INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación	Preselección de talento humano mediado por herramientas TIC.
Proyecto formativo	Aplicación de procedimientos técnicos para la preselección de candidatos utilizando herramientas tecnológicas y digitales.
Fase proyecto	Análisis
Resultado de aprendizaje	210601020-01 - Clasificar clientes, procedimientos y protocolos, según normas y políticas de la organización y el sector.
Actividad de aprendizaje	GA1-210601020-AA1 - Identificar las características de clientes según contexto y cultura organizacional.
Evidencia de desempeño	Video Servicio al cliente. GA1-210601020-AA1-EV02.
Criterios de evaluación ● Lista políticas y normativa, según sector y organización. ● Suministra información y servicio a clientes, demostrando cortesía y buenas maneras. ● Aplica procedimiento y protocolo de servicio y atención al cliente, de acuerdo con disposiciones organizacionales y sector económico. ● Caracteriza productos, servicios, clientes y partes interesadas, según cadena de suministro (SCM).	

2. LISTA DE VERIFICACIÓN

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE		Observaciones
		SI	NO	
1.	**Contenido**			
	Orden de la información bajo un hilo conductor.			
	Introducción.			
	Nudo.			
	Desenlace.			
	Expone cómo se aplica el procedimiento y el protocolo de servicio de atención al cliente de			

	acuerdo con las disposiciones organizacionales y el sector económico.			
	Identifica y expone los canales de atención de la organización seleccionada.			
	Ejemplifica cómo se debe suministrar información y servicio a los clientes, demostrando cortesía y buenas prácticas empresariales.			
	Tiempo 5 – 10 min.			
	Contenido original, novedoso, llamativo.			
2.	**Expresión oral y corporal**			
	Entonación.			
	Pronunciación.			
	Vocabulario.			
	Contacto visual.			
	Postura adecuada.			
	Fluidez en el dialecto.			
	Técnica de narración bien aplicada.			
3	**Video**			
	Soportes visuales: fotografías / gráficos.			
	Buena resolución.			
	Calidad de audio.			
	Correcto formato de video.			

3. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____