

D.J. (847)

SANTIAGO, 24 AGOSTO 2023

RESOLUCION N° 03291 EXENTA

VISTOS: lo dispuesto en la Ley N° 19.239; en el D.S. N° 86 de 2021; en la letra d) del artículo 11 y el artículo 12 del D.F.L. N° 2 de 1994, ambos del Ministerio de Educación; en la Resolución Exenta N° 05339 de fecha 24 de agosto de 2012; el Memorándum N° 647 de fecha 16 de agosto de 2023 emitido por el Director de Capacitación y Postítulos;

CONSIDERANDO:

- 
- i.** Que en el punto 2.13 de la Resolución Exenta N° 05339 de 2012, que aprueba la Operacionalización para el Diseño, Aprobación, Dictación, Administración y Modificación de Planes de Estudios, se establece el mecanismo de aprobación de los cursos a impartir por esta Casa de Estudios.
 - ii.** Que consta en los antecedentes el Informe Técnico Evaluación Curricular: Presentación Planes de Estudio: Cursos; Seminarios; Diplomas y Postítulos, de la Unidad de Innovación Curricular, de fecha 11 de agosto de 2023.
 - iii.** Que, además, mediante memorándum N° 647 de fecha 16 de agosto de 2023 el Director de Capacitación y Postítulos solicita gestionar resolución de creación del Curso "Clientes Internos".
 - iv.** Que, así las cosas, resulta imperioso emitir la Resolución Exenta que apruebe el curso en comento, en atención a que concurren todos los requerimientos para proceder a ello. Por tanto,

RESUELVO:

I. Apruébese, el Curso **CLIENTES INTERNOS**, código: 060034, que ofrecerá la Universidad Tecnológica Metropolitana a través de la Dirección de Capacitación y Postítulos.

Los objetivos Generales del Curso serán instalar conocimientos y habilidades que permitan gestionar y ejecutar un trabajo colaborativo e integrado con los procesos de la organización, con foco en la satisfacción, calidad, agilidad y eficacia que se requieren para satisfacer las necesidades del cliente interno.

Al finalizar el curso el o la estudiante alcanzará los siguientes logros de aprendizaje:

- Aplica los principales conceptos asociados a procesos, servicios y acciones con foco en la eficacia, eficiencia, comunicación, agilidad y colaboración.
- Aplica los elementos teóricos y prácticos necesarios para implementar y dirigir con éxito una cultura de satisfacción de los clientes internos.
- Desarrolla conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que se utilizan para ejecutar acciones que mejoran el flujo de los servicios internos de la organización.

II. El curso es un plan cerrado que se dictará en régimen modular, grupal a distancia, E-learning, sincrónica, con una duración de 16 horas cronológicas, 21 horas pedagógicas y 3 módulos o asignaturas, cuya descripción, objetivos generales, unidades, contenidos, metodología y sistema de evaluación, son los que se indican en el documento que como ANEXO 1 se acompaña a la presente resolución exenta formando parte integrante de la misma.

Módulos y/o Temáticas son las siguientes:

Objetivos Específicos	Contenidos	Horas Cronológicas			
		T	P	e-I	TH
Módulo I: Gestión de calidad Objetivo Reconocer la importancia del foco en el cliente interno para el proceso de gestión de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Introducción a la Gestión de Calidad La Calidad como insumo para la Gestión Gestión de Procesos ¿Qué es el cliente interno? ¿Cuáles son sus necesidades? 			5	5
Módulo II: Satisfacción del cliente interno. Objetivo Desarrollar las competencias que permiten incorporar al cliente interno como parte de la gestión laboral permanente.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué es la satisfacción del cliente interno? Acciones que favorecen y dificultan el satisfacer al cliente interno. ¿Qué motiva al cliente interno? ¿Cómo lograr la satisfacción del cliente interno en la organización? Ventajas de medir la satisfacción del cliente interno. ¿Cómo mejorar el servicio al cliente interno? ¿Cuáles son nuestras prácticas de gestión con clientes internos? Taller construyendo buenas prácticas de experiencias de clientes, diferenciadoras e innovadoras, basadas en una buena atención y servicio. 			7	7
Módulo III: Ciclo de gestión efectiva Objetivo Asociar los principales conceptos relacionados a la calidad de los servicios, considerando procesos de negociación y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de niveles de servicio Preparación a la negociación Ejecución y cierre 			4	4
Sub Total de horas				16	16
Total de horas					16

Los cupos, horas, fechas, horarios y lugar en que se impartirá el Curso se establecerán en las resoluciones exentas que autoricen la dictación de cada una de las versiones de este.

Regístrese y Comuníquese,

Mario
Ernesto
Torres
Alcayaga

Firmado digitalmente por
Mario Ernesto
Torres Alcayaga
Fecha:
2023.08.24
20:01:22 -04'00'

MARISOL
PAMELA
DURAN SANTIS

Firmado digitalmente
por MARISOL PAMELA
DURAN SANTIS
Fecha: 2023.08.24
13:29:03 -04'00'

DISTRIBUCIÓN:
 Vicerrectoría Académica
 Contraloría Interna
 Dirección General de Análisis Institucional y Desarrollo Estratégico
 Dirección Jurídica
 Dirección General de Docencia (con antecedentes)
 Dirección de Capacitación y Postítulos (con antecedentes)
 Unidad de Títulos y Grados (con antecedentes)

PCT
PCT/VBT

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
METROPOLITANA

DOCUMENTO TOTALMENTE
TRAMITADO