



# SERIE: SERVICIO DE CALIDAD

Categorías: Gestión Administrativa

## SERVICE

### Competencia de la serie:

Aplica los lineamientos de calidad establecidos en la institución para brindar excelencia en los procesos y servicios universitarios.

#### Programas de capacitación:

#### Nivel

#### Modalidad

#### Horas

Calidad en el Servicio  
Universitario



8 horas

Competencia Laboral Básica V:  
Protocolos de calidad en el servicio  
al cliente según la naturaleza UAQ



Personal administrativo



9 horas

Diseño estratégico de  
indicadores



Responsable de procedimiento



20 horas

Diseño de un plan de trabajo



Responsable de procedimiento



10 horas

**DURACIÓN TOTAL: 47 HORAS**



**SOMOS UAQ**  
SERVIR CONSTRUIR TRANSFORMAR

