



Centro Gestión Tecnológica de
Servicios
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

PROGRAMA (S) DE FORMACIÓN: ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

EVIDENCIA DE APRENDIZAJE DE PRODUCTO :Informe escrito aplicando las normas APA, que contenga 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).

RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE:

210601020_595126_03 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.
210601020_595125_04 Utilizar medios y tecnología disponible en los protocolos de atención a clientes y usuarios de acuerdo con políticas organizacionales, normativa y recursos disponibles
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 procedimientos
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:

ELABORA DOCUMENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES, APLICANDO LAS NORMAS TÉCNICAS Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

- OPERA SOFTWARE Y EL HARDWARE PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA LA

3. LISTA DE VALORACIÓN

No.	INDICADOR	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El informe cumple con la norma Técnica NTC 1486, las normas ICONTEC y APA			
2	El informe evidencia gramática Técnica acorde al Programa de Formación			
3	En el informe se incluyen los instrumentos de investigación aplicados en la evaluación del evento			
4	El informe evidencia base de datos de los asistentes al evento			
5	En el informe se evidencias los comites que detallan la organización del evento.			
6	En el informe se observa el protocolo de actividades a desarrollar durante el evento			
7	En el informe se evidencia la organización de la información de una manera coherente y utilización las tecnologías de la información .			
8	El informe presenta todos los elementos que intervienen en la organización de un evento(tapas, Protocolo, Comités, Presupuesto(Informe presupuestal, ingresos, y egresos con sus respectivos soportes contables del Evento), Logística, Organización, Divulgación, Valoración).			
9	El informe refleja una adecuada comunicación en los organizadores del evento.			
10	Conserva las fuentes de transcripción y los documentos digitados en forma digital y física			
11	Elabora documentos relacionados con la atención y el servicio a los clientes, aplicando las normas técnicas y las políticas de la organización			
12	En el informe escrito se evidencia la ejecución presupuestal del evento realizado-			
13	El instrumento de medición de servicio al cliente utilizado permitio identificar las no conformidades y las acciones de mejora a desarrollar			

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 hacer los correctivos necesarios

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 parte del instructor

FIRMA DEL APRENDIZ

FIRMA DEL INSTRUCTOR

