



**Instituto Tecnológico de Teléfonos de México**  
**Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente en Línea Asíncrono**  
**GRUPO 18**

**Calendario 2015**

**Junio**

| Dom                          | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb. |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                              | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6    |
| 7                            | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13   |
| <b>Semana de Inscripción</b> |     |     |     |     |     |      |
| 14                           | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  | 20   |
| <b>Semana de Inscripción</b> |     |     |     |     |     |      |
| 21                           | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  | 27   |
| <b>Semana de Resolución</b>  |     |     |     |     |     |      |
| 28                           | 29  | 30  |     |     |     |      |
| <b>Sem de Inducción</b>      |     |     |     |     |     |      |

**Julio**

| Dom                          | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb. |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                              |     |     | 1   | 2   | 3   | 4    |
| <b>Sem de Inducción</b>      |     |     |     |     |     |      |
| 5                            | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11   |
| <b>Semana de Inducción</b>   |     |     |     |     |     |      |
| 12                           | 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18   |
| <b>CN CN CN CN CN CN</b>     |     |     |     |     |     |      |
| 19                           | 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25   |
| <b>CN CN CN CN CN CN</b>     |     |     |     |     |     |      |
| 26                           | 27  | 28  | 29  | 30  | 31  |      |
| <b>Semana Administrativa</b> |     |     |     |     |     |      |

**Agosto**

| Dom                          | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb. |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|                              |     |     |     |     |     | 1    |
| 2                            | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8    |
| <b>CE CE CE CE CE CE</b>     |     |     |     |     |     |      |
| 9                            | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15   |
| <b>CE CE CE CE CE CE</b>     |     |     |     |     |     |      |
| 16                           | 17  | 18  | 19  | 20  | 21  | 22   |
| <b>Semana Administrativa</b> |     |     |     |     |     |      |
| 23                           | 24  | 25  | 26  | 27  | 28  | 29   |
| <b>AP AP AP AP AP AP</b>     |     |     |     |     |     |      |
| 30                           | 31  |     |     |     |     |      |
| <b>AP</b>                    |     |     |     |     |     |      |

**Septiembre**

| Dom                          | Lun | Mar          | Mié        | Jue       | Vie       | Sáb. |
|------------------------------|-----|--------------|------------|-----------|-----------|------|
|                              |     | 1            | 2          | 3         | 4         | 5    |
|                              |     | <b>AP AP</b> |            | <b>AP</b> | <b>AP</b> |      |
| 6                            | 7   | 8            | 9          | 10        | 11        | 12   |
| <b>Semana Administrativa</b> |     |              |            |           |           |      |
| 13                           | 14  | 15           | 16         | 17        | 18        | 19   |
| <b>ES</b>                    |     | <b>ES</b>    |            | <b>ES</b> | <b>ES</b> |      |
| 20                           | 21  | 22           | 23         | 24        | 25        | 26   |
| <b>ES</b>                    |     | <b>ES</b>    | <b>ES</b>  | <b>ES</b> | <b>ES</b> |      |
| 27                           | 28  | 29           | 30         |           |           |      |
| <b>ES</b>                    |     | <b>ES</b>    | <b>S A</b> |           |           |      |

**Octubre**

| Dom            | Lun | Mar       | Mié       | Jue            | Vie            | Sáb. |
|----------------|-----|-----------|-----------|----------------|----------------|------|
|                |     |           |           | 1              | 2              | 3    |
|                |     |           |           |                | <b>Sem Adm</b> |      |
| 4              | 5   | 6         | 7         | 8              | 9              | 10   |
| <b>Sem Adm</b> |     |           | <b>MP</b> | <b>MP</b>      | <b>MP</b>      |      |
| 11             | 12  | 13        | 14        | 15             | 16             | 17   |
| <b>MP</b>      |     | <b>MP</b> | <b>MP</b> | <b>MP</b>      | <b>MP</b>      |      |
| 18             | 19  | 20        | 21        | 22             | 23             | 24   |
| <b>MP</b>      |     | <b>MP</b> | <b>MP</b> | <b>Sem Adm</b> |                |      |
| 25             | 26  | 27        | 28        | 29             | 30             | 31   |
| <b>Sem Adm</b> |     |           |           |                |                |      |

**Noviembre**

| Dom       | Lun       | Mar       | Mié       | Jue       | Vie       | Sáb. |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|
| 1         | 2         | 3         | 4         | 5         | 6         | 7    |
|           | <b>SC</b> | <b>SC</b> | <b>SC</b> | <b>SC</b> | <b>SC</b> |      |
| 8         | 9         | 10        | 11        | 12        | 13        | 14   |
| <b>SC</b> |           | <b>SC</b> | <b>SC</b> | <b>SC</b> | <b>SC</b> |      |
| 15        | 16        | 17        | 18        | 19        | 20        | 21   |
| <b>SC</b> |           | <b>SC</b> |           |           |           |      |
| 22        | 23        | 24        | 25        | 26        | 27        | 28   |
|           |           |           |           |           |           |      |
| 29        | 30        |           |           |           |           |      |

**Diciembre**

| Dom | Lun | Mar | Mié | Jue | Vie | Sáb. |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
|     |     | 1   | 2   | 3   | 4   | 5    |
| 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12   |
| 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19   |
| 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26   |
| 27  | 28  | 29  | 30  | 31  |     |      |

- Semana de inscripción
- Resolución
- Semana de inducción
- Semana administrativa
- Días festivos

|    | Módulos   | Horas por Módulo | Sesiones por Módulo  |
|----|---|------------------|----------------------|
| CN | El Cliente y el Nuevo Entorno.                      | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |
| CE | ¿Cómo Evalúan los Clientes los Servicios?.          | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |
| AP | Actitud de Personal y Recuperación de los Clientes. | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |
| ES | Estrategias para el Servicio Interno                | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |
| MP | Manteniendo el Proyecto de Calidad                  | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |
| SC | Sorprendiendo al Cliente                            | 20 hrs.          | 10 Sesiones de 2hrs. |