



Universidad Autónoma de Zacatecas

“Francisco García Salinas”

Coordinación de Vinculación

Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
Laborales



Ficha técnica

Proceso para la certificación en el EC0038 “Atención a comensales”

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)-SEP remitió la Cédula de Acreditación No. **ECE245-16** como Entidad de Certificación y Evaluación a la Universidad Autónoma de Zacatecas “Francisco García Salinas” (ECEUAZ).

De la misma forma se ha certificado a un grupo de docentes de la UAZ en diversos Estándares de Competencia que se desempeñan como formadores y evaluadores.

a). Momentos del proceso para certificación.

1. Solicitud del proceso de evaluación.

- Se establece contacto entre la ECEUAZ y el candidato a certificarse para la aplicación de un diagnóstico con el objeto de conocer la apropiación de los conocimientos, desempeños, productos y actitudes del participante con relación al estándar de competencia. Después de presentarlo y se obtiene el resultado que se le da a conocer, se firma el compromiso para seguir adelante y **es aquí, en dónde quien pretende certificarse, decide si lleva el curso o alineación al estándar de competencia**, o bien se acuerda su evaluación.
- Se elabora la ficha de registro **con fotografía** del candidato según formato del CONOCER.
- Se asigna evaluador y se acuerda **fecha para aplicar el plan de evaluación**.

2. Plan de evaluación.

- La ECEUAZ a través del evaluador y el candidato a certificarse **acuerdan los requerimientos** (materiales, espacios, muebles, equipo, etc.) para el desarrollo de la evaluación y se define lugar, fecha y hora.
- Se indica el **puntaje mínimo requerido y criterios** para ser declarado competente.
- Se explican las actividades a desarrollar en la evaluación, técnicas e instrumentos y fecha de entrega de resultados.
- El **juicio de competencia** del evaluador se define como **competente o bien, todavía no competente**, se entrega el portafolio de evidencias al Grupo de Dictamen (GD) convocando por la ECEUAZ y éste determina si es **procedente o no** (ratifica o rectifica el juicio del evaluador).

3. Proceso de evaluación.

- Se realiza el llenado de datos del Instrumento de Evaluación (IE), se revisan las condiciones y requerimientos, además se menciona el tiempo estimado de la evaluación, **tanto en campo como en gabinete**.
- Inicia la valoración. En este momento, el evaluador se convierte en observador. Sólo en caso de riesgos, el evaluador tiene la autoridad de detener el proceso bajo las normas y protocolos de seguridad.
- Terminado el proceso descrito en el IE, firman ambas partes dicho instrumento.

4. Cierre de evaluación.

- Trabajo de escritorio del evaluador.
- El evaluador cuenta con **ocho días naturales** para notificar a la ECEUAZ la conclusión del proceso, entrega del portafolio y resultados.



Universidad Autónoma de Zacatecas

“Francisco García Salinas”

Coordinación de Vinculación

Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
Laborales

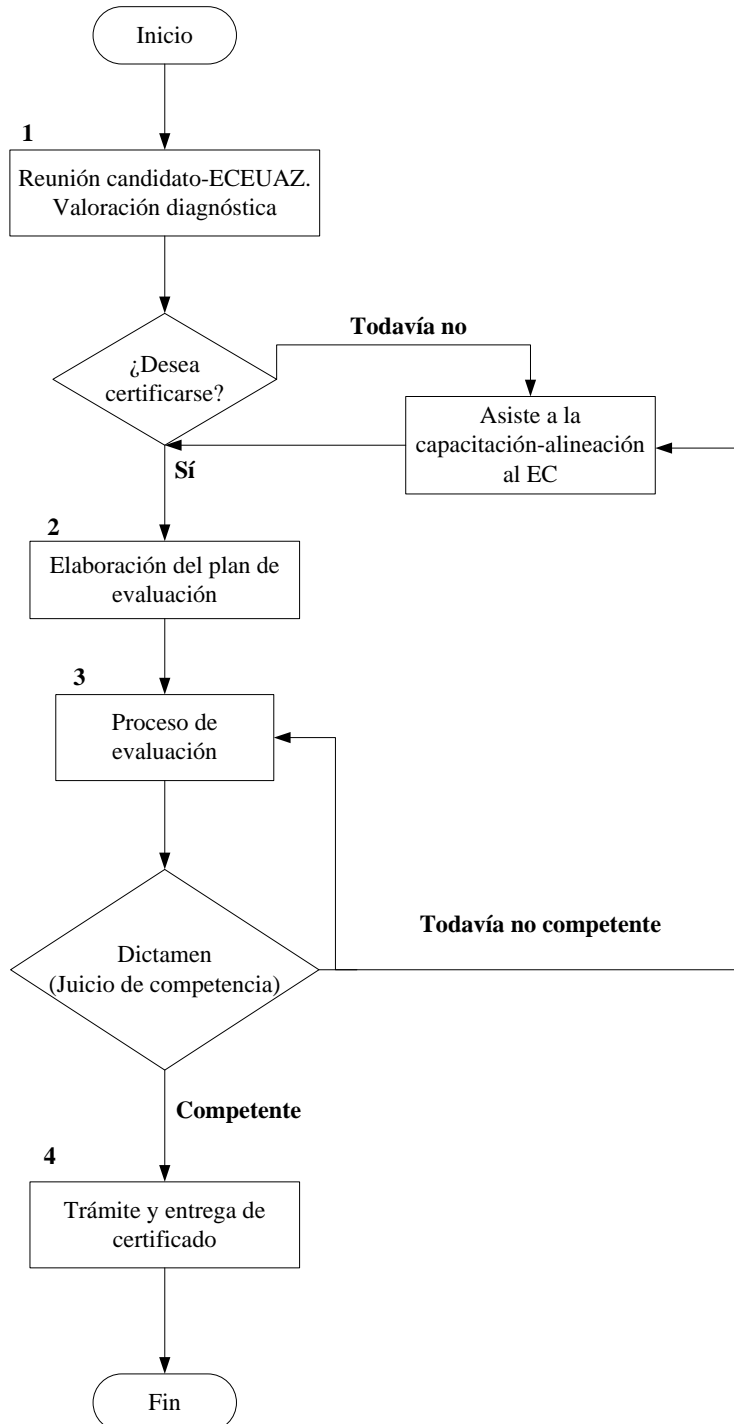


5. Dictamen.

- Juicio de competencia: Está a cargo del evaluador que debe ser con una, de las dos maneras establecidas, es decir, **competente o todavía no competente**.
- En el segundo caso se le informa al candidato que puede solicitar a la ECEUAZ una revisión del juicio emitido y pasa, en ambos casos al GD.
- **La ECEUAZ cuenta con 30 días naturales para dictaminar los procesos de evaluación** contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud en el Sistema Integral de Información (SII) del CONOCER.

6. Entrega de certificado.

- Cuando el juicio del evaluador es **“competente”** y el fallo del GD es **“procedente”** el siguiente paso es tramitar por parte de la ECEUAZ ante el CONOCER el certificado del evaluado.
- Lo recibe la ECEUAZ en un término de 10 días hábiles y lo entrega físicamente al evaluado.



b). Perfil del Estándar de Competencia.

Este es un Estándar de Competencia con enfoque para personas que cuentan con conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que atienden de forma personalizada a comensales que consumen alimentos y bebidas, que se desenvuelven en los establecimientos dedicados para tal fin, incluye lo anterior, conocer y desempeñarse desde preparar el equipo necesario para atender al cliente, servir alimentos y bebidas, así como el cobro del consumo.

La duración para la valoración del candidato a certificarse, no está especificada en el Estándar de Competencia ni en el Instrumento de evaluación (IE), por lo que se dejará el criterio al evaluador(a).

1 de 3. Preparar la estación y equipo de operación para la atención al comensal.

Desempeños.

- Monta el área de servicio asignada al comensal. Desde el inicio hasta el final con relación a mesas, sillas, mantelería, cristalería, loza, entre otros aspectos.
- Inicia la sesión de trabajo para la atención al comensal. Reunión previa, ubicación, postura, portación del equipo, entre otros.

Conocimientos.

- Tipo, medidas y usos de plató, loza, cristalería y mantelería.
- Partes que componen una carta/ menú.

Actitudes/hábitos/valores.

- Limpieza.
- Responsabilidad.

Nota: Para efectos del Estándar de Competencia referido, Equipo de operación comprende la loza, cristalería, plaqué y mantelería. Equipo de trabajo es el encendedor, pluma, pollo/recoge migajas, etc. Estación de servicio es el mueble o mesa destinado para almacenar el stok del equipo de operación.

2 de 3. Servir alimentos y bebidas al comensal.

Desempeños.

- Recibe al comensal. La bienvenida, asistiéndolo, presentándose ante él, etc.
- Adecua el montaje de servicio al comensal.
- Ofrece bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal.
- Toma la orden de alimentos y bebidas. Iniciandom por los niños, solicita especificaciones, resuelve necesidades, etc.
- Envía la orden de alimentos y bebidas a la cocina, bar y caja.
- Verifica la atención de la orden.
- Traslada lo solicitado por el comensal, le sirve las bebidas, marca el lugar de cada uno de ellos, sirve los alimentos, etc.
- Retira los muertos.
- Limpia la mesa del servicio del comensal y lo despide.

Productos.

- La orden de servicio de alimentos y bebidas elaborada con el número de mesa, de igual forma el de comensales, entre otros.

Conocimientos.

- Clasificación de las bebidas.

- Servicio de alimentos por cuchareo.

Respuestas ante situaciones emergentes.

- Situación: ruptura de cristalería.
- Respuesta esperada: Aislar la zona en la que ocurrió la ruptura, reportar la contingencia al supervisor, asegurarse de que el área quede limpia y reemplazar todo el equipo involucrado.

Actitudes/hábitos/valores

- Amabilidad.
- Iniciativa.
- Responsabilidad.
- Tolerancia.

Nota: Para efectos del Estándar de Competencia referido, muertos es loza, cristalería y plaqué sucios, escamochar se considera el retirar los residuos de alimentos de los muertos.

3 de 3. Cobrar la cuenta de consumo del comensal.

Desempeños.

- Presenta la cuenta de consumo al comensal. Cuando es solicitada.
- Recoge la cuenta de consumo en la caja.
- Verifica la forma de pago de la cuenta.
- Presenta el comprobante de pago de la cuenta al cliente.

Productos.

- El monto de la cuenta de consumo presentada.



Universidad Autónoma de Zacatecas
“Francisco García Salinas”
Coordinación de Vinculación
Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
Laborales



Para consulta del estándar de competencia EC0038 emitido por el CONOCER y que sea de su interés lo puede hacer en la Web de la ECEUAZ:

<http://vinculacion.uaz.edu.mx/eceuz>

Para mayor información estamos en: Av. Universidad 242, Fraccionamiento La Loma, Zacatecas, Zac. C.P. 98068. Oficina 01 492 924 07 21 Ext. 107, Cel. 492 892 08 77.

Atención al público de 8:00 a 15:30 horas.

Correo electrónico: certificacion@uaz.edu.mx Web: <http://vinculacion.uaz.edu.mx/eceuz>