Regional Valle

Centro Gestión Tecnológica de Servicios

LISTA DE CHEQUEO

1.

DATOS GENERALES

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE: Ejecuta el evento y Evalua el servicio prestado en el desarrollo del evento .

RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE:

210601020_595126_03 Proporcionar diligentemente atención y servicio al cliente, cara a cara, aplicando actitudes y valores; el protocolo, los estándares de calidad establecidos.
210601020_595125_04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con política
210601020_595128_05 Participar en las reuniones organizacionales, teniendo en cuenta el protocolo y políticas.
220501046_595138_04 Implementar buenas prácticas de uso, de acuerdo con la tecnología empleada.
210602001_595112-06 Presentar informe del proceso de recibo y despacho de los documentos de oficina, teniendo en cuenta los proced
210303022_595161_05 Archivar los documentos soportados de acuerdo a la normativa y políticas de la organización.
210601027_644280_04 Consolidar información de manera física o electrónica haciendo uso de la tecnología disponible.

NOMBRE DEL(OS) APRENDIZ(CES):

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

-PARTICIPA EN LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE ACUERDO CON EL ORGANIGRAMA Y NORMAS INSTITUCIONALES.
- OPERA DE MANERA RESPONSABLE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA PLANEACIÓN, COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- EJECUTA LAS POSIBLES ACTIVIDADES QUE PUEDEN SER PROGRAMADAS DENTRO DE LA AGENDA DE UN EVENTO, DE ACUERDO CON LA CLASE Y LA MAGNITUD.
- RECIBE Y REGISTRA MENSAJES ORALES Y ESCRITOS, RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS TENIENDO EN CUENTA EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA TECNC
- ELABORA LA AGENDA PARA EL EVENTO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO.
- ELABORA TARJETAS Y CARTAS DE INVITACIÓN Y DE AGRADECIMIENTO, RELACIONADAS CON EL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ORGANIZACIONAL.
- APLICA ESTRICTAMENTE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO NACIONALES E INTERNACIONALES DURANTE EL MONTAJE DEL SITIO DONDE SE REALIZARÁ EL EVENTO.ELABORA EL REGISTRO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS QUE INGRESAN A LA ORGANIZACIÓN ESPECIF BASE DE DATOS.APOYA LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO.-
- DISPONE DE LOS EQUIPOS, MEDIOS AUDIOVISUALES Y DEMÁS ELEMENTOS REQUERIDOS POR LOS PONENTES O CONFERENCISTAS Y POR LA AUDIENCIA, PARA EL DES
- VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ESTABLECIDO EN LA AGENDA TENIENDO EN CUENTA LASPOLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
- APLICA EL PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y EL REGISTRO DE PARTICIPANTES, INVITADOS Y CONFERENCISTAS AL EVENTO DE ACUERDO AL PROTOCOLO ESTABL
REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS TENIENDO EN CUENTA SUS ETAPAS; EL OBJETIVO

3. LISTA DE VALORACIÓN

No.	INDICADOR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
1	**CONOCIMIENTOS**									
1.1	Identifica las normas APA para la elaboracion del informe escrito									
1.2	Identifica claramente la planeacion y la organización del evento de acuerdo con el									
1.3	Conoce claramente todos los elementos que intervinieron en la organización del evento: Etapas, Protocolo, Comités, Presupuesto(Informe presupuestal, ingresos, y egresos con sus respectivos soportes contables del Evento), Logística, Organización, Divulgación, Valoración).									
1.4	Aplica los conceptos sobre divulgación de eventos en la presentación del evento									

1.5	Enlista todas las actividades a desarrollar durante el evento sincronicamente									
1.6	Identifica instrumentos que permiten evaluar el servicio al cliente									
1.7	Describe como construir una base de datos CRM									
1.8	Conoce com hacer uso de base de datos para direccionar mensajes a los clientes									
2	**LENGUAJE VERBAL**									
2.1	Utiliza un adecuado tono de voz									
2.2	Domina el tema de una manera clara, precisa y concisa									
2.3	Mantiene la atencion y escucha en los procesos de comunicación.									
2.4	Usar el léxico con precisión y propiedad en los procesos de comunicación									
2.5	Expresa de manera respetuosa, con claridad y precisión los mensajes relacionados con los clientes aplicando									
2.6	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las políticas de la organización									
2.7	Utiliza el léxico de acuerdo con la preparación técnica para la comunicación verbal									
3	**LENGUAJE CORPORAL**									
3.1	Se dirige al público de manera adecuada y cortés cumpliendo la normatividad vigente									
3.2	Atiende el público y facilita el servicio al cliente con objetividad, teniendo en cuenta el protocolo y las política									
3.3	Expresión gestual: Trasmite seguridad y una buena postura corporal									
3.4	Demuestra Elegancia y distincion en el vestir, maquillaje y peinado de acuerdo con el protoclo.									
3.5	Denuesta en la atención al publico la apropiación de normas de cortesía, etiqueta y protocolo									
4	**LOGISTICA**									
4.1	Presenta el orden del día planteado para el desarrollo del evento empresarial									
4.2	Participa en la planeación y organización de eventos de acuerdo con el organigrama y normas institucionales.									

4.3	Opera de manera responsable los recursos tecnológicos requeridos para la planeación del evento. Sofware-Hardware.										
4.4	Ejecuta las posibles actividades que pueden ser programadas dentro de la agenda de un evento, de acuerdo con la clase y la magnitud.										
4.5	Recibe y registra mensajes orales y escritos, relacionados con la organización de eventos Teniendo en cuenta el protocolo establecido										
4.6	Elabora la agenda para el evento de acuerdo a los requerimientos del mismo.										
4.7	El comité de Logistica designo un comité par la Elaboracion de tarjetas y cartas de invitación y de agradecimiento, relacionadas con el evento de acuerdo al protocolo										
4.8	Aplica estrictamente las normas de etiqueta y protocolo nacionales e internacionalesdurante el montaje del sitio donde se realizará el evento.										
4.9	Planea la organización de la actividades a realizar										
4.10	Organiza todos los comites a intervenir en el evento										
4.11	Utiliza el portafolio de servicios de acuerdo con las politicas de la organización										
4.12	Aplica el procedimiento para la recepción y el registro de participantes, invitados y conferencistas al evento de acuerdo al protocolo establecido										
4.13	SE cumplio con la programacion de tiempos y actividades que se tenia en el protocolo de incio y cierre de actividades										
4.14	Determina las medidas de seguridad necesarias para la realización del evento										
4.15	Realiza moderación y control de tiempos en la presentación										
5	**RECURSOS**										
5.1	Se hizo uso de elaboracion de documentos relacionados con la atencion al cliente.										
5.2	SE evidencia la construccion de un cronograma de actividades durante el evento.										
5.3	Se evidencia la base de datos de clientes para enviar la encuesta de satisfaccion										
5.4	Se evidencia el uso del Hardware y Sofware en la preparacion del informe para el desarrollo del evento.										
5.5	Se cumplio con el desarrollo de las actividades agendadas.Cronograma.										

5.6	El aprendiz asumia un rol dentro de la organización del evento.										
5.7	Se evidencia en la organización del evento los comites de logistica-presupuesto-decoracion-relaciones publicas-seguridad										
5.8	Selecciona los medios técnicos y tecnológicos para la divulgación del evento teniendo en cuenta el tipo de evento										
5.9	Se evidencia la construccion de un instrumento de medicion para evaluar la atencion y el servicio al cliente.										
5.10	Para divulgar el evento se elaboraron medios de divulgacion como tarjetas de invitacion,folletos,volantes ,otros										
	TRABAJO COLABORATIVO										
6	Durante la organización-Realizacion-Evaluacion del Evento se observo la participacion de todos los miembros en cada uno de los equipos de trabajo										
6.1	El equipo de trabajo conserva los documentos, producto del evento, de acuerdo con el soporte y la legislación vigente, asi como tambien se encuentra soportado en el portafolio de cada aprendiz										
6.2	El equipo de trabajo realizo el evento de acuerdo con lo planteado y las politicas organizacionales.										
6.3	El informe escrito entregado recopilo toda la informacion relacionada con el desarrollo del evento.										

Concepto: Cumple: _____ Aún No Cumple:

Si el concepto es **Aún no cumple,** se **debe describir** las deficiencias en el (los) indicador(es) con el propósito de h

Descripción de la deficiencia _____

_____

Recomendaciones:

fecha:

1. Para aprobar la evidencia de aprendizaje debe cumplir con la totalidad de los indicadores.

2. En caso de incumplimiento con los indicadores, se acordará una fecha para la revisión de los mismos, por pa

FIRMA DEL APRENDIZ

FIRMA

Ejecuta procedimientos y funciones acorde con lo establecido en los manuales y el direccionamiento estratégico de la

organización.
Aplica el proceso de planeación estratégica, orientado a la Unidad Administrativa, en las estrategias FA/DO para el desarrollo de los programas de mejoramiento.
Establece las prioridades de ejecución de actividades y los recursos de acuerdo con las políticas de la organización.
Identifica la posición de su puesto de trabajo, de acuerdo con la estructura orgánica de la organización.
Redacta documentos organizacionales aplicando las normas gramaticales, de sintaxis y las de redacción.
Elabora documentos organizacionales, aplicando las técnicas de digitación; las Normas Técnicas Colombianas vigentes.
Identifica la papelería en cuanto a tamaño y calidad para el proceso de digitación y/o transcripción, de acuerdo con los estándares internacionales.
Digita con precisión y velocidad documentos aplicando las técnicas de digitación.
Opera los equipos de digitación de acuerdo con los manuales de usuario y las normas de seguridad.

Realiza la limpieza de los equipos para su conservación de acuerdo con el manual.
Adopta la postura corporal requerida, durante el proceso de digitación, para el desarrollo de habilidades y destrezas, de acuerdo con las normas de salud ocupacional.
Auto-revisa y corrige los ejercicios digitados de acuerdo con la guía suministrada.
Reproduce los documentos solicitados teniendo en cuenta las políticas de la organización

Identifica los documentos comerciales, títulos valores y otros documentos, teniendo en cuenta su origen y características.
Elabora los documentos comerciales, de acuerdo con las normas legales y los procedimientos organizacionales.
Codifica los documentos contables, aplicando la estructura de P.U.C del sector.
Elabora los documentos soportes del proceso contable, teniendo en cuenta las características comerciales y legales.
Calcula el IVA, retenciones de Fuente, IVA e ICA de las diversas transacciones, aplicando las normas tributarias.
Registra las operaciones contables, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
Elabora el Balance de Comprobación, aplicando las normas o principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
Clasifica y archiva técnicamente los documentos, de acuerdo con el tipo de transacción realizada.

, la etiqueta y las políticas de la organización, de acuerdo con

s organizacionales, normativa y recursos disponibles

imientos

)LOGÍA DISPONIBLE Y LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN

FICANDO EL OBJETIVO DE SU VISITA, CON EL FIN DE CONTAR CON UNA

SARROLLO DEL EVENTO.

LECIDO. APOYA LA

NO	OBSERVACIONES

ıacer los correctivos necesarios

rte del instructor o equipo de Instructores encargados.

_____

\ DEL INSTRUCTOR