



Instituto Tecnológico
de Teléfonos de México S.C.
I N T T E L M E X

Instituto Tecnológico de Teléfonos de México
Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente en Línea Asíncrono.
Gpo 13

Calendario 2013 - 2014

Octubre

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						

Noviembre

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

Diciembre

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

Enero

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

Febrero

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

Marzo

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

Abril

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

- 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.