INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1 DATOS GENERALES

Programa de formación	Coordinación de procesos logísticos.
Proyecto formativo	Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.
Fase proyecto	Ejecución.
Resultado de aprendizaje	**210601020-02** - Monitorear el servicio de acuerdo con la promesa de valor.
Actividad de aprendizaje	**GA6-210601020-AA1** - Diseñar indicadores de satisfacción del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
Evidencia de producto	Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. **GA6-210601020-AA1-EV01.**

Criterios de evaluación

- Realiza seguimiento al servicio de acuerdo con la política de la empresa.
- Utiliza las TIC´s en el seguimiento al cliente de acuerdo con la estrategia de la empresa.
- Identifica los conflictos según el acuerdo de servicio.
- Direcciona el conflicto de acuerdo con la estrategia de la empresa.

2 LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE SÍ	CUMPLE NO	Observaciones
1.	Elaboró el informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente con los conceptos asociados y utilizando las TIC y su aplicación en la gestión logística.			**25 %**
2.	Representó en el informe solicitado lo concerniente a al manejo de conceptos asociados a la prestación de servicio al cliente.			**25 %**
3.	Demostró coherencia en la distribución de temas y subtemas presentados en el informe tablero de control de indicadores.			**20 %**

4.	Incluyó los conceptos descritos en la guía y mostró identificación de los indicadores elegidos en el informe.			**15 %**
5.	Envió la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			**15 %**

3 EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____