

FORMATO PLAN DE CAPACITACIÓN

I. Generales

1. Nombre del Centro de Trabajo: MATRIZ LTTEWEBDEV
2. Características del Espacio de Trabajo, es decir, las actividades, funciones, procedimientos y normas asociadas a la posición en la que se le está capacitando:
 - a. Para apoyo en call center, realizando llamadas de confirmación, seguimiento en base de datos y atención a clientes.
 - b. Apoyo en actividades de organización de jornadas y encuentros con los socios.
 - c. Organización de la empresa con clientes , apoyo a las áreas legales y contabilidad.
3. Duración de la jornada de capacitación en el trabajo
 - Número de horas al día: 5hr
 - Número de días a la semana: 5 días
4. Grado escolar mínimo: Media superior
5. Requerimientos físicos para ocupar el Espacio de Trabajo, cuando aplique: N/A

II. Características y contenido de la capacitación

6. Enlista los conocimientos, habilidades, procedimientos, normas y actitudes que desarrollará la persona becaria en el Espacio de Trabajo. *Para esta tarea, puedes tomar notas sobre las funciones del Espacio de Trabajo en un día regular, ya sea observándolas o haciéndolas tú mismo(a). También, puedes obtener la lista de conocimientos y habilidades específicas asociadas a las funciones del Espacio de Trabajo, consultando la Lista de Estándares de Competencia por Sector Productivo del CONOCER en la siguiente liga: <http://148.244.170.140/templates/conocer/productivo.html>.*

Conocimientos para el desempeño de sus funciones:

- Conocimiento de las tecnologías de la información
- Conocimiento de Procesos y protocolos empresariales
- Conocimiento del trato al cliente

Habilidades para el desempeño de sus funciones:

- Gestión de tiempos
- Análisis y medición
- Documentación y organización

Actitudes clave requeridos para lograr un buen desempeño de sus funciones:

- *Entendimiento del negocio*
- *Trabajo en equipo*
- *Trato con cliente*

7. Desarrolla el Plan de Capacitación mensual en el siguiente cuadro. Planifica la capacitación como creas conveniente, ordenando siempre de lo más sencillo a lo más complejo:

Mes	Área o función	Conocimientos y/o habilidades a obtener y desarrollar	Dinámicas a utilizar y/o actividades a realizar por conocimiento y/o habilidad	Conductas y actitudes a ser fortalecidas	Actividades o ejercicios que se emplearán para fortalecer conductas y actitudes esperadas
1	Administración	Organizar y enviar correos	Conocimiento técnico e informático	Formalidad	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
2	Trato al cliente	Realizar diligencias	Protocolos para trato al cliente y una gestión eficiente	Capacidad de iniciativa.	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
3	Administración	Administrar la agenda	Planeación y estrategia para organizar	Versatilidad	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
4	Trato al cliente			Negociación	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
5	Administración			Comunicación	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
6	Trato al cliente			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
7	Administración			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores

8	Trato al cliente			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
9	Administración			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
10	Trato al cliente			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
11	Administración			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores
12	Trato al cliente			Comunicación / Solución de problemas	Herramientas Google Docs / Comunicación con cliente / Minuta de Juntas / Reporte a Líderes y Desarrolladores

III. Acreditación de los conocimientos y habilidades laborales obtenidas por la persona becaria a lo largo de la capacitación en el trabajo.

- Marca con una X la o las forma(s) en la(s) que el Centro de Trabajo se ocupará de acreditar los conocimientos y las habilidades obtenidas por la persona becaria durante su estancia en el Centro:
- Método de acreditación obligatorio
 - Reporte mensual de actividades
 - Carta de acreditación con valor curricular
- Método de acreditación adicional