

 Rúbrica evaluación 1: revisión de CV - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "G", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2.4, o sea el 60%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Experiencia en customer success o roles afines	Más de 1 año de experiencia en roles de customer success o roles de atención y gestión de clientes B2B, startups o empresas tecnológicas	30%	0: no tiene experiencia en Customer Success ni roles similares 1: experiencia en roles de servicio al cliente, pero sin enfoque en gestión de cuentas 2: ha trabajado en customer success, pero en entornos distintos al B2B 3: experiencia sólida en customer success, gestionando cuentas B2B con métricas de retención y satisfacción. 4: experiencia avanzada en customer success con logros cuantificables en retención, upselling y fidelización de clientes.	3,0	0,9
Gestión de clientes y resolución de problemas	Se evidencia en su CV experiencia en gestión de clientes, resolución de problemas y capacidad de respuesta efectiva, manteniendo la satisfacción y fidelización de los clientes	30%	0: no tiene experiencia en gestión de clientes. 1: ha trabajado en atención al cliente, pero sin involucrarse en la resolución de problemas. 2: experiencia en gestión de clientes, pero sin métricas claras de impacto. 3: ha gestionado clientes estratégicos, con indicadores de éxito y retención. 4: experiencia en gestión proactiva de clientes, resolviendo problemas complejos y asegurando retención de cuentas clave.	2,0	0,6

 Rúbrica evaluación 1: revisión de CV - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "G", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2.4, o sea el 60%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Conocimiento en métricas clave de customer success	Se menciona en su CV experiencia con métricas relevantes de cara al clientes como NPS, churn rate, upselling y retención de clientes	15%	0: no menciona métricas de Customer Success. 1: mención vaga o indirecta de métricas clave sin contexto. 2: ha trabajado con métricas de Customer Success, pero sin responsabilidad directa. 3: experiencia en manejo y optimización de métricas de CS. 4: ha liderado estrategias basadas en métricas clave, con impacto probado en la retención y expansión de cuentas.		
Experiencia en startups	Ha trabajado en startups o empresas en etapa de crecimiento, donde la agilidad y adaptabilidad son clave	10%	0: no tiene experiencia en startups y toda su experiencia ha sido en empresas tradicionales o corporativas 1: experiencia limitada en startups, con un enfoque más corporativo en su trayectoria 2: ha trabajado en startups, pero en roles no comerciales o con baja exposición a ritmo de startup 3: experiencia relevante en startups con exposición a crecimiento acelerado 4: ha trabajado en startups por más de 1 año	3,0	0,3

Rúbrica evaluación 1: revisión de CV - CS					
Nombre del candidato: Laura Vargas Cely					
Instrucciones 1. Debes diligenciar únicamente la columna "G", para asignar un puntaje en la escala del 0 al 4 2. Debe ser un número entero, no es válido decimales 3. El puntaje mínimo para que el candidato pase esta etapa debe ser igual o superior a: 2.4, o sea el 60%					
Criterio	Descripción	Ponderación	Explicación de escala de puntaje	Puntuación (0-4)	Puntaje
Idiomas	Nivel de inglés escrito y hablado mencionado explícitamente en el CV. Se valora si tiene certificaciones o nivel B2/C1	10%	0: no menciona dominio de inglés 1: inglés muy básico, no funcional para el cargo (Nivel A1 o A2) 2: inglés intermedio, con limitaciones para la comunicación en entornos de venta 3: inglés avanzado, con capacidad para manejar clientes internacionales 4: bilingüe con experiencia en comunicación profesional en inglés	4,0	0,4
Claridad y estructura del CV	CV bien estructurado, con información clara sobre experiencia, herramientas y formación. Se valora si tiene un formato limpio, sin errores de redacción ni diseño desordenado	5%	0: CV desorganizado, confuso o sin estructura 1: información poco clara o mal distribuida 2: CV legible, pero con oportunidades de mejora en estructura y presentación 3: CV bien organizado y claro en la información clave 4: CV muy bien estructurado, fácil de leer y con logros destacados	4,0	0,2
Puntaje total. Rúbrica evaluación 1: revisión de CV					2,40