

**"PROGRAMA Y LISTA DE REQUERIMIENTOS PARA EL PROCESO DE
EVALUACIÓN"
"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A CLIENTES"**

EC0305

PREVIO AL PROCESO DE EVALUACIÓN		TIEMPO EFECTIVO	DÍA, HORA Y LUGAR TENTATIVO PARA SU APLICACIÓN
USO OBLIGATORIO: PLUMA TINTA AZUL Una vez identificado el Estándar de Competencia a Evaluarse: a) Realizar Evaluación Diagnóstica, (mínimo 3 días antes de la fecha programada para su Evaluación), en la Entidad de Certificación y Evaluación de ICATEBCS. b) Entregar una copia de los siguientes documentos en la ECE o quien la represente: 1. Acta de Nacimiento 2. CURP, 3. Identificación oficial con fotografía (INE o pasaporte o cartilla militar, FM3 en caso de extranjeros) 3 copias, 4. Comprobante de domicilio (máximo 3 meses atrás), c) Iniciar su Registro en la ECE (Realizar la Primera Parte: Pre Ficha de Registro, tríptico de Derechos y Obligaciones, Carta de Solicitud de interés). d) Toma de fotografía en la ECE (la cual, si el candidato resulta competente, aparecerá en el Certificado). 1. Acudir con imagen adecuada (ropa, peinado, maquillaje y accesorios discretos). Realizar pago por Evaluación y entregar el comprobante a la ECE.		1 hora	
PROCESO DE EVALUACIÓN			
I	Plan de Evaluación en la ECE	4 horas	
II	Evaluación de Conocimientos	1 hora	
	Evaluación de Desempeño - Requisitos indispensables para la Evaluación del Desempeño: o Espacio iluminado, con temperatura adecuada y equipado de acuerdo a los requerimientos del Estándar, o 1 Persona que participe como cliente, equipo de cómputo, teléfono, archivero, impresora y material de oficina, o folletería, información y formatos en archivos físicos/electrónicos Productos requeridos por el Estándar de Competencia.	4 horas	
	Evaluación de Productos o Formatos de Registro de Información y gestión.		
III	Resultados y Emisión de Juicio	30 minutos	
CIERRE DE PROCESO			
Cierre de Proceso o Encuesta de Satisfacción del Proceso de Evaluación o Encuesta de Verificación o Entrega de Certificado de Competencia Laboral Impreso y/o Digital (Documento oficial únicamente a Titular (30 días después de la Emisión de Juicio aproximadamente) Vigencia de Certificado: 5 años		30 minutos	
COSTO DE EVALUACIÓN \$ 1,800.00		COSTO DEL CERTIFICADO \$ 1,130.00	
El pago por su Proceso de Evaluación se realizará posteriormente a la aplicación del Diagnóstico		El Certificado de Competencia será pagado previo al trámite del mismo, <u>sí y sólo sí</u> , después de la Evaluación resulta Competente	

FECHA DE MODIFICACIÓN: 03 noviembre de 2021.