Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **ANGEL ALBEIRO VARGAS FONSECA CC 79447465**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

ANGEL ALBEIRO VARGAS FONSECA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **DIEGO ALONSO GALEANO MONCADA CC 9761961**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

DIEGO ALONSO GALEANO MONCADA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

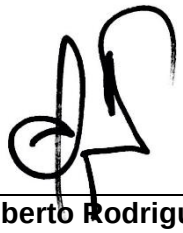
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **DUVAN SALAZAR LOPEZ CC 9863338**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

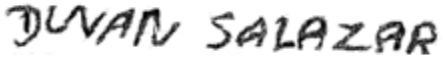
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



DUVAN SALAZAR LOPEZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **GERARDO RIOS DIAZ CC 10023359**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

GERARDO RIOS DIAZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **GLORIA LILIANA VILLA CASTAÑO CC 24549687**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

GLORIA LILIANA VILLA CASTAÑO

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

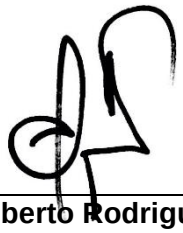
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JHON JAIVER FORERO ROMAN CC 1088253631**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JHON JAIVER FORERO ROMAN

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

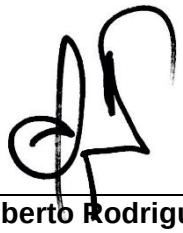
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JHONATAN CASTAÑO VALENCIA CC 1088006852**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

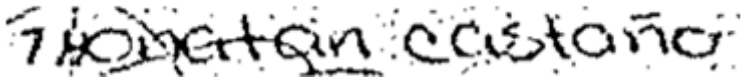
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JHONATAN CASTAÑO VALENCIA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

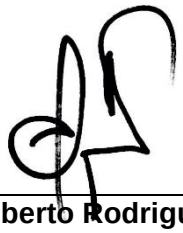
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JORGE ELIECER RAMIREZ ROJAS CC 10010321**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

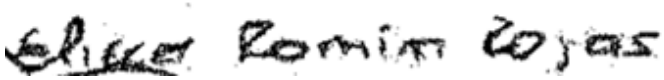
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JORGE ELIECER RAMIREZ ROJAS

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

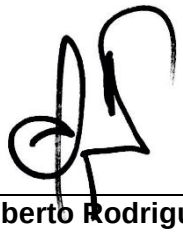
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE DANIEL MEDINA TOBON CC 10032218**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JOSE DANIEL MEDINA TOBON

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

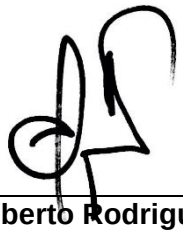
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE GUSTAVO TABARES URIBE CC 16050041**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JOSE GUSTAVO TABARES URIBE

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE HEBERTH CEBALLOS LOPEZ CC 10085707**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JOSE HEBERTH CEBALLOS LOPEZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE HERNAN DIEZ BEDOYA CC 18507679**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JOSE HERNAN DIEZ BEDOYA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE HERNAN PINO MONTOYA CC 10139847**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JOSE HERNAN PINO MONTOYA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE NORBEY CASTAÑEDA ARREDONDO CC 10113546**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JOSE NORBEY CASTAÑEDA ARREDONDO

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

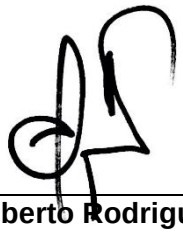
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JOSE RICARDO SANTOS PEREZ CC 93119672**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JOSE RICARDO SANTOS PEREZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **JULIAN RIOS SOTO CC 1088290157**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

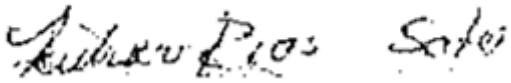
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JULIAN RIOS SOTO

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **LEIDY JOHANA REINOSA ESTRADA CC 1088347695**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

LEIDY JOHANA REINOSA ESTRADA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

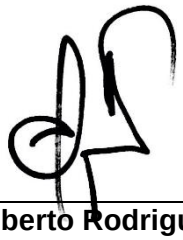
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **LIBARDO ANTONIO LONDOÑO SANCHEZ CC 6519832**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

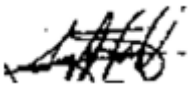
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



LIBARDO ANTONIO LONDOÑO SANCHEZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

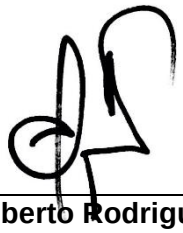
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **LUIS FERNANDO LOPEZ VELASQUEZ CC 18506333**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

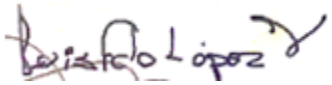
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



LUIS FERNANDO LOPEZ VELASQUEZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

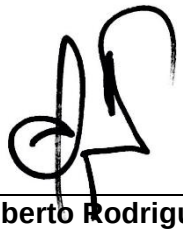
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **NELSON FABIO VELASQUEZ MARIN CC 9873868**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

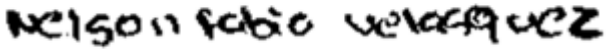
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



NELSON FABIO VELASQUEZ MARIN

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

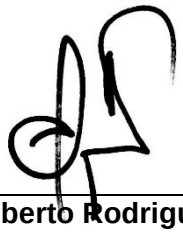
INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **NICOLAS NOREÑA RODRIGUEZ CC 1004779264**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



NICOLAS NOREÑA RODRIGUEZ

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **ORLANDO DE JESUS JARAMILLO VALENCIA CC 9817656**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

ORLANDO DE JESUS JARAMILLO VALENCIA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **OSCAR IDELMAR PERDOMO ROJAS CC 9815049**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		X	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

OSCAR IDELMAR PERDOMO ROJAS

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **ROOSEWELT ALZATE CARDONA CC 10144340**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

ROOSEWELT ALZATE CARDONA

Sistema Integrado de Mejora Continua Institucional	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Regional Risaralda **INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN** **EVIDENCIA PRODUCTO**	Página 1 de 1

INFORMACIÓN GENERAL
CODIGO PARA IDENTIFICACIÓN DEL INTRUMENTO: LCHD -00
FECHA DE APLICACIÓN: diciembre 4 de 2023
PROGRAMA DE FORMACIÓN: ATENCION Y SERVICIO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
ID: **12210010 Ficha 2896117**
CENTRO: COMERCIO Y SERVICIOS
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RAP 1. IDENTIFICAR LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD ORGANIZACIONAL
CRITERIOS DE EVALUACIÓN: • APLICA LAS NORMAS DE CORTESÍA, ETIQUETA Y PROTOCOLO EN TODOS LOS EVENTOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO. • RECONOCE LOS FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO PERSONALIZADO AL CLIENTE, DE ACUERDO CON SU CONDICIÓN Y TIPO DE SERVICIO. • SUMINISTRA INFORMACIÓN EMPRESARIAL CON CALIDAD, CLARIDAD Y FLUIDEZ. • APLICA EL PROTOCOLO EMPRESARIAL, TENIENDO EN CUENTA LOS DIFERENTES CONTEXTOS. • EMPLEA ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS Y APLICATIVOS DISPONIBLES, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. • GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS. • ASUME UNA ACTITUD PROACTIVA FRENTE A LOS RETOS DE SERVICIO AL CLIENTE DEL SIGLO XXI.EVALÚA LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA ORGANIZACIÓN.
NOMBRE DEL APRENDIZ: **VICTOR HUGO MONTOYA GRANADA CC 9956312**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

Ítem	*VARIABLES / INDICADORES*	*CUMPLE*		*OBSERVACIONES*
		SI	*NO*	
1	*Presenta el trabajo de forma organizada de acuerdo con normas Icontec.*	✓		*El aprendiz cumple con los requerimientos en cuanto a la entrega de la evidencia*
2	*El contenido es acorde al tema solicitado.*	✓		*Evidencia 2 comunicación activa, está sustentado de acuerdo con el RAP 1*

3	*Tiene buena redacción, hace bueno uso de los signos de puntuación y tiene buena ortografía.*	✓		
4	*Se observa coherencia a lo largo del trabajo.*	✓		
5	*Evidencia dominio sobre el tema.*	✓		
6	*Aporta citas bibliográficas como soporte de la investigación.*		✗	
7	*Entrega el trabajo en el tiempo establecido.*	✓		
8	*ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
9	*LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN.*	✓		
10	*MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.*	✓		
11	*PORTAFOLIO DE SERVICIOS.*	✓		
12	*NORMAS APLICABLES AL SERVICIO AL CLIENTE: LEGALES, DE CALIDAD, DE ETIQUETA Y PROTOCOLO*	✓		
13	*CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN Y CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA, SOCIAL).*	✓		
14	*ATENCIÓN AL CLIENTE: TIPOS, CLASIFICACIÓN, CONDICIÓN, ESTRATEGIAS, CANALES Y PROTOCOLOS.*	✓		
15	*SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TRIÁNGULO DE SERVICIO*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



VICTOR HUGO MONTOYA GRANADA