PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA.
Código del Programa de Formación: 525214
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2667859

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA
38426 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE
631055 - Establecer técnicas de comunicación y principios de comportamiento en las situaciones de servicio según indicadores de gestión de la organización.

Actividad:
Presentacion y sustentación “Manual de atención al cliente”.

Evidencia:
Producto: Manual de atención al cliente.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:
En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

MANUAL DE BUENAS PRACTICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIOS EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**

    a. Logotipo
    b. Eslogan
    c. Misión
    d. Visión
    e. Valores corporativos

5. **Objetivo**
6. **Alcance**
7. **Definiciones**
8. **Referencia normativa**
9. **Políticas de servicio**
10. **Canales de atención**
11. **Elementos comunes de todos los canales**
12. **Condiciones generales en la atención**
13. **Atención frente a la respuesta negativa a soluciones**
14. **Atención a personas alteradas por fallas en la prestación del servicio**
15. **Derechos y Deberes del Cliente**
16. **Protocolos canales de atención**

    a. Atención Presencial Puntos de Venta
    b. Atención Presencial (Oficinas de Atención Al Cliente)
    c. Atención Telefónica (Contact Center)
    d. Atención Telefónica Administrativos y Celulares Corporativos
    e. Atención Chat
    f. Atención Redes Sociales
    g. Atención Escrita

    Correos Electrónicos

17. **Protocolo eventos actividad física**
18. **Protocolo de atención - Ingreso Visitantes y colaboradores**
19. **Buzón WEB de felicitaciones, Ideas y sugerencias**
20. **Gestión de PQR´s**
21. **Protocolo Atención Población Preferencial**

    a. Discapacidad visual

b. Discapacidad Auditiva
c. Discapacidad Física

22. Protocolo de Atención de Peticiones en lengua nativa
23. Protocolo de Atención con Enfoque diferencial
24. Protección de Datos
25. Medición de Satisfacción
26. Identificación de cambios

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN GESTION EMPRESARIAL.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2503663

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

2913 - PROPONER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN QUE CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE IMPORTANCIA Y RESPONSABILIDAD DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS POR LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

277681 - evaluar social y económicamente las alternativas de solución propuestas a la decisión, teniendo en cuenta la ponderación, criterios técnicos, el resultado que se persiga, las metodologías y tecnología disponible.

277683 - formular el proyecto productivo y/o plan de negocios teniendo en cuenta la metodología adoptada, las normas y la legislación vigente, para la organización, y el inversionista.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Informe formulación estratégica”.

Evidencia:

Producto: Informe formulación estratégica.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las

actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME FORMULACIÓN ESTRATÉGICA
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Historia de la empresa**
4. **Análisis DOFA**
5. **Visión**
6. **Misión**
7. **Valores corporativos**
8. **Estrategia**
9. **Desarrollo de las estrategias a través de las distintas perspectivas.**
10. **Perspectiva financiera**
11. **Perspectiva del cliente**
12. **Perspectiva de proceso interno**
13. **Perspectiva de aprendizaje y crecimiento**
14. **Mapa estratégico**
15. **Conclusión**
16. **Referencias bibliográficas**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN GESTION EMPRESARIAL.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2503663

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

3379 - PLANEAR ACTIVIDADES DE MERCADEO QUE RESPONDAN A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES Y A LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

277642 - preparar los informes relacionados con el comportamiento del consumidor teniendo en cuenta el contexto mercadológico, elaborando el plan de acción de mercadeo teniendo en cuenta las técnicas mercadológicos y de planeación de acuerdo con los objetivos fijados por la empresa.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Informe plan de marketing”.

Evidencia:

Producto: Informe plan de marketing.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

PLAN DE MARKETING
EMPRESA XXX

1. **INTRODUCCIÓN. RESUMEN EJECUTIVO**
2. **REFLEXIÓN ESTRATÉGICA**
3. **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL: ANÁLISIS INTERNO Y ANÁLISIS EXTERNO**
4. **DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN: ANÁLISIS DAFO**
5. **ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS**
6. **DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS**
7. **DISEÑO DE ACTUACIONES OPERATIVAS: MARKETING-MIX**
8. **SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS RESULTADOS**

Nota: para realizar el plan de marketing es necesario tener en cuenta el material relacionado con "Guía Plan de marketing: Guía inicial".

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Técnico en Recursos Humanos.
Código del Programa de Formación: 134200
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2671147

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

38416 - PROCESAR DATOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y METODOLOGÍA ESTADÍSTICA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. 590341 - 01 recopilar información de los procedimientos de selección y vinculación de trabajadores, según requerimientos de la organización.

2. 590339 - 02 operar el sistema de procesamiento de información, de acuerdo con los requerimientos de la organizació.

3. 590338 - 03 verificar la información registrada de los procedimientos, de acuerdo con política y metodología establecida.

4. 590340 - 04 presentar informes del procesamiento de la información, de acuerdo al plan trazado y las políticas de la organización.

Actividad:
Presentacion y sustentación “Informe procesamiento de datos”.

Evidencia:
Producto: Informe procesamiento de datos.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:
En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME
BASE DE DATOS DE SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DE TRABAJADORES
EMPRESA XXX

8. **Portada**
9. **Índice**
10. **Introducción**
11. **Objetivo del informe**
12. **Desarrollo o contenido**

Aspectos generales de la empresa

- Reseña histórica de la empresa
- Misión
- Visión
- Objetivo estratégico o General
- Valores corporativos
- Políticas organizacionales
- Estructura orgánica u organigrama
- Base de datos de la “Gestión del talento humano de selección y vinculación de trabajadores”
- Representación gráfica de los datos

8. **Conclusión**
9. **Recomendaciones**
10. **Bibliografía**
11. **Anexo**

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Empresarial.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2560254

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

277663 - verificar la aplicación de las estrategias de atención y servicio al cliente, cara a cara, a través de medios tecnológicos en ingles y español de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos.

Actividad:

Realización y sustentación del Informe CRM (La administración de la relación con los clientes).

Evidencia:

Producto: Informe CRM (La administración de la relación con los clientes).

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME
CRM (LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES) EN EXCEL
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción del informe**
4. **Objetivo del informe**
5. **Desarrollo o contenido (CRM La administración de la relación con los clientes)**
6. **Análisis de la información (Representación gráfica de datos)**
7. **Conclusión.**
8. **Recomendación**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ Firma del Aprendiz

_____ Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Documental.
Código del Programa de Formación: 122901
Versión: 2

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2560364

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

Competencia.

38561 - GESTIONAR PROCESOS PROPIOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA Y EMPRESARIAL DE ACUERDO CON EL PERFIL PERSONAL Y LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Resultado de Aprendizaje.

- 563052 - 02 caracterizar la idea de negocio teniendo en cuenta las oportunidades y necesidades del sector productivo y social.
- 563053 - 01 integrar elementos de la cultura emprendedora teniendo en cuenta el perfil personal y el contexto de desarrollo social.
- 563054 - 04 valorar la propuesta de negocio conforme con su estructura y necesidades del sector productivo y social.
- 563055 - 03 estructurar el plan de negocio de acuerdo con las características empresariales y tendencias de mercado.

Actividad:

Realizar informe plan de negocio, modelo CANVAS.

Evidencia:

Producto: Informe plan de negocio, modelo CANVAS.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor.

Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

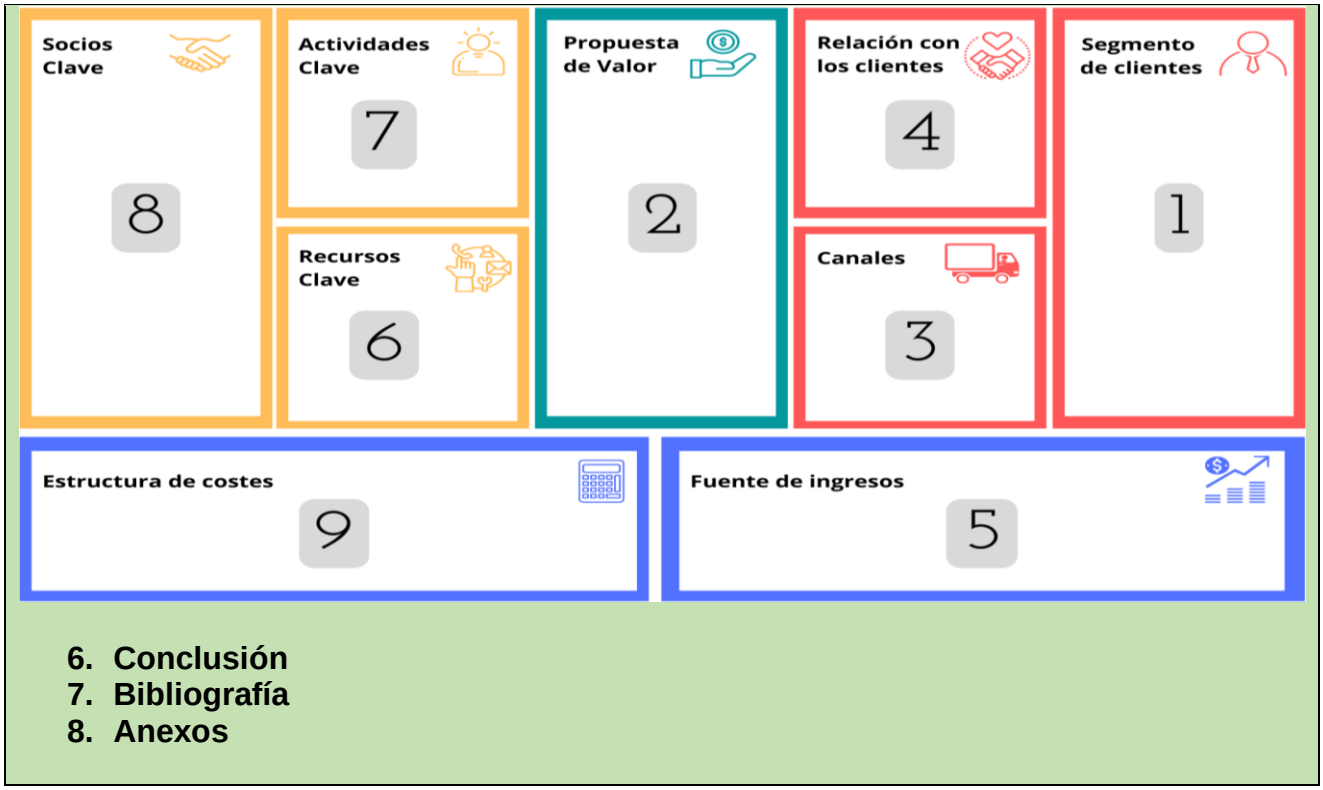
CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME MODELO CANVAS

1. **Portada**
2. **Indice**
3. **Introducción**
4. **Objetivo del informe**
5. **Desarrollo o contenido**

Modelo CANVAS

- Segmento de clientes
- Propuesta de valor
- Canales de distribución
- Relaciones con los clientes
- Fuentes de ingreso
- Recursos claves
- Actividades clave
- Alianzas clave
- Estructura de costos



6. **Conclusión**
7. **Bibliografía**
8. **Anexos**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 20 de 2023.

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Empresarial.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2694513

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 277660 - operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

- 277662 - proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

- 277664 - proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

Actividad:

Realización y sustentación del Informe CRM (La administración de la relación con los clientes).

Evidencia:

Producto: Informe CRM (La administración de la relación con los clientes).

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

INFORME
CRM (LA ADMINISTRACIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES)
EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **Índice**
3. **Introducción del informe**
4. **Objetivo del informe**
5. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Mision
   d. Vision
   e. Valores corporativos
   f. Politicas de servicio al cliente
6. **Desarrollo o contenido**
   a. Construcción base de datos (CRM La administración de la relación con los clientes)
   b. Representación gráfica de los datos
7. **Análisis de la información**
8. **Conclusión**
9. **Recomendación**
10. **Bibliografía**

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO

Denominación del Programa de Formación: Tecnología en Gestión Empresarial.
Código del Programa de Formación: 621201
Versión: 102

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2694513

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

2909 - FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN..

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 277660 - operar los recursos técnicos y tecnológicos disponibles para la atención y servicio al cliente de acuerdo con las políticas de la organización, las normas de gestión de calidad, de seguridad y salud ocupacional.

- 277662 - proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara en inglés y en español, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

- 277664 - proporcionar atención y servicio al cliente, en inglés y en español, de manera efectiva, a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, aplicando la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización.

Actividad:

Realización y sustentación del “Manual de protocolos de servicio al cliente”.

Evidencia:

Producto: Manual de protocolos de servicio al cliente.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

MANUAL DE PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE
EMPRESA XXX

1 Portada
2 Índice
1. Introducción
2. Generalidades de la empresa

a. Logipito
b. Eslogan
c. Misión
d. Visión
e. Valores corporativos

3. Objetivo
4. Alcance
5. Definiciones
6. Referencia normativa
7. Políticas de servicio
8. Valores corporativos
9. Canales de atención
10. Elementos comunes de todos los canales
11. Condiciones generales en la atención
12. Atención frente a la respuesta negativa a soluciones
13. Atención a personas alteradas por fallas en la prestación del servicio
14. Derechos y Deberes del Cliente
15. Protocolos canales de atención

a. Atención Presencial Puntos de Venta
b. Atención Presencial (Oficinas de Atención Al Cliente)
c. Atención Telefónica (Contact Center)
d. Atención Telefónica Administrativos y Celulares Corporativos
e. Atención Chat
f. Atención Redes Sociales
g. Atención Escrita

- **Correos Electrónicos**

16. Protocolo de distribución y entrega de productos y/o servicios.
17. Protocolo de atención - Ingreso Visitantes y colaboradores.
18. Buzón WEB de felicitaciones, Ideas y sugerencias
19. Gestión de PQR´s
20. Protocolo Atención Población Preferencial

a. Discapacidad visual.
b. Discapacidad Auditiva.
c. Discapacidad Física.

21. Protocolo de Atención de Peticiones en lengua nativa
22. Protocolo de Atención con Enfoque diferencial
23. Protección de Datos
24. Medición de Satisfacción
25. Identificación de cambios

RESULTADOS:

Aprobado ☐ Deficiente ☐

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ Firma del Aprendiz

_____ Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA.
Código del Programa de Formación: 331502
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2617665_1

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

3121 - FOMENTAR LA UTILIZACIÓN DE MECANISMOS Y CANALES LEGALES PARA EL ACCESO A LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, POR PARTE DE LA POBLACIÓN USUARIA Y LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

40797 - diseñar estrategias de información, educación y comunicación dirigidas a la comunidad sobre el uso y consumo de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.

40798 - desarrollar mecanismos para mejorar el acceso de la comunidad y de los establecimientos a productos farmacéuticos y dispositivos médicos según normas técnicas, éticas y legales vigentes.

40800 - implementar proceso de seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el acceso a productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo con parámetros de gestión de calidad y de gestión documental vigentes.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Informe plan estratégico de publicidad”

Evidencia:

Producto: Informe plan estratégico de publicidad.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

PLAN ESTRATÉGICO DE PUBLICIDAD

EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **indice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
5. **Análisis externo e interno de la empresa**
1. **Diagnóstico de la situación**
2. **Objetivos estratégicos del plan de publicidad**
3. **Público objetivo**
4. **El mensaje**
5. **Medio**
   a. Medios off line
   b. Medios on line
6. **Cronograma**
7. **Presupuestos**
8. **Medición y análisis de resultados**
   a. Indicadores de gestión
9. **Conclusión**

NOTA: Revisar el material relacionado con" CÓMO REALIZAR UN PLAN DE PUBLICIDAD PARA TU PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO"

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor

PROCESO GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

Regional: QUINDÍO
Centro de formación: COMERCIO Y TURISMO
Denominación del Programa de Formación: TECNOLOGÍA EN REGENCIA DE FARMACIA.
Código del Programa de Formación: 331502
Versión: 1

Nombre del Aprendiz: _____

No. de Documento: _____ **No. De Ficha:** 2617665_2

Nombre del Instructor: Lindelia Peralta Paula

COMPETENCIA

3121 - FOMENTAR LA UTILIZACIÓN DE MECANISMOS Y CANALES LEGALES PARA EL ACCESO A LOS PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, POR PARTE DE LA POBLACIÓN USUARIA Y LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

40797 - diseñar estrategias de información, educación y comunicación dirigidas a la comunidad sobre el uso y consumo de productos farmacéuticos y dispositivos médicos.

40798 - desarrollar mecanismos para mejorar el acceso de la comunidad y de los establecimientos a productos farmacéuticos y dispositivos médicos según normas técnicas, éticas y legales vigentes.

40800 - implementar proceso de seguimiento al cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el acceso a productos farmacéuticos y dispositivos médicos, de acuerdo con parámetros de gestión de calidad y de gestión documental vigentes.

Actividad:

Presentacion y sustentación “Informe plan estratégico de publicidad”

Evidencia:

Producto: Informe plan estratégico de publicidad.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO:

En el desarrollo de este instrumento se valorarán las evidencias de desempeño y/o producto del proceso, según las técnicas y habilidades desarrolladas durante la formación. Estas evidencias corresponden a las actividades que se describen en la guía de aprendizaje, las cuales fueron socializadas y concertadas con el instructor. Según sus evidencias presentadas el instructor valorará cada uno de los factores que contiene la siguiente instrumento de evauacion para alcanzar el resultado de aprendizaje.

CUESTIONARIO

CONOCIMIENTO ⬭ PRODUCTO ⬬ DESEMPEÑO ⬭

PLAN ESTRATÉGICO DE PUBLICIDAD

EMPRESA XXX

1. **Portada**
2. **indice**
3. **Introducción**
4. **Generalidades de la empresa**
   a. Logotipo
   b. Eslogan
   c. Misión
   d. Visión
   e. Valores corporativos
5. **Análisis externo e interno de la empresa**
1. **Diagnóstico de la situación**
2. **Objetivos estratégicos del plan de publicidad**
3. **Público objetivo**
4. **El mensaje**
5. **Medio**
   a. Medios off line
   b. Medios on line
6. **Cronograma**
7. **Presupuestos**
8. **Medición y análisis de resultados**
   a. Indicadores de gestión
9. **Conclusión**

NOTA: Revisar el material relacionado con" CÓMO REALIZAR UN PLAN DE PUBLICIDAD PARA TU PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO"

RESULTADOS:

Aprobado [ ] Deficiente [ ]

OBSERVACIONES-RECOMENDACIONES:

Ciudad y fecha de aplicación del instrumento: Armenia Quindio, Septiembre 11 de 2023

Lindelia Peralta Paula

_____ _____

Firma del Aprendiz Firma del Instructor