



PRO-PA-AAC-012 Observación de Asesores

Versión:	01	Última Modificación:	Junio 2017	Autorizador:	Carolina López
-----------------	----	-----------------------------	------------	---------------------	----------------

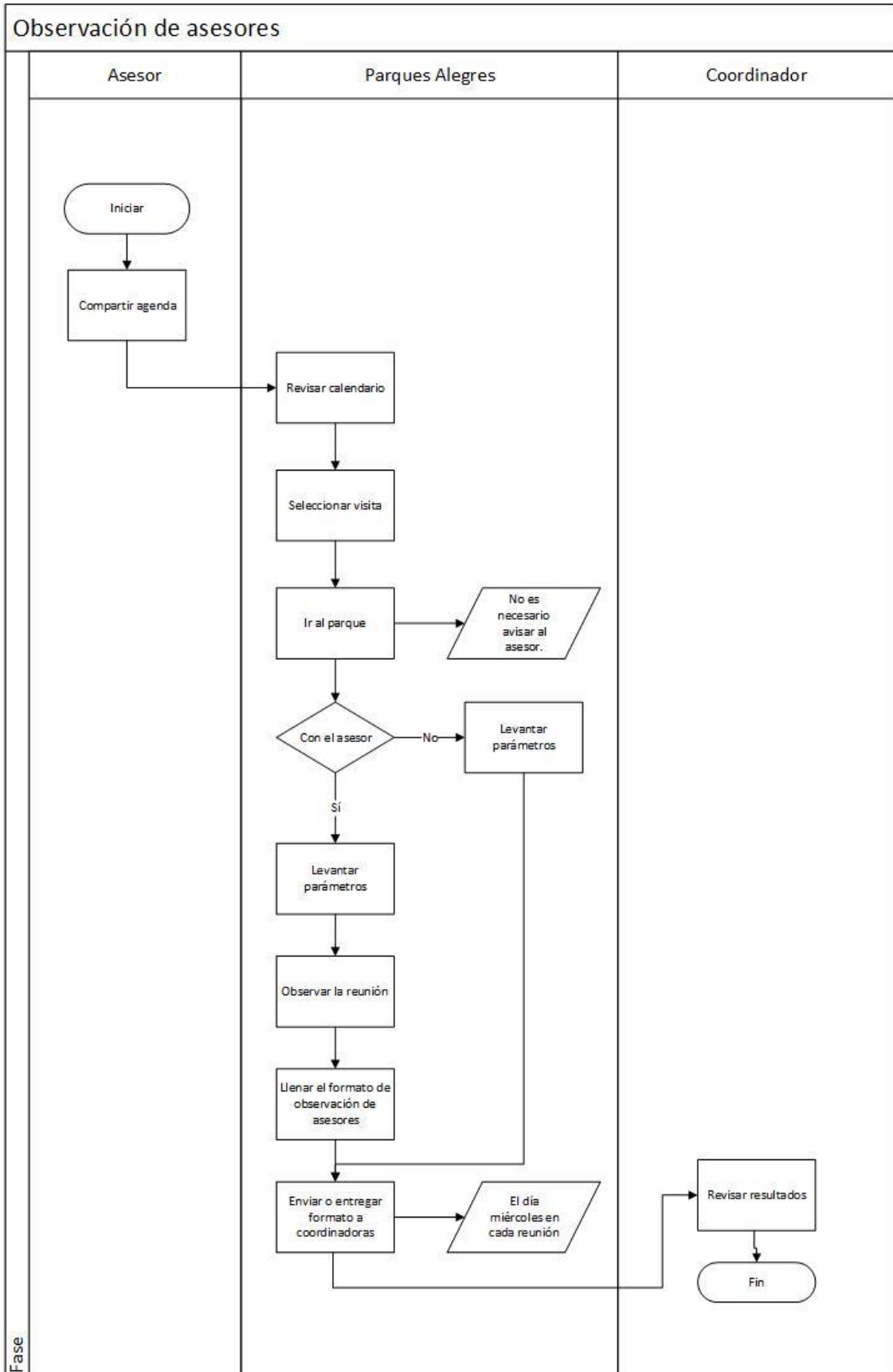
Definición general del proceso

Propósito	Conocer el desempeño del Asesor de Parques en los comités para localizar áreas de oportunidad y mejorar en el servicio que ofrecemos.
Descripción	<p>Parques Alegres para verificar el trabajo que realiza el Asesor de Parques utiliza tres formatos de observación, el observador utilizará el formato dependiendo del tipo de visita que realice el asesor en función.</p> <p>Los formatos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prospección - Seguimiento - Formación de comité <p>Cada uno de los formatos están adaptado a las actividades que se realizan en cada una de las visitas. Es muy importante utilizar el formato que corresponde.</p> <p>La idea de realizar esta observación es conocer si el asesor se apega a los lineamientos institucionales, además conocer cuál es el desempeño en las reuniones con los comités ciudadanos para localizar áreas de oportunidad y mejorar en el servicio que ofrecemos.</p>
Objetivos	1. Mejorar en la asesoría.
Indicadores	1. Manejo de reunión de comité ciudadano.
Responsabilidad y Autoridad	<p>Responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Parques Alegres <p>Autoridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dirección Parques Alegres ● Coordinador de asesores

Actividades

Rol	Descripción
Asesor de Comité	1. Compartir el calendario de visitas con todo el equipo.
Parques Alegres	2. Revisar calendario del asesor que se quiera visitar. 3. Seleccionar visita o visitas. 4. Acudir al parque la fecha y hora estipulada en el calendario del Asesor de Parques. 5. Levantar parámetros del parque. 6. Observar la reunión, en caso de pedir opinión externar. 7. Llenar el formato de observación de visita. 8. Enviar o entregar el formato a la coordinadora correspondiente el día miércoles posterior a la vista.
Coordinación	9. Revisar resultados de observación.

Diagrama de flujo



Anexos

HOJA DE OBSERVACIÓN PARA VISITA DE PROSPECCIÓN

NOMBRE DEL ASESOR:		SEMANA	FECHA
NOMBRE DEL PARQUE:			

ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICÓ (SI O NO)	OBSERVACIONES
Asistió al parque		
Llego a tiempo		
Inició con un saludo (Buenos días, tardes, noches).		
Se presentó con su nombre completo.		
Se presentó con su puesto de asesor.		
Dijo que viene de Parques Alegres IAP.		
Explicó la definición de lo que es Parques Alegres y como trabajamos.		
Sonrió.		
Utilizó un tono de voz adecuado.		
Utilizó un idioma corporal adecuado (usa las manos).		
Su imagen es adecuada (Vestimenta).		
Invitó a las personas que estaban cerca a que lo escucharan.		
Utilizó las palabras por favor y gracias.		
No permitió que se perdiera el objetivo de la plática, siendo respetuoso.		
Anotó uno o más contactos.		
Proporcionó sus datos.		
Dejó compromisos con los vecinos.		
Cerro la plática o reunión.		

HOJA DE OBSERVACIÓN PARA VISITA DE SEGUIMIENTO

NOMBRE DEL ASESOR:		SEMANA	FECHA
NOMBRE DEL PARQUE:			
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICÓ (SI O NO)	OBSERVACIÓN	
Asistió al parque			
Llego a tiempo			
Inició con un saludo (Buenos días, tardes, noches)			
Preparó con anticipación los temas a tratar en la visita.			
Dio seguimiento a los objetivos establecidos en la reunión anterior.			
Sonrió.			
Utilizó un tono de voz adecuado.			
Utilizó un idioma corporal adecuado (usa las manos).			
Su imagen es adecuada (Vestimenta).			
Resolvió dudas.			
Supo iniciar y mantener una conversación.			
Utilizó las palabras por favor y gracias.			
Ofreció alternativas y soluciones de manera adecuada.			
Tomó asistencia			
No permitió que se perdiera el objetivo de la plática, siendo respetuoso.			
Dejó compromisos establecidos.			
Cerro la reunión.			

HOJA DE OBSERVACIÓN PARA VISITA DE FORMACIÓN DE COMITÉ

NOMBRE DEL ASESOR:		SEMANA	FECHA
NOMBRE DEL PARQUE:			
ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICÓ (SI O NO)	OBSERVACIÓN	
Asistió al parque			
Llego a tiempo			
Inició con un saludo (Buenos días, tardes, noches).			
Se presentó con su nombre completo y como asesor.			
Dijo que viene de Parques Alegres IAP.			
Explicó la definición de lo que es Parques Alegres y como trabajamos.			
Sonrió.			
Utilizó un tono de voz adecuado.			
Utilizó un idioma corporal adecuado (usa las manos).			
Su imagen es adecuada (Vestimenta).			
Invitó a las personas que estaban cerca a que lo escucharan.			
Llevó impreso el formato para formación de comité.			
Supo iniciar y mantener una conversación.			
Explicó en que consiste un comité, la función de cada rol, la importancia y los beneficios de formarlo y formalizarlo.			
Utilizó las palabras por favor y gracias.			

Dejó compromisos establecidos.		
Tomó fotografías.		
Tomó asistencia		
Proporcionó sus datos.		
No permitió que se perdiera el objetivo de la plática, siendo respetuoso.		
Cerro la reunión.		