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 2896121**
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: **ALEX MAURICIO DUQUE LONDOÑO CC 10029858**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

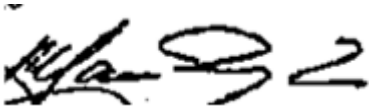
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



ALEX MAURICIO DUQUE LONDOÑO

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 2896121**
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: **ANDRES FELIPE SANCHEZ ESCOBAR CC 1012353871**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

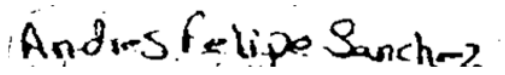
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



ANDRES FELIPE SANCHEZ ESCOBAR

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 2896121**
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: **ANTONIO JESUS VELASQUEZ SERNA CC 10080838**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

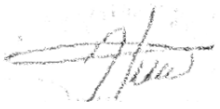
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



ANTONIO JESUS VELASQUEZ SERNA

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 2896121**
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: **ANTONIO JOSE HINCAPIE URIBE CC 18507745**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

ANTONIO JOSE HINCAPIE 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 2896121**
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: **CARLOS ALBERTO OSORIO LONDOÑO CC 18613537**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



CARLOS ALBERTO OSORIO LONDOÑO

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 2896121**
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: **CARLOS ARIEL LOAIZA QUINTERO CC 10023694**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



CARLOS ARIEL LOAIZA QUINTERO

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 2896121**
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: **CARLOS ENRIQUE CALLE VASQUEZ CC 9958194**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya

CARLOS ENRIQUE CALLE VASQUEZ

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 2896121**
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: **CESAR AUGUSTO SUAREZ ACEVEDO CC 18509989**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

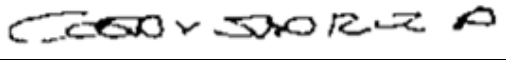
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



CESAR AUGUSTO SUAREZ ACEVEDO

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 2896121**
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: **CESAR MAURICIO GIRALDO RESTREPO CC 10013280**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

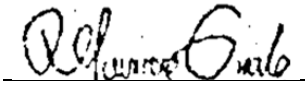
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



CESAR MAURICIO GIRALDO RESTREPO

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 2896121**
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: **DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ CC 10127026**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

DAGOBERTO SANDOVAL 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 2896121**
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: **FABIO ALFONSO HERRERA DE LA ROCHE CC 10132335**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



FABIO ALFONSO HERRERA DE LA ROCHE

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 2896121**
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 JEOVANE GRISALES ARENAS CC 10136715**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

GERARDO JEOVANE GRISALES ARENAS

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 2896121**
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: **GUSTAVO ALBERTO VELEZ PABON CC 1088247129**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

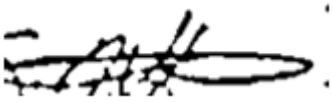
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



GUSTAVO ALBERTO VELEZ PABON

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 2896121**
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: **ISMAEL ANTONIO ROJO TOBON CC 18593138**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

ISMAEL ANTONIO ROJO 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 2896121**
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: **JAIRO CASTRILLON SANCHEZ CC 10144822**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JAIRO CASTRILLON 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 2896121**
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 CARDONA DIAZ CC 10134777**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JORGE ELIECER CARDONA 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 2896121**
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 IVAN CARDONA CC 10033395**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JORGE IVAN 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 2896121**
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 IVAN TORO OSORIO CC 10103860**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JORGE IVAN TORO OSORIO

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 2896121**
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: **JUAN ALBERTO FLOREZ LOPEZ CC 10114622**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

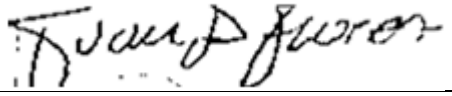
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JUAN ALBERTO FLOREZ 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 2896121**
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: **JUAN CARLOS BUITRAGO CORREA CC 79288444**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

JUAN CARLOS BUITRAGO CORREA

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 2896121**
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 ANDRES SANCHEZ LOAIZA CC 1087996558**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

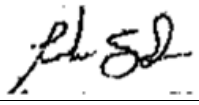
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



JULIAN ANDRES SANCHEZ LOAIZA

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 2896121**
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: **LEONARDO LOPEZ OSPINA CC 18515876**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



LEONARDO LOPEZ OSPINA

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 2896121**
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 ALBERTO OCAMPO CASTAÑO CC 10277018**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

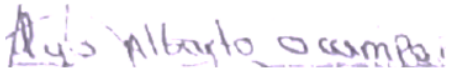
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



LUIS ALBERTO OCAMPO 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 2896121**
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 FELIPE MENDEZ CRUZ CC 10123419**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

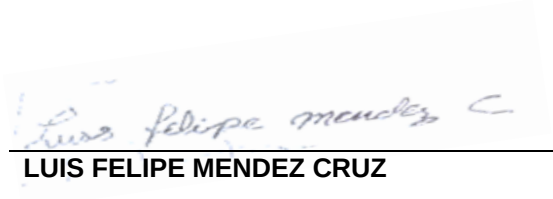
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



LUIS FELIPE MENDEZ CRUZ

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 2896121**
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: **MARIO GIRALDO GALEANO CC 10074092**
NOMBRE DEL INSTRUCTOR- TUTOR: **CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ AMAYA**

EVIDENCIA: Desempeño ☐ Producto ■ Conocimiento ☐

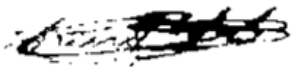
LISTA DE CHEQUEO: (Si la evidencia es de conocimiento, elimine el cuadro y formule en el espacio las preguntas para el cuestionario)

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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		



Carlos Alberto Rodriguez Amaya



MARIO GIRALDO GALEANO

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 2896121**
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: **NORBERTO AGUIRRE CIFUENTES CC 9818200**
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	*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.*	✓		
9	*IDENTIFICA LOS TIPOS DE CLIENTES, SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, CONDICIÓN (FÍSICA, HUMANA Y SOCIAL), TIPO DE CONTACTO Y SERVICIO PRESTADO.*	✓		
10	*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*	✓		
11	*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*	✓		
12	*GESTIONA LOS REQUERIMIENTOS Y NECESIDADES DEL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLOS ORGANIZACIONALES Y PRINCIPIOS ÉTICOS*	✓		
13	*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.*	✓		

Carlos Alberto Rodriguez Amaya

NORBERTO AGUIRRE CIFUENTES