INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN – RÚBRICA

Centro de formación:	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Aprendiz:	Nelvis Castro Sergio Peña Armando Lopez Brayan Guzman
Ficha de aprendizaje:	3361346
Competencia:	Atención omnicanal de requerimientos de clientes
Resultado de aprendizaje:	Responder solicitudes del cliente de acuerdo con procedimiento técnico de la campaña.

Actividad: Elaboración de un portafolio de respuestas para solicitudes de clientes
Evidencia: Portafolio de respuestas escritas

Criterio de Evaluación	Competente	No competente
Incluye introducción y explicación sobre la importancia de la comunicación escrita	Si	☐
Analiza al menos dos ejemplos de respuestas bien redactadas	Si	☐
Entrega las 10 respuestas solicitadas (3 quejas, 3 reclamos, 2 consultas, 2 felicitaciones)	Si	☐
Cada respuesta incluye saludo, cuerpo del mensaje y cierre cordial	Si	☐
Las respuestas mantienen un tono profesional y adecuado al contexto empresarial	Si	☐
La redacción es clara, coherente y fácil de comprender	Si	☐
El documento presenta buena ortografía y puntuación	Si (atención en uso de mayúsculas)	☐

Las respuestas solucionan o gestionan adecuadamente la solicitud del cliente	Si (son solo informativos)	☐
El portafolio está organizado y bien presentado	si	☐

Oportunidades de mejora:

Uso inconsistente de mayúsculas (“cordial saludo”)

Respuestas más resolutivas (no solo informativas) Ejemplo: ofrecer pasos, tiempos o soluciones concretas

Criterio de aprobación:

El aprendiz es COMPETENTE si cumple satisfactoriamente con todos los criterios de la rúbrica.

Si incumple uno o más criterios, el resultado es NO COMPETENTE.