


Cronograma para el desarrollo del curso en línea

Título del curso:	Servicio de atención al cliente	 4CC CONSULTORIA <small>"Soluciones estratégicas reales a tu alcance"</small>	Formato
Fecha de elaboración	17/08/2020		impreso
			digital
Objetivo general:	Al término del curso los participantes establecerán su competencia en prestación de servicio de atención al cliente, atendiendo los requerimientos, gestionando el servicio requerido y obteniendo la satisfacción del servicio al cliente, por medio de conocimientos y desempeños, con el fin de tener el nivel para certificarse en el EC0305.		

Número consecutivo	Actividades	Tiempo para desarrollar la actividad
	Elaboración de la estructura temática del curso	
1	Definir objetivos particulares	18/08/2020
2	Definir forma de evaluar los objetivos	18/08/2020
3	Definir secciones	18/08/2020
4	Definir títulos de temas	19/08/2020
	Desarrollo de la información general del curso	
5	Definir datos del curso	19/08/2020
	Elaboración de guía de actividades de aprendizaje del curso	
6	Material principal	20/08/2020
7	Lectura complementaria	20/08/2020
8	Juego	21/08/2020
9	Foro de aprendizaje	21/08/2020
10	Video de desempeño	21/08/2020
11	Evaluación de desempeños	22/08/2020
12	Evaluación cruzada	22/08/2020
13	Evaluación de la unidad	22/08/2020
	Desarrollo de los materiales del curso	
14	Presentación	23/08/2020
15	Documentos electrónicos	25/08/2020
16	Videos	26/08/2020
17	Evaluaciones	22/08/2020
	Desarrollo de los instrumentos de evaluación del curso	
18	-Evaluación diagnóstica. Diseño de reactivos e instrumento.	22/08/2020
19	-Evaluación formativa. Diseño de reactivos e instrumento.	22/08/2020
20	-Evaluación sumativa. Diseño de reactivos e instrumento.	22/08/2020
21	-Evaluación de satisfacción. Diseño de reactivos e instrumento.	22/08/2020

X	X	X	X
Juan Perez	Ana Frank	José López	María Sosa
Nombre y firma de quien elabora el cronograma	Nombre y firma de quien revisa el cronograma	Nombre y firma de quien verifica el cronograma	Nombre y firma de quien autoriza el cronograma