INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961334
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	Análisis		
Resultado de aprendizaje:	c. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.		
Actividad de aprendizaje:	- Aplicar los protocolos e identidad corporativa en la presentación personal. - Aplicar la etiqueta y el protocolo institucional.		
Evidencia de Conocimiento	-Cuestionario sobre Protocolo e Imagen Corporativa.		
Criterios de evaluación- Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización. - Direcciona los mensajes a los clientes, teniendo en cuenta el protocolo, las normas, los procesos de comunicación y las políticas de la organización.			

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*Argumenta correctamente el concepto de protocolo e imagen corporativa.*			
2.	*Argumenta la importancia de tener una buena presentación al interactuar con los clientes*			
3.	*Argumenta adecuadamente la comunicación verbal y no verbal con los clientes*			
4.	*Argumenta identificar los momentos de verdad en el proceso de atención al cliente*			
5.	*Argumenta identificar las pautas para el uso adecuado del logotipo y otros símbolos de la empresa.*			
6	*Argumenta conocer cuales son los colores y elementos de vestuario que reflejan la imagen corporativa de la empresa*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Según la temática expuesta sobre Protocolo e Imagen Corporativa, resuelva el siguiente cuestionario basado en las directrices establecidas por la empresa ESU.

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961334
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	PLANEACION		
Resultado de aprendizaje:	c. Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos		
Actividad de aprendizaje:	- Proporcionar momentos de verdad estelares en la atención y servicio al cliente. - Cumplir con los estándares de calidad en la atención personalizada.		
Evidencia de desempeño	- Dramatización sobre Momentos de verdad		
Criterios de evaluación: - Aplica de manera diligente estrategias de atención y servicio, telefónica, cara a cara, valor agregado, teniendo en cuenta los estándares de calidad, los tipos de clientes, sus requerimientos y las reglamentaciones institucionales.			

2. LISTA DE VERIFICACION

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*El Aprendiz representa el papel asignado de manera convincente y acorde al protocolo.*			
2.	*El Aprendiz actúa proactivamente para resolver cualquier problema en el momento de verdad*			
3.	*El Aprendiz emplea un lenguaje claro durante la dramatización.*			
4.	*El Aprendiz utiliza gestos, posturas, y expresiones adecuadas en la dramatización*			
5.	*El Aprendiz colabora y coordina con sus compañeros para asegurar una dramatización fluida y efectiva.*			
6	*El Aprendiz representa los diferentes momentos de verdad.*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- En grupos de trabajo van ha identificar cinco momentos de verdad clave en el proceso de atención al cliente, según el caso expuesto en clase, para luego ser representada con su grupo de clase.

1. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE

Versión: 02

Julio de 2019

Programa de Formación:	TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINSDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	2961334	**Nombre Instructor:**	MYRIAM YANETH GOMEZ RODRIGUEZ
Proyecto (s):	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS					**Código**	2481816

Resultado (S) de Aprendizaje

R1.	PROPORCIONAR DILIGENTEMENTE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE, CARA A CARA, APLICANDO ACTITUDES Y VALORES; EL PROTOCOLO, LA ETIQUETA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS	R2.	
R3.		R4.	

RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA	RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R1.	E1	CUESTIONARIO SOBRE PROTOCOLO E IMAGEN CORPORATIVA.	13/8/2024	C:Conocimiento	Físico	R2.	E1				
	E2	DRAMATIZACIÓN SOBRE MOMENTOS DE VERDAD	30/8/2024	D:Desempeño	Físico		E2				
	E3						E3				
	E4						E4				

NOMBRE DEL APRENDIZ	FECHA DE ENTREGA REAL						JUICIO DE EVALUACION						OBSERVACION
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E1	E2	E3	E4	E5	E6	
AFRICANO GONZALEZ ROINNNYS ANDREY	13/8/2024	30/8/2024											
AGUIRRE RUA JUAN DAVID	13/8/2024	30/8/2024											
ANDRADE RAMIREZ GEIDI MARIANA	13/8/2024	30/8/2024											
ARIAS OROZCO JUAN DIEGO	13/8/2024	30/8/2024											
CANELON MORENO LUIRANYELIS DEL VALLE	13/8/2024	30/8/2024											
CASTAÑEDA QUINTERO ALEXANDRA	13/8/2024	30/8/2024											
COPETE PAVA GLORIAL AMPARO	13/8/2024	30/8/2024											
CRUZ RONDON SELVIA ALEJANDRA	13/8/2024	30/8/2024											
DIAZ DIAZ DANNA VALENTINA	13/8/2024	30/8/2024											
DIAZ GARCIA DAVID SANTIAGO	13/8/2024	30/8/2024											
DILAN CUERVO MIGUEL ANGEL	13/8/2024	30/8/2024											
DUSSAN MONTES JOHAN STIVEN	13/8/2024	30/8/2024											
FAJARDO CRUZ CRISTIAN SACHIEL	13/8/2024	30/8/2024											
GARCIA PAGUA ANAIRAN DANIELA	13/8/2024	30/8/2024											
GONZALEZ URUEÑA MARIANA	13/8/2024	30/8/2024											
HERNANDEZ ROJO ALISSON DAYANA	13/8/2024	30/8/2024											
HERRERA CADENA MARIA JOSE	13/8/2024	30/8/2024											
HERRERA MONTES JOHAN SANTIAGO	13/8/2024	30/8/2024											
JIMENEZ DAVID BRIYID	13/8/2024	30/8/2024											
MAHECHA MORALES MARIA VICTORIA	13/8/2024	30/8/2024											
MALDONADO ANGULO CAROL ALEJANDRA	13/8/2024	30/8/2024											
MARTINEZ DUQUE JOHENNY MAYBEL	13/8/2024	30/8/2024											
MARTINEZ LUCAS HANNA SOFIA	13/8/2024	30/8/2024											
ORTIZ TORRES MARIANA	13/8/2024	30/8/2024											
OCHOA ZAPATA MAIRA DALIANA	13/8/2024	30/8/2024											
PALACIO HENAO HAROLD STEVEN	13/8/2024	30/8/2024											
PARRA GOMEZ VALENTINA	13/8/2024	30/8/2024											
PLAZAS VALBUENA ANA JULIETH	13/8/2024	30/8/2024											
ROCHA IBARGUE YURI ALEXANDRA	13/8/2024	30/8/2024											
TRIANA BUITRAGO SOFIA	13/8/2024	30/8/2024											

Juicio de Evaluación A : Aprobado D: Desaprobado — **Evidencia** P: Producto D:Desempeño C:Conocimiento — **Forma de Entrega**: F: Física - D: Digital

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961348
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	Planeación		
Resultado de aprendizaje:	b. Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional		
Actividad de aprendizaje:	- Interpretar las normas técnicas, gramaticales, ortográficas para la elaboración y presentación de documentos. - Interpretar la estructura, cualidades clases y tipos de párrafos. - reconocer las técnicas de redacción en la elaboración de documentos.		
Evidencia de Conocimiento	Cuestionario abierto sobre normas técnicas gramaticales		
Criterios de evaluación: Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional			

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SÍ	NO	
1.	*Argumenta correctamente el objetivo de las normas técnicas de redacción.*			
2.	*Argumenta la importancia que debe tener las normas gramaticales en los documentos.*			
3.	*Argumenta adecuadamente el lenguaje que se debe evitar para mantener un estilo formal.*			
4.	*Argumenta mediante escritos lo importante de dividir el texto en párrafos*			
5.	*Argumenta basándose en ejemplos las correcciones gramaticales en un texto*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Según la temática expuesta en clase resolver el siguiente cuestionario

3. EVALUACION

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación:	ASISTENCIA ADMINISTRATOVA	ID	2961348
Proyecto formativo:	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS		
Fase proyecto:	PLANEACION		
Resultado de aprendizaje:	b. Proyectar la redacción de los documentos empresariales y de textos de acuerdo con el asunto, la norma técnica gramatical, tipo de texto y la política organizacional		
Actividad de aprendizaje:	- interpretar los diferentes tipos de documentos empresariales y de textos.		
Evidencia de producto	- Manual sobre diferentes tipos de documentos		
Criterios de evaluación: Estructura el documento empresarial y el texto de acuerdo el asunto, la norma técnica gramatical tipo de texto y la política organizacional			

2. LISTA DE VERIFICACION

No.	**VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO**	**CUMPLE**		**Observaciones**
		SÍ	**NO**	
1.	*El producto relaciona los diferentes tipos de documentos*			
2.	*El producto presenta claridad y precisión en el contenido*			
3.	*El producto no contiene errores gramaticales ni ortográficos.*			
4.	*El producto cumple con las normas técnicas gramaticales.*			
5.	*El producto refleja los valores y políticas de la empresa*			
6	*El producto aborda de manera clara el tema asignado.*			

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

- Teniendo en cuenta la temática expuesta en clase elabora un Manual sobre los diferentes tipos de documentos.

1. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____

	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA PLAN DE TRABAJO CONCERTADO CON EL APRENDIZ PARA EL DESARROLLO DE LA RUTA DE APRENDIZAJE	Versión: 02 Julio de 2019

Programa de Formación:	TECNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	**Centro:**	CENTRO DE LA INNOVACIÓN AGROINSDUSTRIAL Y DE SERVICIOS	**I.D**	2961348	**Nombre Instructor:**	MYRIAM YANETH GOMEZ RODRIGUEZ
Proyecto (s):	APOYO A LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICROEMPRESAS DEL AREA DE INFLUENCIA DEL CIAS			**Código**	2481816		

Resultado (S) de Aprendizaje

R1.	b. PROYECTAR LA REDACCIÓN DE LOS DOCUMENTOS EMPRESARIALES Y DE TEXTOS DE ACUERDO CON EL ASUNTO, LA NORMA TÉCNICA GRAMATICAL, TIPO DE TEXTO Y LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL	R2.	
R3.		R4.	

RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA	RAP	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE	FECHA CONCERTACIÓN	TIPO DE EVIDENCIA	FORMA DE ENTREGA
R1.	E1	CUESTIONARIO SOBRE NORMAS TÉCNICAS GRAMATICALES	14/8/2024	C:Conocimiento	Físico	R2.	E1				
	E2	MANUAL SOBRE DIFERENTES TIPOS DE DOCUMENTOS	28/8/2024	P:Producto	Físico		E2				
	E3						E3				
	E4						E4				

NOMBRE DEL APRENDIZ	FECHA DE ENTREGA REAL						JUICIO DE EVALUACION						OBSERVACION
	E1	E2		E4	E5	E6	E1	E2			A	E6	
AIZALES MURILLO KEVIN JOSE	17/7/2024	24/7/2024											
CASTRO CONDE KEILY MICHELL	17/7/2024	24/7/2024											
GOMEZ CARRERO DANIEL ALEJANDRO	17/7/2024	24/7/2024											
GONZALEZ BARRETO LIZ ADRIANA	17/7/2024	24/7/2024											
MESA GARCIA JUAN CAMILO	17/7/2024	24/7/2024											
MOLINA VARGAS NIKOL TATIANA	17/7/2024	24/7/2024											
MOLINA VARGAS MICHEL NATALIA	17/7/2024	24/7/2024											
MONTES ACUÑA JOSE ALFONSO	17/7/2024	24/7/2024											
MORENO QUICENO EMILY VALENTINA	17/7/2024	24/7/2024											
MORENO VELEZ SEBASTIAN	17/7/2024	24/7/2024											
MUÑOS MAHECHA LINA BRIYITH	17/7/2024	24/7/2024											
NIÑO RICO SARA YULIPZA	17/7/2024	24/7/2024											
PEREA CAMPOS ANTONIO ESTIBEN	17/7/2024	24/7/2024											
PIZARRO LOPEZ ANDRES SANTIAGO	17/7/2024	24/7/2024											
RODRIGUEZ TABORDA ASLY DANIELA	17/7/2024	24/7/2024											
ROJAS ROJAS DULCE MARIA	17/7/2024	24/7/2024											
SANCHEZ VASQUEZ SARA NICOL	17/7/2024	24/7/2024											
TELLEZ LOZADA OSCAR IVAN	17/7/2024	24/7/2024											
TRILLOS GUZMAN JULIAN FELIPE	17/7/2024	24/7/2024											
ZULUAGA AMADOR JUAN CAMILO	17/7/2024	24/7/2024											

Juicio de Evaluación	A : Aprobado D: Desaprobado	**Evidencia**	P: Producto	D:Desempeño	C:Conocimiento	**Forma de Entrega**: F: Física - D: Digital			