SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL CAUCA
Lista de chequeo valoración de producto y/o 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

Criterios de evaluación	ÍTEMS o INDICADOR	CUMPLE		Observación
		SI	NO	
	Competencia perfecta			
Adopta identidad, imagen y etiqueta establecida en la organización, para la atención servicio al cliente.	Realizan la presentación en el horario establecidos			
Utiliza protocolos y medios para el alistamiento de los recursos necesarios en la atención y servicio al cliente.	Los aprendices conocen y dominan el tema			
Aplica correctivos, acciones preventivas y de mejora en la prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad	Presentan solución de casos con la información solicitada en la guía de aprendizaje			
Participa de manera proactiva en la realización del trabajo en equipo, demostrando actitud y liderazgo positivos durante el desarrollo de las actividades.	Se abordan los principales componentes del tema asignado			
	Dan respuesta a preguntas de los compañeros y/o instructor			

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***