



Instituto Tecnológico de Teléfonos de México
Diplomado en Atención y Servicio de Calidad al Cliente en Línea Asíncrono
GRUPOS 20 y 21

Calendario 2016

Mayo

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
CONVOCATORIA						
22	23	24	25	26	27	28
Semana de Inscripción						
29	30	31				
Sem Insc						

Junio

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

Julio

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

Agosto

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

Septiembre

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

Octubre

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

- Convocatoria
- 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.