

CREA CURSO DE CALIDAD DE SERVICIO EN  
ATENCIÓN AL CLIENTE, PRESENCIAL Y  
TELEFÓNICA.

SANTIAGO, 009052 - 01.12.16.

VISTOS: El D.F.L. N°149 de 1981, del Ministerio de Educación, la Resolución N°841 de 1988, Resolución N°1025 de 2006 y la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1. CRÉASE el Curso Calidad de servicio en atención al cliente presencial y telefónica, a cargo del Centro de Capacitación Industrial (CAI), perteneciente a la Facultad de Ingeniería.

2. El curso está dirigido a Personal de atención al cliente y administrativos.

3. El curso tiene una duración de 16 horas cronológicas, modalidad presencial y consta de los siguientes módulos:

	Módulos	Horas
1)	La atención de usuarios con criterios y estándares de calidad.	4
2)	Comunicación eficaz en la atención de clientes.	6
3)	La disposición conductual eje de la atención de clientes.	6
	Total Horas	16

4. Requisitos Generales de Ingreso: Conocimientos de la orgánica de la organización y su puesto de trabajo.

5. Sistema de Evaluación: Las calificaciones se expresarán en una escala de 1.0 a 7.0, siendo requisito para aprobar el tener una nota igual o superior a 4.0 y un porcentaje de asistencia de 75% en una escala de 0 a 100%.

6. Los alumnos que hayan aprobado el curso tendrán derecho a un Diploma del Curso en Calidad de servicio en atención al cliente, presencial y telefónica, otorgado por el Centro de Capacitación Industrial (CAI) de la Facultad de Ingeniería, en conformidad con las normas vigentes de la Universidad al momento que corresponda otorgarlos.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

JUAN CARLOS ESPINOZA RAMIREZ, Decano Facultad de Ingeniería.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda a usted,



GUSTAVO ROBLES LABARCA  
SECRETARIO GENERAL

JER/RBS/mcs

Distribución:

- 1. Facultad de Ingeniería
- 1. Departamento de Educación Continua-VIME
- 1. Recaudación Matrícula
- 1. Oficina de Partes
- 1. Archivo Central.