	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	LISTA DE CHEQUEO (conocimiento)

Identificación del instrumento	
Programa de formación:	Preselección de talento humano mediado por herramientas TIC
Competencia a desarrollar:	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa
Actividad	Mapa mental, mapa conceptual, exposición
Resultado(s) de aprendizaje:	• Clasificar clientes, procedimientos y protocolos, según normas y políticas de la organización y el sector. • Operar sistemas de información y comunicación, según requerimientos del servicio, la organización y el sector. • Revisar condiciones de prestación del servicio y nivel de satisfacción de los clientes, según expectativas del mercado. • Plantear mejoras del servicio, en cumplimiento a necesidades de clientes, sistemas de calidad y expectativas del mercado.
Actividad de proyecto:	Desarrollar una simulación de atención al cliente aplicando protocolos de servicio, el uso de sistemas de información y la formulación de propuestas de mejora según el nivel de satisfacción del cliente.
Actividad de aprendizaje:	Desarrollar una simulación integral de atención al cliente donde se clasifiquen clientes y se apliquen procedimientos y protocolos conforme a la normativa, utilizando adecuadamente los sistemas de información y comunicación.

INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Señor(a) instructor(a), verifique que el aprendiz desarrolló la evidencia según los indicadores/factores a evaluar propuestos en este formato, los cuales responden a lo solicitado en la actividad

Tenga en cuenta que estos indicadores debe tomarlos como referencia para evaluar la actividad entregada por cada aprendiz, indicando el juicio evaluativo obtenido con su respectiva retroalimentación.

Cuerpo del instrumento				
No.	**Indicadores / factores a evaluar**	**Cumple**		**Observaciones**
		Si	**No**	
1	Identifica correctamente el tipo de cliente			
2	Aplica protocolos de servicio según normativa			
3	Utiliza adecuadamente los sistemas de información			
4	Registra la información del cliente de forma clara			
5	Registra la información completa y sin errores			
6	Mantiene una comunicación clara y respetuosa			
7	Escucha activamente al cliente			
8	Da solución adecuada a la necesidad del cliente			
9	Demuestra actitud de servicio y profesionalismo			

Observaciones generales:

Valoración final:
✓ Aprobado
✗ Por mejorar

Firma del instructor: _____