

Lista de verificación del portafolio de evidencias

Nombre del candidato:						
Clave y Centro de Evaluación:						
Código y estándar de competencias: EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes						
Folio del lote:	Folio del proceso:	Fecha de elaboración:	Día:	Mes:	Año	
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				
Ficha de Registro						
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____				
Diagnóstico						
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____				
Plan de evaluación						
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de aplicación: _____ / _____ / _____				
Instrumentos de Evaluación integrados						
	<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				
Evidencias						
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Fecha de elaboración: _____ / _____ / _____				
Cédula de evaluación						
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):

EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes

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:
DATOS GENERALES				
Código: EC0305	Estándar de competencia: Prestación de servicios de atención a clientes			Nivel 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>Instrucciones para el candidato(a):</p> <p>Lea cuidadosamente los siguientes reactivos y únicamente responda aquellas opciones que están numeradas.</p> <p>Si usted realiza o ha realizado la actividad descrita marque "✓" en la casilla correspondiente a "SI", de lo contrario márquela en la casilla "NO".</p> <p>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>				

CRITERIOS DE DESEMPEÑO			Sí	No
Cuando atiende los requerimientos del cliente, usted:				
1.	Habilita el área de atención al cliente			
2.	Inicia el contacto con el cliente			
3.	Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido			
4.	Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente			
Al gestionar el servicio requerido por el cliente usted:				
5.	Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente			
6.	Registra la información y/o documentos			
7.	Proporciona la información requerida por el cliente			
8.	Opera el equipo determinado por la organización			
9.	Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos			
Para obtener la satisfacción del servicio al cliente, usted:				
10.	Verifica el grado de satisfacción del cliente			
11.	Cierra el servicio requerido del cliente			
Para el desarrollo de la evaluación, usted puede demostrar los siguientes conocimientos:				
12.	Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología			
13.	Tipos de barreras en la comunicación efectiva			
14.	Características de la comunicación verbal y no verbal			
15.	Tipos de comunicación documental, física y electrónica			
16.	Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares			
17.	La importancia de Servicios y productos de la organización			
18.	La importancia de la imagen corporativa organizacional			
19.	La importancia de la Asertividad en el Servicio			
20.	Importancia de clasificación de información			
21.	Importancia de la asignación de claves de registro			
22.	La importancia del valor agregado			
23.	Diferencias entre "servicio" y "calidad y excelencia en el servicio"			
24.	Principales medidas de aprovechamiento de los recursos			
25.	La importancia de mantener actualizada la información del cliente			

CRITERIOS DE DESEMPEÑO			Sí	No
26.	Tipos de instrumento de registro			
27.	La importancia de la voz durante la atención del cliente			
28.	Elementos de cierre del servicio			
29.	Imagen Corporativa			
30.	Tipología del cliente			
31.	Importancia de la voz durante la atención del cliente			
32.	Cierre del servicio			

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DEL DIAGNÓSTICO

Evaluador:

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.

Marque con una (✓) el resultado del diagnóstico:		Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o mayor al 85% , sobre el total de respuestas
		No Favorable al proceso de evaluación, si las respuestas afirmativas son igual o menor al 84.9% , sobre el total de respuestas

Nombre y firma del candidato

Nombre y firma del evaluador

2. Recopilación de Evidencias

Plan de Evaluación

Evaluador:	Nombre completo		
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación		
Fecha:	Día – Mes – Año en que se acordó del Plan de Evaluación		
Estándar de Competencia:	EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes		
Candidato(a):	Nombre completo		
Resultado del Diagnóstico:	Resultado numérico del diagnóstico aplicado (%):	Favorable <input type="checkbox"/>	No favorable <input type="checkbox"/>
Se sugirió capacitación:	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:		
1.	Habilitará el área de atención al cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Antes de iniciar el servicio, ▪ Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la organización, ▪ Preparando sus materiales y herramientas de atención, y ▪ Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar 	
2.	Iniciará el contacto con el cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización, ▪ Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización, y ▪ Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización 	
3.	Identificará el tipo de atención y/o servicio requerido: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizando la técnica de atención acorde a la tipología del cliente, ▪ Preguntando sobre el requerimiento específico solicitado, ▪ Identificando el tipo de servicio y/o productos de la organización relacionado con el requerimiento del cliente, y ▪ Confirmando la solicitud del usuario mediante la formulación de preguntas 	
4.	Seleccionará el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizando alternativas de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización y a los requerimientos del cliente, ▪ Respetando las condiciones operativas y de seguridad del medio de comunicación seleccionado, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la organización, e ▪ Informando al cliente el medio de comunicación por el cual será atendido 	
5.	Solicitará la información para la atención de los requerimientos del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilando la información proporcionada por el cliente y la específica del servicio, y ▪ Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal 	
6.	Registrará la información y/o documentos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizando el medio de registro institucional establecido, ▪ Requisitando el instrumento de registro institucional establecido, ▪ Validando los datos de registro del cliente mediante el cotejo de información del registro con la información de la fuente, ▪ Confirmando mediante cuestionamientos y/o afirmaciones que los datos registrados correspondan al requerimiento del cliente, ▪ Manteniendo su organización y orden de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización, y ▪ Manteniendo la secuencia del registro de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización 	

Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:		
7.	Proporcionará la información requerida por el cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brindando la información de los productos y/o servicios, así como beneficios adicionales, y ▪ Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización 	
8.	Operará el equipo determinado por la organización: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizando el medio corresponda al requerimiento a realizar, ▪ Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización, y ▪ Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización 	
9.	Mantendrá la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizando el proceso establecido por la organización y conservación de documentos, y ▪ Conservando su organización de acuerdo al requerimiento del cliente y lineamientos establecidos en la organización 	
10.	Verificará el grado de satisfacción del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntando de forma oral o escrita si su requerimiento ha sido cubierto, ▪ Brindando información adicional de otros productos y/o servicios, e ▪ Informando sobre el procedimiento de quejas y sugerencias 	
11.	Cerrará el servicio requerido del cliente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Expresando que se mantiene a su disposición para brindar apoyo o información adicional, y ▪ Despidiéndose de acuerdo al horario y lineamientos establecidos 	
Conocimientos (temas) a evaluarse con Técnica de Gabinete y con instrumentos Cuestionarios		
12.	Tipos Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología	
13.	Tipos de barreras en la comunicación efectiva	
14.	Características de la comunicación verbal y no verbal	
15.	Tipos de comunicación documental, física y electrónica	
16.	Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares	
17.	La importancia de Servicios y productos de la organización	
18.	La importancia de la imagen corporativa organizacional	
19.	La importancia de la Asertividad en el Servicio	
20.	Importancia de clasificación de información	
21.	Importancia de la asignación de claves de registro	
22.	La importancia del valor agregado	
23.	Diferencias entre "servicio" y "calidad y excelencia en el servicio"	
24.	Principales medidas de aprovechamiento de los recursos	
25.	La importancia de mantener actualizada la información del cliente	

Plan de Evaluación

No.	Actividades del candidato y forma de desarrollo	Fecha (dd/mm/aaaa)
Desempeños (acciones) a evaluarse con Técnica de Campo e instrumento Guías de Observación:		
26.	Tipos de instrumento de registro	
Actitudes, hábitos y valores (acciones o productos) a evaluarse con Guías de Observación o Lista de Cotejo		
27.	Amabilidad <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que brinda apoyo e información a los clientes	
28.	Tolerancia: <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que muestra disposición para comprender y atender las manifestaciones de los clientes.	
29.	Responsabilidad <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que gestiona el servicio de acuerdo a los lineamientos de la organización	
30.	Iniciativa <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que ofrece alternativas de solución en el marco de la oferta de productos y/o servicios	
31.	Orden <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que brinda la información acerca de los servicios y/o productos ofertados al cliente	
32.	Perseverancia <ul style="list-style-type: none">▪ La manera en que demuestra interés permanente en el logro de la satisfacción del requerimiento del cliente	
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		
33.	La atención de un cliente en situación de crisis o fuera de control Respuesta(s) esperadas: <ul style="list-style-type: none">▪ Mantener la calma y compostura, dar contención al cliente y normalizar la situación solicitando la ayuda externa requerida en caso de ser necesario	
Requerimientos para el desarrollo de la evaluación		
Requerimientos:	Espacio físico, materiales, equipo, medios y/o instrumentos de registro para brindar la atención	
Detalles de la práctica:	Observar en campo o en situación simulada el desempeño del candidato, desde que habilita su área de trabajo, entra en contacto con él, gestiona el servicio y hasta el cierre del mismo.	
Responsable de proveer los insumos:	Evaluador, Candidato o Ambos	
Tiempo estimado para la evaluación:	Evaluación en campo y/o simulada 2 horas. Evaluación en gabinete 3 horas Totalizando un máximo de 5 horas	
Aspectos para obtener un juicio de competente:		
Cantidad	Requerimiento	
Primero:	La suma total del peso relativo de los pesos del IEC que se aplique sea igual o mayor a: 92.65 .	
Segundo:	Existe al menos un reactivo cumplido para cada criterio de evaluación, aplica solo para reactivos de Producto y Desempeño	

Plan de Evaluación

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

Con la firma del presente confirmo que:

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

Notas importantes:

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

Nombre y firma del Evaluador

Nombre y firma del Candidato(a)

Estoy de acuerdo

*Se deberá entregar copia de este documento al candidato

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

EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes

LISTA DE EVIDENCIAS INTEGRADAS

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

1. Fotografía habilitando el área de atención a clientes:

- Antes de iniciar el servicio,
- Verificando que el área se encuentre en condiciones de orden y limpieza establecidos por la organización,
- Preparando sus materiales y herramientas de atención, y
- Verificando las condiciones de operación del medio de comunicación a utilizar

2. Fotografía de Inicia el contacto con el cliente:

- Saludando de acuerdo al horario y lineamientos establecidos por la organización,
- Proporcionando su nombre y puesto de trabajo de acuerdo a las políticas internas de la organización, y
- Utilizando la imagen corporativa determinada por la organización

3. Fotografía solicitando la información para la atención de los requerimientos del cliente:

- Recopilando la información proporcionada por el cliente y la específica del servicio, y
- Mencionando al cliente acerca del aviso de privacidad en el manejo de información personal

4. Fotografía registrando la información y/o documentos:

- Utilizando el medio de registro institucional establecido,
- Requisitando el instrumento de registro institucional establecido,
- Validando los datos de registro del cliente mediante el cotejo de información del registro con la información de la fuente,
- Confirmando mediante cuestionamientos y/o afirmaciones que los datos registrados correspondan al requerimiento del cliente,
- Manteniendo su organización y orden de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización, y
- Manteniendo la secuencia del registro de acuerdo a los lineamientos establecidos por la organización.

5. Fotografía proporciona la información requerida por el cliente:

- Brindando la información de los productos y/o servicios, así como beneficios adicionales, y
- Canalizando al cliente para su atención a través de los mecanismos establecidos por la organización

6. Fotografía operando el equipo determinado por la organización:

- Utilizando el medio corresponda al requerimiento a realizar,
- Manteniendo las medidas de seguridad establecidas por la organización, y
- Observando las medidas de aprovechamiento de recursos materiales según los lineamientos de la organización

7. Fotografía manteniendo la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos

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

MUY IMPORTANTE:

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

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

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

En caso de presentar evidencias históricas deberá integrar el

"Reporte de autentificación y validación de evidencia histórica"

3. Cierre de la Evaluación

Cédula de Evaluación

Evaluador:	Nombre completo del Evaluador
Centro de Evaluación:	Clave de la Cédula de Evaluación/Denominación del Centro de Evaluación
Candidato(a):	Nombre completo
Estándar de Competencia:	EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes
Fecha:	Día – Mes – Año de la presentación de los resultados de la evaluación

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN	
Mejores prácticas:	Describa, en su caso, los resultados sobresalientes del Candidato(a) presentados en la evaluación.
Áreas de oportunidad:	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.
Criterios de Evaluación que no se cubrieron:	Anote el o los componentes del EC, con su referencia a conocimientos, productos, desempeños y las evidencias que no demostró satisfactoriamente.
Recomendaciones:	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	Candidato(a)
Nombre y Firma	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

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

Contacto, sugerencias o quejas: buzon_daoce@conalep.edu.mx

Comentarios del candidato:	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

Llama al 01 800 288 2666