	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
	RÚBRICA DE EVALUACIÓN (Producto + Desempeño)

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	Simulación + informe de atención al cliente
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.

CRITERIO	4-Alto	3-Medio	2-Bajo	1-Muy bajo
Clasificación del cliente	Identifica correctamente el tipo de cliente y justifica	Identifica el cliente correctamente	Presenta dudas en la clasificación	Clasificación incorrecta
Clasificación incorrecta	Aplica todos los protocolos de forma adecuada	Aplica la mayoría de protocolos	Aplica parcialmente los protocolos	No aplica protocolos
Uso de herramientas TIC	Manejo eficiente y correcto de herramientas	Uso adecuado con pequeños errores	Uso limitado de herramientas	No utiliza herramientas TIC
Registro de información	Completo, organizado y sin errores	Registro adecuado	Registro incompleto	No registra información
Actitud de servicio	Excelente disposición, empatía y respeto	Buena actitud	Actitud básica	Actitud inadecuada
Propuesta de mejora	Propuestas claras, viables e innovadoras	Propuestas pertinentes	Propuestas poco claras	No propone mejoras

Observaciones generales:

Interpretación de resultados:

- **28 – 32 puntos: Alto desempeño**
- **20 – 27 puntos: Competente**
- **12 – 19 puntos: En proceso**
- **< 12 puntos: Bajo desempeño**

Firma del instructor: _____

✓ Rúbrica → para valorar producto final + sustentación