Centro de Gestión Tecnológica de Servicios
Guía para Desarrollar los procesos Formativos
Formato Plan de Trabajo para el Desarrollo de la Ruta de Aprendizaje

Objetivo: Concertar con el aprendiz las actividades de aprendizaje propuestas para cada resultado de aprendizaje.
Documentos de Referencia: Compromiso. GFPI-G-013 Guía para desarrollar los procesos formativos V.1, GFPI-F-019_Formato_Guia_de_Aprendizaje V.2.
Diligenciamiento del formato: Señor(a) instructor(a), no olvidar diligenciar número de la ficha, nombre del programa de formación, nombre de la competencia, resultados de aprendizaje, fase del proyecto.*__Nota Aclaratoria:__ Solo se debe ingresar los nombres de los aprendices en estado activos, si hay aprendices en estado de deserción adjuntar el formato respectivo.

Número de la ficha: 2133135

Nombre del programa de formación: Servicio al Cliente en la Organización

Competencia (s): Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización

Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 1): Proporcionar atención y servicio al cliente personal y a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización
Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 2): Utilizar los aplicativos (software y hardware) y sus características para la satisfacción de los clientes y el mejoramiento continuo de acuerdo con las políticas de la organización.
Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 3):
Resultado (s) de Aprendizaje (RAP 4):

Fase del Proyecto: No aplica formación complementaria

Ítem	Nombre de los Aprendices	Número del RAP	Actividad de Aprendizaje (Transferencia)	Forma de entrega de la Actividad		Fecha de Entrega	Entregó	
				Digital	Físico	(dd/mm/aa)	SI	NO
1	CHALA LANDAZURI DIEGO ALEJANDRO	1, 2,	Elabora video corto teniendo en cuenta dos de los diez factores que intervienen dentro del servicio al cliente	X		08/07/2020	X	
2	DAGUA CASAMACHIN MAURICIO			X		08/07/2020	X	
3	LENIS GARCIA YEFFERSON			X		08/07/2020	X	
4	MOSQUERA ALEGRIA HAROLD			X		08/07/2020	X	
5	FLOREZ VIAFARA JAIRO EXLANDY			X		08/07/2020	X	
6	MUNARES ROSERO ARLEY FABIAN			X		08/07/2020	X	
7	ARIAS MELENDEZ HAROL			X		08/07/2020	X	
8	ESCOBAR ZAPATA JUAN DAVID			X		08/07/2020	X	
9	FERNANDEZ LOPEZ ROGER			X		08/07/2020	X	
10	VELASCO SILVA BRAYAN STIC			X		08/07/2020		X
11	VIVEROS EDWIN ARBEY			X		08/07/2020	X	
12	GOMEZ CAICEDO EDIER ADOLFO			X		08/07/2020	X	
13	CASSO IPIA CARLOS ALBERTO			X		08/07/2020	X	
14	ESTERILLA BANGUERO JAHIR			X		08/07/2020	X	
15	FIGUEROA PAZ DIEGO ALEJANDRO			X		08/07/2020	X	
16	GOMEZ COSME JHOYDER ALBERTO			X		08/07/2020	X	
17	SANDOVAL ARBOLEDA ANDRES FELIPE			X		08/07/2020	X	
18	ORTEGA MOSQUERA WILLIAM			X		08/07/2020	X	
19	PEREA GUERRERO MANUEL IGNACIO			X		08/07/2020		X
20	VICTORIA VALENZUELA FABIAN			X		08/07/2020		X
21	LOPEZ OROZCO LUIS ALBERTO			X		08/07/2020	X	
22	QUINONES HURTADO JHON HARRY			X		08/07/2020	X	
23	LUCUMI YBARRA JOSE NIVER			X		08/07/2020	X	
24	ARBOLEDA VIDAL JHON FREDY			X		08/07/2020	X	
25	GOMEZ AYALA BRAYAN STEVEN			X		08/07/2020	X	
26	ZAPATA ZAPATA MAURICIO			X		08/07/2020	X	

27	GOMEZ LARRAHONDO WILMAR ANDRES			X		08/07/2020	X	
28	CASTRO HURTADO ROLANDO			X		08/07/2020	X	
29	FERNANDEZ MENESES HERNEY			X		08/07/2020	X	
30	GOMEZ AYALA ANDRES FELIPE			X		08/07/2020	X	
31	TROCHEZ CHUVILA FERNANDO			X		08/07/2020	X	
32	PAOLA ANDREA HERNANDEZ			X		08/07/2020	X	

Firma Instructor (es): _____ _____