

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Comunicación

Objetivo del módulo: Transmitir cualquier tipo de información de manera clara y específica, asegurando que esta fluya adecuadamente entre los involucrados.

Sesión: Escrita

Objetivo: Transmitir información escrita de forma clara y concreta, entendible para cualquier persona.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Comunicación:** Es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información que se enfoca en el qué, el cómo y para qué, a través de medios verbales o no verbales así como representaciones gráficas.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- A cada participante redactará una solicitud de apoyo sobre algún problema con alguna aplicación con un tiempo disponible de 5 minutos.
- Los participantes deberán analizar cuidadosamente la información proporcionada para identificar:
 - o ¿Cuál es el apoyo solicitado?
 - o ¿Por qué es importante el apoyo?
 - o ¿Qué expectativa tiene el solicitante respecto al resultado?
- Redactar una con mayor detalle la solicitud inicial tratando de responder a las preguntas anteriores.
- La solicitud debe ser clara, estructurada y completa, para facilitar la comprensión en la implementación de los cambios requeridos.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Comunicación

Objetivo del módulo: Transmitir cualquier tipo de información de manera clara y efectiva, asegurando que esta fluya adecuadamente entre los involucrados.

Sesión: Verbal

Objetivo: Transmitir información verbal de forma clara y concreta, entendible para cualquier persona.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Solicitud de requerimiento llena

Definiciones:

1. **Comunicación:** Es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información que se enfoca en el qué, el cómo y para qué, a través de medios verbales o no verbales así como representaciones gráficas.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio (30 minutos):

- Con base en el requerimiento escrito en el ejercicio anterior, cada participante leerá su solicitud al resto del equipo, disponiendo de un tiempo máximo de 5 minutos.
- Al finalizar la lectura, el equipo evaluará si la información proporcionada responde las siguientes preguntas:
 - o ¿Cuál es el apoyo solicitado?
 - o ¿Por qué es importante el apoyo?
 - o ¿Qué expectativa tiene el solicitante respecto al resultado?
- Los participantes podrán dar retroalimentación sobre aspectos que consideren necesarios para mejorar la claridad y precisión de la solicitud.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Comunicación

Objetivo del módulo: Transmitir cualquier tipo de información de manera clara y efectiva, asegurando que esta fluya adecuadamente entre los involucrados.

Sesión: De una a muchas personas

Objetivo: Transmitir información escrita de forma clara y concreta en una organización.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Comunicación:** Es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información que se enfoca en el qué, el cómo y para qué, a través de medios verbales o no verbales así como representaciones gráficas.
2. **Boletín informativo:** Informe que contiene información sobre determinados temas a comunicar para una organización y se envía periódicamente a todos los involucrados.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Cada participante deberá redactar un boletín informativo que explique de manera clara algún proceso, con el objetivo de orientar al personal de operaciones sobre cómo se gestionan las solicitudes de cambio.
 - o El boletín debe incluir los pasos clave del proceso, tiempos estimados y cualquier otra información relevante que facilite la comprensión del procedimiento de atención.
- Al finalizar la redacción, deberán compartirlo al resto con un máximo de 5 minutos.
- Después el resto de los participantes deberán responder las siguientes preguntas:
 - o ¿Cuál es el objetivo del boletín?
 - o ¿Cuáles son los pasos clave del proceso?
 - o ¿Cómo se lleva a cabo cada paso?
 - o ¿Quién realiza cada acción?
- Tomando en cuenta la retroalimentación, redactarán nuevamente el boletín con la información específica y clara.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Comunicación

Objetivo del módulo: Transmitir cualquier tipo de información de manera clara y efectiva, asegurando que esta fluya adecuadamente entre los involucrados.

Sesión: De muchas a una persona

Objetivo: Recibir información escrita de forma clara y concreta en una organización.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto.
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Comunicación:** Es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información que se enfoca en el qué, el cómo y para qué, a través de medios verbales o no verbales así como representaciones gráficas.
2. **Mesa de ayuda:** Es el único punto de contacto entre el personal de TI con el resto de la organización, que recibirá todas las solicitudes identificadas como incidencias, problemas y peticiones, proporcionando una interfaz con los procesos de soporte del servicio para dar seguimiento hasta su cierre.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.

4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- De acuerdo al ejercicio anterior:
- Los participantes deberán realizar dicho proceso siguiendo los pasos que se describen, respondiendo a las siguientes preguntas:
 - o ¿A dónde se envía?
 - o ¿Cómo se envía?
 - o ¿En qué horario?
- Teniendo en cuenta lo anterior, deberán redactar las políticas del proceso.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Resolución de problemas y pensamiento crítico.

Objetivo del módulo: Identificar la causa raíz de los problemas buscando medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.

Sesión: Investigar y recopilar.

Objetivo: Obtener la mayor información posible que esté relacionada con el problema que se manifiesta.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Resolución de problemas y pensamiento crítico:** Son una capacidad que permite recopilar, analizar y evaluar información para identificar un problema así como buscar medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- De acuerdo al problema reportado en el módulo de comunicación:
- Los participantes deberán investigar y recopilar la mayor cantidad de datos posibles relacionados con la incidencia, para tener un mejor entendimiento del problema.
- Todos los datos obtenidos deberán ser anotados de manera detallada para su posterior análisis y resolución de la incidencia.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Resolución de problemas y pensamiento crítico

Objetivo del módulo: Identificar la causa raíz de los problemas buscando medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.

Sesión: Analizar.

Objetivo: Analizar el problema de acuerdo a la información proporcionada.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Apuntes de la sesión anterior

Definiciones:

1. **Resolución de problemas y pensamiento crítico:** Son una capacidad que permite recopilar, analizar y evaluar información para identificar un problema así como buscar medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Basándose en la información recopilada en el ejercicio anterior:
- Cada participante deberá identificar y anotar las posibles causas que podrían haber originado la incidencia.
- Entre las posibles causas, deberán señalar cuál consideran que es la causa principal de la incidencia.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Resolución de problemas y pensamiento crítico

Objetivo del módulo: Identificar la causa raíz de los problemas buscando medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.

Sesión: Diseño de solución.

Objetivo: Identificar la o las posibles soluciones a la causa principal del problema

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Apuntes de la sesión anterior

Definiciones:

1. **Resolución de problemas y pensamiento crítico:** Son una capacidad que permite recopilar, analizar y evaluar información para identificar un problema así como buscar medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.
2. **Contención:** Es una acción que permita operar con la menor afectación posible incluso de forma repetible, mientras no se tenga la solución definitiva a un problema.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.

4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio (30 minutos):

- De acuerdo con el ejercicio anterior, cada participante deberá anotar una o más posibles soluciones que consideren necesarias para resolver el problema identificado.
- Si la solución no puede implementarse de inmediato, los participantes deberán proponer medidas de contención que se puedan aplicar mientras se trabaja en la resolución del problema.
- Finalmente, cada participante deberá elegir la solución más apropiada para darle seguimiento, asegurándose de que esta decisión no afecte negativamente a otros datos o áreas relacionadas, ya sean procesos, sistemas, aspectos económicos, etc.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Resolución de problemas y pensamiento crítico

Objetivo del módulo: Identificar la causa raíz de los problemas buscando medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.

Sesión: Solución

Objetivo: Aplicar la solución y darle un seguimiento para verificar el funcionamiento.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Apuntes de la sesión anterior

Definiciones:

1. **Resolución de problemas y pensamiento crítico:** Son una capacidad que permite recopilar, analizar y evaluar información para identificar un problema así como buscar medidas para encontrar una solución, posteriormente supervisar y evaluar la solución implementada.
2. **Nivel Desarrollo:** Modificar partes del código para cambiar la funcionalidad del sistema.
3. **Nivel Proceso:** Realizar cambios en el proceso de operación del día a día de la organización.

4. **Nivel Configuración:** Aplicar las configuraciones en el sistema que permiten el resultado esperado por el cliente
5. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
6. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
7. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(40 minutos):

- De acuerdo con el ejercicio anterior, cada participante deberá documentar detalladamente el proceso para aplicar la solución seleccionada (nivel: desarrollo, proceso, configuración).
- Implementar la solución en el nivel correspondiente de acuerdo con el problema identificado.
- Después de aplicar la solución, realizar un seguimiento para verificar que haya resuelto el problema (pruebas).
- Una vez que se confirme que la solución ha sido exitosa, se procederá a discontinuar las medidas de contención que se habían establecido mientras se trabajaba en la solución del problema.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Disposición al cambio

Objetivo del módulo: Desarrollar la capacidad personal para responder a condiciones cambiantes en el proyecto.

Sesión: Conciencia y deseo.

Objetivo: Reconocer el por qué del cambio y formar parte del mismo, mediante la reflexión personal.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
 3. Diagrama de proceso de atención a problemas
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Disposición al cambio:** Es la capacidad de redefinir y modificar el comportamiento para adaptarse a diferentes situaciones, alcanzando determinados objetivos cuando surge nueva información, cambios en el medio o dificultades.
2. **Diagrama BPMN:** Es un diagrama de flujo que utiliza un conjunto de símbolos, iconos o imágenes estandarizados para representar actividades de un proceso en una organización de manera gráfica.

3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(40 minutos):

- Se presentará el diagrama de proceso de atención a problemas a todos los participantes.
- Cada uno deberá identificar y comentar las áreas de mejora dentro del proceso, como tiempos de respuesta largos, tickets no resueltos, falta de seguimiento, etc.
- Una vez que todos hayan mencionado las mejoras identificadas, los participantes deberán crear un nuevo diagrama que incorpore los puntos de mejora discutidos.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Disposición al cambio

Objetivo del módulo: Desarrollar la capacidad personal para responder a condiciones cambiantes en el proyecto.

Sesión: Conocimiento

Objetivo: Comprender los nuevos procesos.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
 3. Test
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Diagrama con el nuevo proceso

Definiciones:

1. **Disposición al cambio:** Es la capacidad de redefinir y modificar el comportamiento para adaptarse a diferentes situaciones, alcanzando determinados objetivos cuando surge nueva información, cambios en el medio o dificultades.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(40 minutos):

- Se presentará el diagrama actualizado, que incluye los ajustes propuestos, para que todos conozcan el nuevo proceso a seguir.
- Después de revisar el nuevo proceso, se les realizará un test con preguntas para saber que tan dispuestos están al cambio.
- Con lo anterior, los participantes reflexionarán sobre su apertura y disposición para implementar cambios en el proceso.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Disposición al cambio

Objetivo del módulo: Desarrollar la capacidad personal para responder a condiciones cambiantes en el proyecto.

Sesión: Capacidad y refuerzo

Objetivo: Practicar cada nuevo proceso que se implemente.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Diagrama con el nuevo proceso

Definiciones:

1. **Disposición al cambio:** Es la capacidad de redefinir y modificar el comportamiento para adaptarse a diferentes situaciones, alcanzando determinados objetivos cuando surge nueva información, cambios en el medio o dificultades.
2. **Diagrama BPN:** Es un diagrama de flujo que utiliza un conjunto de símbolos, iconos o imágenes estandarizados para representar actividades de un proceso en una organización de manera gráfica.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.

4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- De acuerdo a todo lo anterior, el nuevo proceso será implementado en las actividades diarias de la empresa.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Trabajo en equipo

Objetivo del módulo: Fomentar la colaboración del equipo del área de atención a clientes para asegurar que los objetivos se alcancen de manera efectiva.

Sesión: Conocimiento de proceso

Objetivo: Asegurar que todos los involucrados tengan claros los objetivos a alcanzar.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
 3. Diagrama con un proceso de la empresa
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Trabajo en equipo:** Es la integración de personas las cuales intercambian información con el fin de alcanzar metas en común, participando de manera colaborativa.
2. **Diagrama BPN:** Es un diagrama de flujo que utiliza un conjunto de símbolos, iconos o imágenes estandarizados para representar actividades de un proceso en una organización de manera gráfica.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.

4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Se presentará a todos los participantes el diagrama del proceso de soporte.
- Cada participante deberá analizar y describir, paso a paso, lo que comprende de cada del diagrama.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Trabajo en equipo

Objetivo del módulo: Fomentar la colaboración del equipo del área de atención a clientes para asegurar que los objetivos se alcancen de manera efectiva

Sesión: Responsabilidades

Objetivo: Comprender las responsabilidades de acuerdo a su rol para alcanzar los objetivos.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Apuntes de la sesión anterior

Definiciones:

1. **Trabajo en equipo:** Es la integración de personas las cuales intercambian información con el fin de alcanzar metas en común, participando de manera colaborativa.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Basándose en el ejercicio anterior y en el análisis del diagrama de proceso de soporte, cada participante describirá las responsabilidades específicas que tiene cada rol.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Gestión del tiempo

Objetivo del módulo: Establecer prioridades en tareas y/o actividades para planificar una semana de trabajo.

Sesión: Conocimiento

Objetivo: Comprender la elasticidad del tiempo.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
 3. Matriz de Eisenhower
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Gestión del tiempo:** Es un proceso de organizar, planificar el bien intangible más relevante, "el tiempo" disponible, en función de las tareas que se deban realizar, para optimizar la eficiencia así como la productividad.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.
5. **Importante:** Son actividades que contribuyen con objetivos a largo plazo, se tiene oportunidad de gestionarlas de acuerdo a un criterio determinado (no se debe dejar de hacer lo importante por lo urgente).
6. **Urgente:** Son actividades que requieren de atención inmediata y de muy alto impacto si se deja de hacer.(Agregarlo a la sesión).
7. **Matriz de Eisenhower:** Es una herramienta de gestión del tiempo que permite organizar, priorizar, clasificar y administrar las actividades diarias, con base en la urgencia e importancia de cada una.
8. **Días estructurados:** Con horarios fijos y actividades definidas.
9. **Días sin Estructura:** En los que se realizarán actividades no planificadas.
10. **Urgente e importante:** Tareas que requieren atención inmediata y tienen un impacto significativo en tus objetivos.
11. **No urgente, pero importante:** áreas que no tienen una fecha límite, pero son fundamentales para tus objetivos a largo plazo.
12. **Urgente, pero no importante:** áreas que requieren atención inmediata, pero no tienen un impacto significativo en tus objetivos.
13. **Ni urgente ni importante:** Tareas que no tienen un impacto significativo en tus objetivos y no requieren atención inmediata.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

Se pedirá a los participantes realizar las siguientes actividades:

- Estructuración de días.
 - o Se dividirá la semana en dos tipos de días:
 - Días estructurados
 - Días sin Estructura

- o Los participantes registrarán el transcurso del día en una hoja de dos columnas, anotando las horas y actividades correspondientes:
 - Día Estructurado: Especificar la actividad y los bloques de tiempo dedicados a cada actividad (ejemplo: "de 9:00 a 10:00 - documentación").
 - Día sin Estructura: Anotar cada actividad realizada sin asignar horarios exactos, permitiendo flexibilidad en el flujo del día (Ejemplo: "Atención a nuevos tickets", "Pasos adicionales en las tareas no contempladas hasta ese momento" o "Nuevas tareas").
- Optimización de los recursos.
 - o Con base en las actividades registradas anteriormente, deberán llenar la Matriz de Eisenhower para priorizar las tareas en cuatro categorías:
 - A: Urgente e importante
 - B: No urgente pero importante
 - C: Urgente pero no importante
 - D: Ni urgente ni importante

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Gestión del tiempo

Objetivo del módulo: Establecer prioridades en tareas y/o actividades para planificar una semana de trabajo.

Sesión: Aplicación

Objetivo: Clasificar las tareas y/o actividades a realizar de la semana.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
 3. Formato de planeación semanal
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Matriz de Eisenhower

Definiciones:

1. **Gestión del tiempo:** Es un proceso de organizar, planificar el bien intangible más relevante, "el tiempo" disponible, en función de las tareas que se deban realizar, para optimizar la eficiencia así como la productividad.
2. **Capacidad:** conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.
5. **Matriz de Eisenhower:** Es una herramienta de gestión del tiempo que permite organizar, priorizar, clasificar y administrar las actividades diarias, con base en la urgencia e importancia de cada una.
6. **Tareas Rutinarias:** Actividades que se realizan de manera constante y que requieren un tiempo específico asignado cada semana.
7. **Tiempo para Actividades No Planeadas:** Espacio reservado para actividades imprevistas.
8. **Tarea Principal de la Semana:** Actividad de mayor prioridad que debe completarse en la semana.
9. **Tarea Principal del día:** Actividad de mayor prioridad que debe completarse durante el día.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Con base en el ejercicio anterior, cada participante deberá clasificar sus actividades en las categorías:
 - o Tareas rutinarias
 - o Tiempo para actividades no planeadas
 - o Tarea principal de la semana
 - o Tarea principal del día
- Cada participante llenará su formato de planeación semanal organizando las tareas clasificadas, estableciendo tiempos específicos para las tareas rutinarias y la tarea principal, y reservando espacio para las actividades no planeadas.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Liderazgo

Objetivo del módulo: Orientar los cambios necesarios para el cumplimiento y desarrollo de los colaboradores en las actividades programadas.

Sesión: Importancia del líder

Objetivo: Comprender la importancia de un líder y sus habilidades

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto.
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Liderazgo:** Es la capacidad de influir, motivar, mandar, dirigir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, para garantizar o transformar el desarrollo de las actividades a realizar con el objetivo de dar cumplimiento a una meta específica o bien objetivos definidos.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- De acuerdo al boletín redactado en el módulo de comunicación:
- Cada integrante deberá priorizar las tareas relacionadas y asignarlas a los miembros de su equipo según su capacidad y rol.
- De acuerdo a la tarea asignada cada participante deberá describir:
 - o ¿Cuáles son las actividades a desarrollar?
- Una vez completada, los integrantes discutirán la importancia de un líder y las habilidades esenciales que debe tener.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Liderazgo

Objetivo del módulo: Orientar los cambios necesarios para el cumplimiento y desarrollo de los colaboradores en las actividades programadas.

Sesión: Mis habilidades

Objetivo: Conocer las habilidades que requiero para tomar el rol de líder.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)
 4. Apuntes de la sesión anterior

Definiciones:

1. **Liderazgo:** Es la capacidad de influir, motivar, mandar, dirigir en la manera de pensar o de actuar de otras personas, para garantizar o transformar el desarrollo de las actividades a realizar con el objetivo de dar cumplimiento a una meta específica o bien objetivos definidos.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Con base en el ejercicio anterior, cada participante creará un listado de las habilidades que considera necesarias para ser un líder.
- Al finalizar lo compartirán con el resto.
- En otro documento los participantes deberán crear dos columnas con:
 - o 1. Habilidades que yo tengo.
 - o 2. Habilidades que me faltan desarrollar.
- Al finalizar, cada participante compartirá su lista con el resto del equipo.
- El resto de los participantes aportará sugerencias sobre habilidades adicionales que consideran relevantes con el perfil personal de cada uno.
- Al terminar la actividad responderán a la siguiente pregunta:
 - o ¿Cómo puedo desarrollar esas habilidades?

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Atención a los detalles

Objetivo del módulo: Fomentar el análisis detallado de cualquier tipo de información para el seguimiento en la entrega de tareas.

Sesión: Importancia de los detalles.

Objetivo: Conocer la importancia de la atención al detalle.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Atención a los detalles:** Es la capacidad de analizar y procesar información detallada a los aspectos más pequeños y precisos de una tarea, aportando valor y/o consistencia.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Cada participante revisará un texto o reporte relacionado con incidencias de clientes, identificando cualquier dato incorrecto, falta de coherencia o información incompleta que dificulte el entendimiento o resolución de la incidencia.
- Los participantes subrayarán los datos incorrectos e incorporarán los datos faltantes o aclaraciones necesarias para mejorar la comprensión del texto.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Atención a los detalles

Objetivo del módulo: Fomentar el análisis detallado de cualquier tipo de información para el seguimiento en la entrega de tareas.

Sesión: Seguimiento a los detalles.

Objetivo: Analizar la información con la que se cuenta en una tarea o actividad para darle seguimiento.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Atención a los detalles:** Es la capacidad de analizar y procesar información detallada a los aspectos más pequeños y precisos de una tarea, aportando valor y/o consistencia.
2. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
3. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.

4. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio (30 minutos):

- De acuerdo al ejercicio anterior:
- Los participantes compartirán las correcciones realizadas y explicarán cómo estas mejoras en la precisión y coherencia del documento facilitan la gestión.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Educación emocional

Objetivo del módulo: Reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, siendo nuestra guía para gestionar el pensamiento y el comportamiento actuando adecuadamente para alcanzar el objetivo planteado.

Sesión: Autoconciencia

Objetivo de la sesión: Identificar nuestras propias emociones.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Número de participantes por equipo: 3

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto.
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Educación emocional:** Es un proceso educativo, continuo y permanente, que permite identificar, comprender, procesar, controlar y expresar, es decir, gestionar nuestras propias emociones para el desarrollo o transformación del bienestar personal y social.
2. **Autoconciencia:** La autoconciencia es la capacidad de realizar una autoevaluación realista. Incluye la comprensión de nuestras propias emociones, metas, motivaciones, fortalezas y debilidades.

3. **Retroalimentación:** Es un proceso de dar información útil a una persona sobre su comportamiento, con el objetivo de influir en las acciones futuras, ya sea manteniéndolas, reforzándolas, modificándolas o corrigiéndolas.
4. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
5. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
6. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.
7. **Gestor de incidencias:** Se encargan de restaurar cuanto antes la operativa normal del servicio minimizando el impacto negativo en las operaciones de negocio.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- Los participantes deberán crear una lista sobre las emociones que sintieron a lo largo del programa y compartirlo con el resto.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Educación emocional

Objetivo del módulo: Reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, siendo nuestra guía para gestionar el pensamiento y el comportamiento actuando adecuadamente para alcanzar el objetivo planteado.

Sesión: Autogestión

Objetivo: Regular los sentimientos e impulsos, mediante la reflexión personal.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Educación emocional:** Es un proceso educativo, continuo y permanente, que permite identificar, comprender, procesar, controlar y expresar, es decir, gestionar nuestras propias emociones para el desarrollo o transformación del bienestar personal y social.
2. **Autogestión:** La autogestión, también conocida como autorregulación, es la capacidad para controlar y redirigir los sentimientos e impulsos disruptivos. Es la capacidad de pensar antes de actuar, suspendiendo los juicios rápidos y las decisiones impulsivas.
3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.

4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio (30 minutos):

De acuerdo con el ejercicio de la sesión anterior:

- Los participantes responderán a la siguiente pregunta:
 - o ¿Cómo se han autorregulado durante las sesiones del programa?
- Al final deberán compartir la respuesta.

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Educación emocional

Objetivo del módulo: Reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, siendo nuestra guía para gestionar el pensamiento y el comportamiento actuando adecuadamente para alcanzar el objetivo planteado.

Sesión: Conciencia social

Objetivo: Reconocer los sentimientos de otras personas, mediante la escucha activa y empatía.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Educación emocional:** Es un proceso educativo, continuo y permanente, que permite identificar, comprender, procesar, controlar y expresar es decir, gestionar nuestras propias emociones para el desarrollo o transformación del bienestar personal y social.
2. **Conciencia social:** La conciencia social tiene que ver con la empatía, la comprensión y la consideración de los sentimientos de otras personas. Esto incluye la capacidad de leer señales no verbales y lenguaje corporal.

3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(40 minutos):

- Los participantes deberán compartir una historia sobre alguna dificultad que hayan tenido.
- Al finalizar la participación de cada uno, deberán responder las siguientes preguntas:
 - ¿Qué emociones crees que está experimentando?
 - ¿Por qué piensas que se siente de esa manera?
 - ¿Qué necesitarías para sentirte mejor en ese contexto?

PLANEACIÓN POR SESIÓN

Nombre del módulo: Educación emocional

Objetivo del módulo: Reconocer nuestras propias emociones y las de los demás, siendo nuestra guía para gestionar el pensamiento y el comportamiento actuando adecuadamente para alcanzar el objetivo planteado.

Sesión: Habilidad social

Objetivo: Establecer relaciones con las personas que nos rodean, mediante el lenguaje verbal y corporal.

Modalidad: Presencial/Virtual

Número de personas: 15

Materiales:

- **Para el ponente:**
 1. Presentación
 2. Equipo de cómputo
- **Para los participantes:**
 1. Equipo de cómputo
 2. Hoja de libreta o procesador de texto
 3. Lapicero (en caso de usar la hoja)

Definiciones:

1. **Educación emocional:** Es un proceso educativo, continuo y permanente, que permite identificar, comprender, procesar, controlar y expresar, es decir, gestionar nuestras propias emociones para el desarrollo o transformación del bienestar personal y social.
2. **Habilidad social:** Es la culminación de las otras dimensiones de la inteligencia emocional. Se ocupa de gestionar grupos de personas, tales como equipos de proyecto, construir redes sociales, encontrar puntos en común con varios interesados y establecer una buena comunicación.

3. **Capacidad:** Conjunto de cualidades y aptitudes que permiten el desarrollo y aprendizaje al llevar a cabo actividades específicas.
4. **Habilidad:** Es la capacidad de realizar una acción, actividad o función que se practica y hasta con cierta facilidad.
5. **Competencia:** Es un conjunto e integración de conocimientos, actitudes, valores y habilidades con la intención de lograr los resultados deseados con los mínimos recursos posibles.

Tiempo: 1 hora

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Aplicación del ejercicio(30 minutos):

- De acuerdo al ejercicio anterior:
- Los participantes deberán analizar lo que sintieron durante el ejercicio:
 - o Identificar que sintió cada uno.
 - o Con qué emoción o emociones lo pueden expresar.
 - o Lo que expresé corresponde a lo que sentí, desde el punto de vista de los demás.
- Con el análisis anterior deberán responder la siguiente pregunta:
 - o ¿Cómo ayuda la inteligencia emocional en un ambiente laboral o en un trabajo en equipo?