



CLASE SINCRÓNICA

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

TEMARIO/PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

PÚBLICO OBJETIVO

Personas que se desempeñan en funciones administrativas, operativas, comerciales, de coordinación, atención de clientes, gestión documental, apoyo a equipos y seguimiento de procesos, y que requieren desarrollar competencias de servicio al cliente orientadas a brindar una atención oportuna, efectiva y de calidad, fortaleciendo la comunicación, la resolución de requerimientos y la generación de experiencias positivas que contribuyan a la satisfacción y fidelización de los clientes.

REQUISITOS DE INGRESO

Manejo básico de computador, navegación por internet, uso general de correo electrónico, disposición para trabajar con plataformas digitales.



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 3: Resolución de 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.

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 apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

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



SISTEMA DE
EVALUACIÓN