3.2.9 Gestión de contingencias y reporte de novedades de la estrategia omnicanal

Objetivo: Diseñar y poner a prueba un protocolo de contingencia ante la caída de un canal crítico de la campaña.

RÚBRICA ANALÍTICA

Resultado de Aprendizaje:	RAP 3 — Validar cumplimiento de la estrategia omnicanal
Aprendiz:	_____
Fecha:	_____ **Instructor(a):** Bibiana Zuluaga Z.

Producto a evaluar: Protocolo de contingencia y formato de reporte de novedades diligenciado.

Criterio	Excelente (4)	Bueno (3)	Aceptable (2)	Insuficiente (1)
Protocolo de contingencia	Cumple completamente: diseña un protocolo de contingencia con pasos, responsables y canal alterno	Cumple en su mayoría: diseña un protocolo de contingencia con pasos, responsables y canal alterno, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: diseña un protocolo de contingencia con pasos, responsables y canal alterno, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: diseña un protocolo de contingencia con pasos, responsables y canal alterno.
Simulación de novedad	Cumple completamente: simula un caso de novedad y diligencia el formato de reporte correspondiente	Cumple en su mayoría: simula un caso de novedad y diligencia el formato de reporte correspondiente, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: simula un caso de novedad y diligencia el formato de reporte correspondiente, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: simula un caso de novedad y diligencia el formato de reporte correspondiente.
Relación con indicadores	Cumple completamente: relaciona la novedad simulada con su posible impacto en los indicadores de la actividad 3.2.7	Cumple en su mayoría: relaciona la novedad simulada con su posible impacto en los indicadores de la actividad 3.2.7, con detalles menores por ajustar.	Cumple parcialmente: relaciona la novedad simulada con su posible impacto en los indicadores de la actividad 3.2.7, requiere ajustes importantes.	No cumple o cumple mínimamente con: relaciona la novedad simulada con su posible impacto en los indicadores de la actividad 3.2.7.

Puntaje obtenido: _____ / 12 puntos

Observaciones generales:

Firma del instructor(a): _____

Firma del aprendiz: _____