

CÓDIGO 10B05C03	AUTOR Alicia Agüero	DURACIÓN ESTIMADA 8 h	NIVEL DE FORMACIÓN Básico/Medio
---------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---

Dirigido a

Personal de atención presencial, telefónica y digital, soporte online y responsables de servicio que atiendan a personas con necesidades de accesibilidad o gestionen canales automatizados con posibilidad de derivación humana.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a organizar una atención accesible y personalizada en los distintos canales. Se priorizarán la identificación de situaciones de vulnerabilidad, la comunicación clara e inclusiva, la adaptación del canal y los apoyos individualizados, así como el uso responsable de sistemas automatizados y la derivación a atención humana cuando resulte necesaria.

COMPETENCIAS

1. Aplicar criterios de organización multicanal en servicios de atención para asegurar disponibilidad, identificación clara, derivación adecuada y continuidad operativa.
2. Adaptar la atención a personas vulnerables y canales accesibles para asegurar igualdad de trato, asistencia individualizada y no discriminación.
3. Utilizar medios automatizados de atención con criterios legales y accesibles para preservar la interacción humana cuando sea necesaria.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Diferenciar canales presenciales, telefónicos y digitales según su función, disponibilidad requerida y necesidades de acceso de la clientela. Aplicar pautas de identificación, derivación y coordinación interna que faciliten una atención reconocible, ordenada y documentable.
2. Identificar situaciones de vulnerabilidad, discapacidad, edad avanzada o brecha digital que requieran apoyos específicos durante la atención. Aplicar pautas de comunicación clara, accesibilidad universal y asistencia individualizada en canales presenciales, telefónicos y digitales. Seleccionar ajustes razonables y formatos de comunicación adecuados cuando la clientela manifieste necesidades de accesibilidad o apoyo.
3. Reconocer límites del uso de contestadores, asistentes virtuales y sistemas automatizados cuando la clientela requiere atención personalizada. Aplicar reglas de derivación a operadores y supervisores que garanticen una interacción fluida, accesible y efectiva.

CONTENIDOS**Unidad 1. Organización y canales de atención**

1. Canales de atención disponibles
 - 1.1. Atención presencial accesible
 - 1.2. Atención telefónica diferenciada
 - 1.3. Atención digital y electrónica
2. Organización interna del servicio
 - 2.1. Identificación del servicio
 - 2.2. Roles y responsabilidades
 - 2.3. Derivación y escalado
3. Disponibilidad y continuidad operativa
 - 3.1. Horarios de atención
 - 3.2. Servicios básicos continuados
 - 3.3. Coordinación con áreas internas

Unidad 2. Personas vulnerables y accesibilidad universal

1. Situaciones de vulnerabilidad reconocibles
 - 1.1. Personas de edad avanzada
 - 1.2. Personas con discapacidad
 - 1.3. Brecha digital y exclusión
2. Principios de accesibilidad universal
 - 2.1. Igualdad de trato
 - 2.2. No discriminación efectiva
 - 2.3. Diseño para todas las personas
3. Comunicación clara e inclusiva
 - 3.1. Lenguaje claro y comprensible
 - 3.2. Formatos alternativos accesibles
 - 3.3. Lectura fácil cuando proceda
4. Asistencia individualizada y apoyos
 - 4.1. Detección de necesidades
 - 4.2. Adaptación del canal
 - 4.3. Prioridad en atención telefónica

Unidad 3. Automatización y atención personalizada

1. Medios automatizados de atención
 - 1.1. IVR y menús telefónicos
 - 1.2. Chatbots y asistentes virtuales
 - 1.3. Formularios y sistemas automáticos
2. Derecho a atención personalizada
 - 2.1. Solicitud de operador humano
 - 2.2. Interacción fluida y efectiva
 - 2.3. Escalado a supervisores
3. Diseño accesible del canal
 - 3.1. Lenguaje claro y comprensible
 - 3.2. Rutas de salida claras
 - 3.3. Pruebas de experiencia usuaria

