



Capacitación Coordinadores Registrados COPC® PSIC

Agenda

Día 1

(Nota: Los horarios de comienzo y finalización pueden variar, así como el tiempo a invertir en cada ítem)

Hora		Item	Tema
8:30:00	50		Presentaciones - Expectativas - Objetivos - Agenda - Recursos (Materiales)
9:20:00	40		Visión General de Customer Operations Performance Center Inc. (COPC Inc.)
10:00:00	50		Conceptos Básicos de la Norma
			Requisitos de Certificación
10:50:00	15		Break
11:05:00	35	1.1	Declaración de la Dirección
		1.2	Revisión del Modelo de Gestión
11:40:00	70	4.2	Satisfacción e Insatisfacción del Usuario Final
		4.1	Satisfacción e Insatisfacción del Cliente
12:50:00	60		Almuerzo
13:50:00	30		Cómo completar la Herramienta de Evaluación Ítem 1.1 del Caso de Estudio Triverra - Toda la clase
14:20:00	75		En equipos - Triverra Items 1.2, 4.1 y 4.2
15:35:00	45		Readout - Triverra Items 1.2, 4.1 y 4.2
16:20:00	15		Break
16:35:00	100	3.1	Definición del Puesto de Trabajo, Reclutamiento y Contrataciones
		3.2	Capacitación y Desarrollo
		3.3	Verificación de Habilidades y Conocimientos
		3.4	Gestión del Desempeño del Personal
		3.5	Gestión del Feedback del Personal
18:15:00	15		Wrap-up y Asignación de Tareas
18:30:00		Tarea	Caso de Estudio Triverra Ítems 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5. Revisar la sección de "Conceptos" del Manual. Requiere alrededor de 2 horas para completarse.

Capacitación Coordinadores Registrados COPC® PSIC

Agenda

Día 2

Hora		Item	Tema
8:30:00	45		Revisión matutina
9:15:00	60		Revisión de la Tarea entre toda la clase Ítems 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5
10:15:00	75		Definición de PCRCs, Procesos Clave de Apoyo y Proveedores Clave
		4.3	Performance del Servicio y los Ingresos y Requisitos Correspondientes del Anexo 1
11:30:00	15		Break
11:45:00	60	4.3	Performance del Servicio y los Ingresos y Requisitos Correspondientes del Anexo 1
12:45:00	60		Almuerzo
13:45:00	70	4.4	Performance de la Calidad y Requisitos Correspondientes del Anexo 1
14:55:00	70	4.5	Costos y Eficiencia y Requisitos Correspondientes del Anexo 1
16:05:00	15		Break
16:20:00	80	2.6	"RUICA" - Requisitos de Métricas de Performance
17:40:00	45		Ejercicio RUICA
18:25:00	15		Wrap-up y Asignación de Tareas
18:40:00		Tarea	Triverra: Items 2.6, 4.3, 4.4 y 4.5 Requiere alrededor de 3 horas para completarse

Capacitación Coordinadores Registrados COPC® PSIC

Agenda

Día 3

Hora		Item	Tema
8:30:00	45		Revisión Matutina
9:15:00	65		Quiz y Revisión
10:20:00	15		Break
10:35:00	75		Revisión de la Tarea con toda la Clase Triverra: Items 2.6, 4.3, 4.4 y 4.5
11:50:00	75	2.4	Monitoreo de Transacciones
13:05:00	60		Almuerzo
14:05:00	60	2.3	Acciones Correctivas y Mejora Sostenida
		2.2	Capacidad de los Procesos
15:05:00	60		En Equipo - Triverra Items 2.2 y 2.3
16:05:00	15		Break
16:20:00	45		Readout - Triverra Items 2.2 y 2.3
17:05:00	45	4.7	Alcanzando Resultados
17:50:00	30		Cómo Completar la Herramienta de Resumen de Performance
			Wrap-up y Asignación de Tareas
18:20:00		Tarea	Triverra: Items 2.4 y 4.7 Requiere alrededor de 2 horas para completarse

Capacitación Coordinadores Registrados COPC® PSIC

Agenda

Día 4

Hora		Item	Tema
8:30:00	50		Revisión matutina
9:20:00	45		Revisión de la Tarea entre toda la Clase Items 2.4 y 4.7 y Tarea del Miércoles por la Noche
10:05:00	15		Break
10:20:00	30	4.6	Rotación y Ausentismo del Personal
10:50:00	90	2.5	Pronósticos, Planificación y Programación del Personal
12:20:00	60		En grupos - Triverra: Items 4.6 y 2.5
13:20:00	60		Almuerzo
14:20:00	45		Readout - Triverra: Items 4.6 y 2.5
15:05:00	40	2.1	Implementación de Nuevos Productos, Servicios, Programas, Clientes y Requisitos
		2.7	Privacidad del Usuario Final
		2.8	Disponibilidad y Actualización de la Información y los Datos
15:45:00	15		Break
16:00:00	40	Puntuación	Puntuación al nivel del ítem y Herramienta de Evaluación
16:40:00	75		Revisión
17:55:00			Cierre
		Tarea	Tarea Opcional

Día 5

Hora			Tema
8:30:00	65		Revisión general
9:35:00	10		Logística del examen y encuesta
9:45:00	330		Examen Final