

## Procesos de atención al cliente

Síntesis: gestión de requerimientos e indicadores de gestión



El componente formativo Gestión de requerimientos e indicadores de gestión aborda la normativa y los requerimientos en atención al cliente, incluyendo la clasificación, trazabilidad, notificación de recepción y trámite de requerimientos para asegurar un proceso ordenado y eficiente; analiza el sistema de calidad, detallando sus características, objetivos y el protocolo aplicable para garantizar estándares consistentes de servicio; y profundiza en los indicadores de gestión (KPI), abordando su interpretación, aplicabilidad, seguimiento y reporte, con el fin de optimizar la eficiencia de los procesos, promover la mejora continua, fortalecer la satisfacción del cliente y facilitar la toma de decisiones.

### Gestión de requerimientos e indicadores de gestión

