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	**210601020-03** - Atender al cliente y/o proveedor según la política de servicio.
Actividad de aprendizaje	**GA6-210601020-AA1** - Diseñar indicadores de satisfacción del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.
Evidencia de producto	Documento técnicas de atención al cliente. **GA6-210601020-AA1-EV02.**

Criterios de evaluación

- Establece protocolo de servicio al cliente y/o proveedor.
- Emplea las técnicas de atención al cliente de acuerdo con el protocolo.
- Orienta al cliente y/o proveedor de acuerdo con el catálogo de servicios.

2 LISTA DE CHEQUEO

No.	VARIABLES/INDICADORES DE LOGRO	CUMPLE SÍ	CUMPLE NO	Observaciones
1.	Diseñó el documento técnicas de atención al cliente con los conceptos asociados y utilizando las TIC, basado en el estudio aplicado en la empresa y su aplicación en la gestión logística.			**25 %**
2.	Representó en el informe solicitado lo concerniente al manejo de conceptos asociados a la prestación de			**25 %**

	servicio al cliente en la empresa de acuerdo con el protocolo.			
3.	Demostró coherencia en la distribución de temas y subtemas presentados en el documento técnicas de atención al cliente, logrando satisfacer los objetivos.			**20 %**
4.	Incluyó los conceptos descritos en la guía y mostró la identificación de los indicadores elegidos en el informe.			**15 %**
5.	Envió la evidencia en el tiempo acordado, a través de la plataforma virtual de aprendizaje.			**15 %**

3 EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Juicio de valor: _____