SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL CAUCA
Lista de chequeo valoración de Desempeño

1. DATOS GENERALES

Programa de Formación	Técnico en Recursos Humanos	
Competencia	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	
Resultados de aprendizaje	Alistar recursos para la prestación del servicio de selección y vinculación de trabajadores, de acuerdo con protocolos y cultura organizacional. Proporcionar atención y servicio a clientes, en los procedimientos de recursos humanos, de acuerdo con normas y políticas de la organización. Revisar los resultados de la evaluación del servicio, de acuerdo con la política institucional y los estándares de calidad establecidos. Aplicar correctivos y acciones de mejora en la atención y servicio a clientes, de acuerdo con requerimientos de calidad y políticas de la organización.	
Actividad del proyecto	Identificación de los diferentes tipos de clientes, teniendo en cuenta la herramienta.	
Tipo de evidencia	**Producto:** X	**Desempeño:** X

Nombre del Instructor	
Nombre del aprendiz	
Código de ficha	
Lugar y fecha	

A continuación, se relacionará los ítems de valoración según criterios de evaluación definidos.

2. ESTRUCTURA DE LISTA DE CHEQUEO

ÍTEMS o INDICADOR	CUMPLE		Observación
	SI	NO	
Competencia perfecta			
Identifica correctamente los protocolos de atención al cliente			
Incluye los medios necesarios para la atención (tecnológicos, físicos,			
Relaciona el alistamiento de recursos con el servicio al cliente			
Presenta la información de forma organizada y lógica			
Utiliza conceptos claros y pertinentes al tema			
El mapa conceptual o mental evidencia jerarquización de la			
El diseño es claro, legible y comprensible			
Entrega el trabajo en el tiempo establecido			
Evidencia comprensión del proceso de atención al cliente			

OBSERVACIONES GENERALES:

Requiere verificación de mejora sugerida: SI: ___NO: ____De requerir otra revisión, concerté fecha y hora

Valoración: Aprueba ( ) Aún no Aprueba ( ) No Aprueba ( ) Registre la valoración.

Firma Aprendiz ***Firma Instructor***