



## **Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.**

**Sku:** CT1451

**Horas:** 19

**Formato:** HTML

### **CONTENIDOS**

1. Imagen e indicadores de Calidad. 2.Tratamiento de anomalías. 2.1. Forma. 2.2. Plazos. 2.3. Incidencias/anomalías. 3. Procedimientos de control del servicio. 3.1. Parámetros de control. 3.2. Técnicas de control. 4. Evaluación y control del servicio. 4.2. Medidas correctoras.