

PERSONAS VULNERABLES Y CANALES AUTOMATIZADOS

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
10B05C05	Alicia Agüero	6 h	Básico/Medio

Dirigido a

Personal de atención y responsables de experiencia de cliente, accesibilidad, soporte y canales digitales que deban atender a personas vulnerables o supervisar sistemas automatizados como IVR, chatbots y formularios.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a adaptar la atención a personas vulnerables y a incorporar criterios de accesibilidad en canales automatizados. Se trabajarán la detección de necesidades, los ajustes razonables, los formatos accesibles y la asistencia individualizada, además de las rutas de salida, el escalado y la atención humana necesarios para garantizar una interacción clara, fluida y efectiva.

COMPETENCIAS

1. Adaptar la atención a personas vulnerables y canales accesibles para asegurar igualdad de trato, asistencia individualizada y no discriminación.
2. Utilizar medios automatizados de atención con criterios legales y accesibles para preservar la interacción humana cuando sea necesaria.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. 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.
2. 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. 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 2. 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

