

# TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

**INSTRUCTOR:** JULIAN EDUARDO REY NUÑEZ

**CENTRO DE FORMACIÓN:** CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO

**FECHA INICIAL:** 01/03/2026 00:00:00

**FECHA FINAL:** 30/04/2026 23:59:59

## ACTIVIDADES ACADÉMICAS

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3432975 - SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

**HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :** 36,00

**FICHA DE APRENDIZAJE:** 3432989 - SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : | 36,00 |
|-------------------------------|-------|

---

**FICHA** 3432990 - SERVICIO AL CLIENTE  
**DE APRENDIZAJE:**

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. PRESTAR SERVICIO AL CLIENTE TENIENDO EN CUENTA POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 32H
2. VALIDAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN 16H

---

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : | 36,00 |
|-------------------------------|-------|

---

---

|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: | 108,00 |
|-------------------------------------|--------|

---

#### EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

| FICHA               | FECHA INICIO | FECHA FINAL | EVENTO | HORAS |
|---------------------|--------------|-------------|--------|-------|
| TOTAL TIEMPO EDT's: |              |             |        | 0,00  |

#### ACTIVIDADES ADICIONALES

| FECHA INICIAL                  | FECHA FINAL | ACTIVIDAD             | HORAS  |
|--------------------------------|-------------|-----------------------|--------|
| 01/03/2026                     | 31/03/2026  | DESARROLLO CURRICULAR | 96,00  |
| 01/03/2026                     | 16/03/2026  | OTROS                 | 20,00  |
| TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: |             |                       | 116,00 |

**INSTRUCTOR:** JULIAN EDUARDO REY NUÑEZ

**CENTRO DE  
FORMACIÓN:** CENTRO DEL DISEÑO Y MANUFACTURA DEL CUERO