



MODALIDAD SÍNCRONA

TEMARIO/PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Servicio al Cliente con Enfoque Transversal de Género, Diversidad e Inclusión

PÚBLICO OBJETIVO

Personas que desempeñan funciones de atención presencial, telefónica o digital a clientes, usuarios o ciudadanía, en organizaciones públicas o privadas, pertenecientes a áreas de servicio, comerciales, administrativas o de apoyo.

REQUISITOS DE INGRESO

Uso de plataformas virtuales manejo de plataforma moodle y software Zoom en Windows.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

PLAN DE FORMACIÓN:

MÓDULO 1: Aplicación de enfoque de género en la atención de clientes y usuarios

Contenidos

1. Conceptos clave: sexo, género, identidad de género y roles de género.
2. Brechas de género en el acceso y uso de servicios.
3. Identificación de estereotipos, sesgos inconscientes y microdiscriminaciones.
4. Uso de lenguaje inclusivo y no sexista en la atención.
5. Buenas prácticas laborales con enfoque de género.

Competencias por desarrollar

Reconocer la aplicación de los protocolos de enfoque de género, diversidad e inclusión en los procesos de atención a clientes y usuarios según la normativa chilena.

MÓDULO 2: Atención a personas diversas promoviendo inclusión y no discriminación

Contenidos

1. Diversidad cultural, etaria, social, funcional, sexual y de género.
2. Inclusión y accesibilidad en la atención de servicios.
3. Atención adecuada a personas en situación de discapacidad.
4. Atención intercultural y comunicación respetuosa.
5. Prevención y manejo de situaciones de discriminación.

Competencias por desarrollar

Aplicar los protocolos de enfoque de género, diversidad e inclusión en los procesos de atención a clientes y usuarios según la normativa chilena.

MÓDULO 4: resolución a situaciones complejas de atención mediante comunicación inclusiva

Contenidos

1. Comunicación efectiva, empática y escucha activa.
2. Comunicación verbal y no verbal en contextos diversos.
3. Manejo de reclamos, conflictos y situaciones difíciles.
4. Estrategias de contención emocional y desescalamiento.
5. Análisis de casos reales y simulaciones de atención.

Competencias por desarrollar

Usar técnicas de comunicación inclusiva, manejo de conflictos y regulación emocional en los procesos de atención a clientes y usuarios según la normativa chilena.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Presencial

- Interacción en tiempo real.
- Práctica guiada en vivo.
- Retroalimentación inmediata
- Aplicación a casos reales.
- Apoyo de moderador al relator (gestiona chat, asistencia, tiempos, salas de trabajo, soporte básico y canaliza consultas).

Asistencia mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que de cumplimiento a los requisitos de asistencia y rendimiento recibirá un Diploma entregado por:

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN **CON SENTIDO**