

Nombre Curso	Métodos de Gestión de procesos de servicio al cliente
Descripción	En este curso los participantes conocerán los conceptos fundamentales de un proceso, la definición de la gestión de procesos y como generar una visualización a través del método SMAR, la mejora continua y el ciclo de Deming, alcanzando un flujo virtuoso del proceso de servicio al cliente.
Duración	40 horas
Fecha de inicio	A definir
Área	Familia de cargos Jefatura
Modalidad	E_learning con clases Sincrónicas
Objetivo General	Al término del curso los participantes serán capaces de aplicar métodos de gestión de procesos de acuerdo con los estándares de servicio de la institución.
Malla Curricular / Módulos	Vicerrectoría de Personas
Dirigido a:	Cargos de Jefaturas