

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: 2139997

Nombre del programa de formación: Servicio al Cliente

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): Identificar los aplicativos (software-hardware) y sus características, en la satisfacción de los clientes, 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 (dd/mm/aa)	Entregó	
				Digital	Físico		SI	NO
1	MONTILVA TAPIA LEONARDO FABIO	1, 2,	Elabora video corto teniendo en cuenta dos de los diez factores que intervienen dentro del servicio al cliente	X		28/07/2020		X
2	VERGARA GRANJA CARLOS ALBERTO			X		28/07/2020		X
3	NARVAES LOSADA YON JAIRO			X		28/07/2020	X	
4	TAQUINAS SANTACRUZ EDISON			X		28/07/2020	X	
5	GOMEZ SOTO YEISON JULIAN			X		28/07/2020	X	
6	ARROYAVE GONZALEZ EDINSON			X		28/07/2020	X	
7	BANOL FRANCO CLARIBET			X		28/07/2020	X	
8	FIGUEROA GONZALIAS JUAN PABLO			X		28/07/2020		X
9	ORTEGA ARROYO WILSON			X		28/07/2020	X	
10	GIL MEJIA HILDE BRANDO			X		28/07/2020		X
11	MATABAJAY GUERRERO MICHAEL			X		28/07/2020		X
12	GUTIERREZ VELASCO GUILLERMO			X		28/07/2020	X	
13	CASTRO VALENCIA JOSE EDUARDO			X		28/07/2020		X
14	ROJAS REBOLLEDO GENIS			X		28/07/2020	X	
15	ALTAMIRANO PESILLO KEVIN DAVID			X		28/07/2020		X
16	GUTIERREZ VELASCO JAMES YONEY			X		28/07/2020		X
17	SOLARTE CONTRERAS JUAN CAMILO			X		28/07/2020		X
18	VILLA PERLAZA ROSEMBER			X		28/07/2020		X
19	HERNANDEZ LOPEZ OSCAR			X		28/07/2020		X
20	ORTIZ MUNOZ JAIVER ALBEIRO			X		28/07/2020		X
21	RAMIREZ LOPEZ CARLOS JULIO			X		28/07/2020		X
22	ALTAMIRANO AGELVIS KEVIN			X		28/07/2020	X	

23	GUZMAN VARGAS JHON HARBY			X		28/07/2020		X
24	CASAMACHIN DEJESUS YOHAN			X		28/07/2020		X
25	QUINTANA ARANDA FAIVER			X		28/07/2020		X
26	TABORDA MORALES JOSE MANUEL			X		28/07/2020		X
27	FLOREZ MONROY OSWALDO			X		28/07/2020		X
28	CHINGUAD CARLOS HENRY			X		28/07/2020	X	
29	MORENO CUERO LUIS FELIPE			X		28/07/2020		X
30	CANO LOPEZ HENRY ADOLFO			X		28/07/2020	X	
31	FIGUEROA ANA MARIA			X		28/07/2020		X
32	CASANOVA GOMEZ JUAN CAMILO			X		28/07/2020		X

Firma Instructor (es): _____