiquen el concepto y monto del mismo, que incluyan el nombre y firma de quien lo elaboró y la firma de autorización del jefe inmediato</li> </ul>	
20.	<b>Presentará la factura elaborada de los servicios prestados por el establecimiento elaborada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se revisará que contenga los datos fiscales y que éstos correspondan con los de la cédula presentada por el huésped</li> <li>▪ Se verificará que incluya el monto total de la estancia y de consumos extras, el nombre del huésped/empresa, número de habitación, folio de reserva, fecha de entrada y de salida, el desglose del IVA y la firma del huésped</li> </ul>	
21.	<b>Presentará el cierre de turno realizado elaborado</b> Se evaluará que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El detalle de todos los movimientos financieros que se tuvieron durante el turno</li> <li>▪ Los movimientos físicos y contables en coincidencia con el reporte del cajero</li> <li>▪ Quien lo elaboró</li> </ul>	
22.	<b>Entregará el check list de actividades elaborado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se revisará que contenga las actividades realizadas durante el turno y el nombre y fecha de quien lo elabora</li> </ul>	
23.	<b>Presentará el fondo de caja cerrado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se evaluará que incluya los comprobantes y vales de gastos autorizados y que contenga la cantidad de dinero recibido al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno</li> </ul>	
24.	<b>Entregará la bitácora de recepción y se revisará que:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenga las formas de pago pendientes</li> <li>▪ Incluya incidentes ocurridos durante el turno y las solicitudes especiales del huésped</li> <li>▪ Indique la fecha, turno, nombre y firma de quien lo elabora</li> </ul>	
<b>Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios</b>		
25.	Acciones a realizar ante fallas técnicas en el sistema de operación	

## Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
26.	Acciones a realizar ante pagos del huésped con tarjetas sin fondos, billetes falsos y cuando las transferencias bancarias no son hechas con puntualidad	
27.	Acciones a realizar cuando las habitaciones asignadas al huésped se encuentran ocupadas al check in	
28.	Acciones a realizar ante llegadas de huéspedes anticipadas/posteriores a la fecha determinada en la reservación	
29.	Elementos que contiene el pase de salida del huésped	
<b>Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo</b>		
30.	<b>Cooperación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que interactúa coordinadamente con personas de otras áreas del establecimiento para la recepción y atención del huésped.</li> </ul>	
31.	<b>Orden:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que aplica el procedimiento determinado por el establecimiento para la asignación de habitaciones.</li> <li>La manera en que realiza cada una de las actividades del check in de acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento.</li> <li>La manera en que organiza y mantiene su espacio de trabajo libre de obstáculos que impidan el desempeño de su labor.</li> </ul>	
32.	<b>Amabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que muestra cordialidad y respeto al recibir y atender al huésped.</li> </ul>	
33.	<b>Iniciativa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que ofrece alternativas al huésped ante situaciones inesperadas durante el check in</li> </ul>	
34.	<b>Limpieza:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que su presentación personal demuestra pulcritud.</li> </ul>	
35.	<b>Tolerancia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La manera en que muestra atención y comprensión ante la alteración del comportamiento de los huéspedes y da opciones de solución a su problema.</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>		
36.	<b>Agresión física por parte del huésped</b> <b>Respuesta(s) esperadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retirarse del área de trabajo y reportar al jefe inmediato</li> </ul>	
37.	<b>Persona accidentada en el área de recepción</b> <b>Respuesta(s) esperadas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica la gravedad de la lesión, se le comunica al jefe inmediato y a seguridad lo acontecido y acompaña a la persona hasta que llegue el personal indicado a atenderlo</li> </ul>	

## Plan de Evaluación

Requerimientos para el desarrollo de la evaluación		
<b>Requerimientos:</b>	<p><b>Espacio físico adecuado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Área de recepción o simulación de recepción de hotel.</li> <li>Mostrador, equipo de cómputo y mobiliario básico.</li> </ul> <p><b>Documentación y formatos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bitácora de recepción para verificar llegadas y salidas.</li> <li>Reporte de llegadas programadas en el sistema de operación.</li> <li>Tarjetas de registro para huéspedes.</li> <li>Comprobante de pago provisional o simulado.</li> </ul> <p><b>Recursos tecnológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestión hotelera (software de reservaciones y check-in/check-out).</li> <li>Teléfono o medio de comunicación interno.</li> </ul> <p><b>Materiales de apoyo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Llaves o tarjetas magnéticas de habitaciones.</li> <li>Papelería básica (plumas, carpetas, formularios).</li> <li>Manuales de procedimientos internos.</li> </ul> <p><b>Preparación de la asignación de habitaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso al sistema de reservaciones.</li> <li>Reporte actualizado de llegadas.</li> <li>Tarjetas de registro listas para uso</li> </ul> <p><b>Registro de ingreso y salida del huésped</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos de check-in y check-out.</li> <li>Comprobantes de pago o facturación simulada.</li> <li>Identificación del huésped (real o ficticia).</li> </ul> <p><b>Atención de solicitudes durante la estancia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono o sistema de comunicación para canalizar solicitudes.</li> <li>Manual de servicios disponibles (restaurante, lavandería, etc.).</li> <li>Procedimientos de atención a quejas o requerimientos especiales.</li> </ul>	
<b>Detalles de la práctica:</b>	<p><b>Simulación realista:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Debe parecer un proceso auténtico de recepción</li> </ul> <p><b>Actitudes de servicio:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conforme a las solicitadas en el estándar</li> </ul> <p><b>Cumplimiento normativo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir protocolos de seguridad, confidencialidad y estándares de calidad.</li> </ul>	
<b>Responsable de proveer los insumos:</b>	Evaluador, Candidato o Ambos	
<b>Tiempo estimado para la evaluación:</b>	1 hora en gabinete y 2 horas en campo, <b>totalizando 3 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>97.39.</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.
- Si 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**

**EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal**

**LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS**

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

1.	<p><b>El fondo de caja verificado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiene la cantidad de dinero reportada por el turno anterior, e;</li> <li>▪ Incluye los misceláneos y vales autorizados por el establecimiento</li> </ul>
2.	<p><b>La habitación asignada para huésped:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiene el estatus de asignable en el <b>reporte del ama de llaves</b>, y;</li> <li>▪ Cumple con los requerimientos solicitados por el huésped</li> </ul>
3.	<p><b>La tarjeta de registro verificada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene la información personal del huésped;</li> <li>▪ Incluye nombre y firma de los adultos y el número de personas que ocupan la habitación;</li> <li>▪ Presenta los días de la estancia del huésped en el establecimiento, y;</li> <li>▪ Tiene los datos de quien realizó la reservación</li> </ul>
4.	<p><b>La información actualizada del huésped en el sistema de operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene su información personal, e;</li> <li>▪ Incluye las tarifas, número de noches, número de personas, tipo de habitación y registro de la identificación otorgada al huésped</li> </ul>
5.	<p><b>Los misceláneos elaborados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incluyen el número de habitación, fecha, nombre y firma del huésped;</li> <li>▪ Tienen el concepto y el monto del mismo;</li> <li>▪ Indican el nombre y firma de quién lo elaboró, y;</li> <li>▪ Contienen la firma de autorización del jefe inmediato</li> </ul>
6.	<p><b>Los vales elaborados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indican el concepto y el monto del mismo;</li> <li>▪ Incluyen el nombre y firma de quién lo elaboró, y;</li> <li>▪ Tienen la firma de autorización del jefe inmediato</li> </ul>
7.	<p><b>La factura de los servicios prestados por el establecimiento elaborada:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene los datos fiscales del huésped;</li> <li>▪ Corresponde con los datos fiscales de la cédula presentada por el huésped, e;</li> <li>▪ Incluye el monto total de la estancia y de consumos extras, el nombre del huésped/empresa, número de habitación, folio de reserva, fecha de entrada y de salida, el desglose del IVA y la firma del huésped</li> </ul>
8.	<p><b>El cierre de turno realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene el detalle de todos los movimientos financieros que se tuvieron durante el turno;</li> <li>▪ Presenta los movimientos físicos y contables en coincidencia con el reporte del cajero, e indica quien lo elaboró</li> </ul>
9.	<p><b>El check list de actividades entregado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contiene las actividades realizadas durante el turno, e;</li> <li>▪ Incluye el nombre y fecha de quien lo elaboró</li> </ul>
10.	<p><b>El fondo de caja cerrado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incluye los comprobantes y vales de gastos autorizados, y;</li> <li>▪ Contiene la cantidad de dinero recibida al inicio del turno y el dinero recibido por los servicios prestados durante el turno</li> </ul>

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

EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal

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

11. La bitácora de recepción entregada:

- Contiene las formas de pago pendientes;
- Incluye incidentes ocurridos durante el turno y las solicitudes especiales del huésped, e;
- Indica la fecha, turno, nombre y firma de quién lo elaboró

12. \* **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).**

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

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>EC0045 Prestación del servicio de recepción y atención al huésped para su alojamiento temporal</b>
<b>Fecha:</b>	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
<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).

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: [buzon\\_daoce@conalep.edu.mx](mailto: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

<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