

49

horas

Gratuito

+ Titula

08 am a 03 pm



 **vive  
bien**

**2025**

**GIRASOL:**  
**SERVICIO AL CLIENTE**  
con discapacidad



**CERTIFICACIÓN**  
VIVE BIEN

**VIVE**



¡Únete a nuestra comunidad y  
transforma tu bienestar! ✨ ✨



Generamos *cambios*  
**positivos** en la  
calidad de **vida**



## ☀️ ¡Descubre el Programa Vive Bien de la CCSS! ☀️

Nos interesa orientar al cotizante para que se pensione exitosamente del IVM, y acompañarle a lo largo de las etapas de su vida para que logre diseñar un sólido plan de vida que le permita Jubilarse Plenamente

¿Sabías que un envejecimiento activo, marcado por **una alta calidad de vida** y un estado de bienestar, **son una prioridad para la Caja Costarricense de Seguro Social?**

En el **Programa Vive Bien**, estamos aquí para acompañarte en cada paso hacia su jubilación caracterizada por una vida con bienestar y plenitud 🤝 ❤️

## 🌟 ¿Qué es el Programa Vive Bien?

Es nuestra iniciativa para **promover la calidad de vida, y la preparación para la jubilación** de las personas Aseguradas y Pensionadas del IVM.

A través de este programa, ofrecemos:

- ◆ **Webinars - Masterclass** *informativas*
- ◆ **Talleres - Seminarios - Cursos** *educativos*
  - ◆ *Charlas de capacitación*
  - ◆ **Certificaciones** *especializadas*
    - ◆ **Grupos de apoyo**
    - ◆ *Campañas de orientación*



# Introducción



☀️ ¡Bienvenidos a las Modernas Prestaciones Sociales! ☀️

🌐💡 Diseñadas con **agilidad y adaptabilidad** para un mundo en constante cambio 🚀

🎤 **¿Te has preguntado alguna vez cómo algunas organizaciones logran ofrecer un servicio al cliente realmente inclusivo y respetuoso con personas con discapacidad? ☀️**

🎯 **¡Es el momento de transformar tu enfoque hacia la inclusión!** En un entorno profesional cada vez más diverso, la capacidad de liderar con sensibilidad y empatía es clave para mejorar la atención a las personas con discapacidad. Desde rediseñar procesos hasta implementar soluciones accesibles, un liderazgo inclusivo no solo mejora la calidad de servicio, sino que también impulsa la reputación de tu organización como un referente de respeto y dignidad 📈💡

☀️ **¡Prepárate para transformar tu perspectiva, implementar soluciones inclusivas y liderar cambios significativos en la atención al cliente con discapacidad! ☀️**

🌟 **¡No te pierdas esta oportunidad de desarrollar tu liderazgo inclusivo y marcar una diferencia real en tu organización! 🌟**  
**¡Vamos a comenzar a crear un futuro más accesible y respetuoso para todos! 🚀**



← **END** ¡Gracias por unirse a nosotros! ☀️ 📈

# Objetivo



☀️ **Equipar** a los participantes con **herramientas** y **sensibilización** para liderar la **inclusión** en el **servicio al cliente** hacia personas con **discapacidad** 🚀 🎯. Implementando **soluciones accesibles** que transformen la atención 📊 ✨

## Beneficios

### 🎯 Fortalecer la Sensibilización y Empatía

- 🧠 Aprende a reconocer y comprender las necesidades de las personas con **discapacidad**, desarrollando una **actitud empática** hacia ellos
- 💬 Fomenta un ambiente de respeto y dignidad, promoviendo un trato más humano y accesible en la atención al cliente

### 📁 Incorporar Herramientas Prácticas de Inclusión

- 🔧 Descubre herramientas efectivas para adaptar procesos y servicios, haciendo que las organizaciones sean más inclusivas y accesibles
- 🌍 Facilita la integración de personas con **discapacidad** en servicios de calidad, creando un entorno inclusivo en tu empresa

### 🚀 Mejorar la Estrategia de Servicio al Cliente

- 📊 Implementa estrategias innovadoras para rediseñar el servicio al cliente con enfoque inclusivo
- 👥 Fortalece la capacidad de los líderes para dirigir equipos hacia una atención más **diversa, accesible** y respetuosa

### 👉 Fomentar un Liderazgo Transformador

- 🌱 Desarrolla habilidades para liderar equipos comprometidos con la **inclusión** y el **respeto**
- 📖 Aprende a motivar e inspirar cambios positivos, promoviendo la **dignificación** de la atención a personas con **discapacidad**

# Temas



# díaUno

## **Sensibilización sobre la Discapacidad y Empatía**

-  **Desarrolla empatía**  
Ponerse en el lugar de otra persona
-  **Conociendo la discapacidad**  
Tipos y características principales de las discapacidades
-  **Rompiendo prejuicios**  
Identificación y superación de estigmas comunes
-  **Escucha activa**  
Estrategias para una comunicación respetuosa
-  **Humanización de la atención**  
Hacia una atención centrada en la persona
-  **Construyendo relaciones genuinas**  
La importancia de la confianza en el servicio
-  **Cultura inclusiva**  
Fomentar la aceptación y el respeto en equipos
-  **Empoderamiento de la persona con discapacidad**  
Técnicas para garantizar la participación activa
-  **Concientización en la comunidad**  
Promover la inclusión más allá de la organización
-  **Desarrolla habilidades emocionales**  
Gestionando tus emociones en situaciones complejas

# Temas

# día Dos



## **Derechos y Leyes para la Inclusión**

-  **Normativas locales e internacionales**  
Introducción a la legislación sobre discapacidad
-  **Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad**  
Qué establece y cómo aplicarlo
-  **Ley de Igualdad de Oportunidades**  
Cómo garantizar un trato justo
-  **Accesibilidad en todos los ámbitos**  
Adaptaciones legales para entornos físicos y digitales
-  **Obligaciones empresariales**  
Qué debe cumplir una organización para ser inclusiva
-  **Cumplimiento de políticas inclusivas**  
Cómo asegurarte de que tu empresa cumpla con la ley
-  **Derechos laborales para personas con discapacidad**  
Leyes sobre empleo inclusivo
-  **Acción positiva y discriminación inversa**  
Políticas que favorecen la inclusión activa
-  **Evaluación de impacto social y legal**  
Medir el cumplimiento de la legislación
-  **La importancia de la conciencia legal**  
Preparando equipos para enfrentar desafíos legales

# Temas



# díaTres

## Rompiendo Estigmas y Mitos Sociales

-  **Desafiar las creencias limitantes**  
Identificar y cuestionar mitos comunes sobre la discapacidad
-  **Educación como herramienta**  
Capacitar para cambiar percepciones erróneas
-  **Involucramiento de líderes**  
Cómo los líderes pueden influir en la cultura organizacional
-  **Haciendo visible la discapacidad**  
Ejemplos y testimonios reales para sensibilizar
-  **Evitar la compasión excesiva**  
Promover la dignidad en el trato y la atención
-  **Representación inclusiva en los medios**  
El impacto de los medios en la percepción social
-  **Perspectiva de la discapacidad en el trabajo**  
Superar barreras laborales mediante inclusión
-  **Diversidad como valor social**  
Cómo integrar la diversidad en el día a día
-  **Desarrollo de habilidades inclusivas**  
Capacitar a empleados para enfrentar prejuicios
-  **Promoviendo la equidad**  
Acciones para asegurar igualdad de oportunidades

# Temas

# día Cuatro



## Liderazgo Inclusivo en Organizaciones

### **Creando una visión inclusiva**

Cómo definir una cultura organizacional inclusiva

### **Compromiso de la alta dirección**

La importancia del liderazgo desde la cima

### **Entrenamiento en liderazgo inclusivo**

Formación para gestionar equipos diversos

### **Técnicas de comunicación inclusiva**

Estrategias para un liderazgo accesible

### **Manejo de conflictos inclusivos**

Solucionar disputas respetando la diversidad

### **Establecimiento de metas inclusivas**

Cómo definir objetivos claros para la inclusión

### **Fomentando la participación activa**

Incentivar la implicación de todos los colaboradores

### **Evaluación del impacto social**

Medir el éxito de las iniciativas inclusivas

### **Motivación de equipos inclusivos**

Estrategias para mantener el compromiso

### **Liderazgo en la innovación social**

Integrando soluciones inclusivas en el modelo empresarial

# Temas



# día Cinco

## **Diseño Accesible de Espacios y Servicios**

-  **Accesibilidad física**  
Adaptación de espacios para todos
-  **Accesibilidad digital**  
Mejoras para sitios web y aplicaciones
-  **Diseño universal**  
Principios de diseño que benefician a todos
-  **Movilidad e infraestructura inclusiva**  
Mejorando la circulación en el espacio físico
-  **Señalización inclusiva**  
Diseño de señalización accesible para todos los usuarios
-  **Tecnologías adaptativas**  
Uso de herramientas digitales para facilitar la accesibilidad
-  **Evaluación de accesibilidad**  
Cómo hacer auditorías de accesibilidad en tu organización
-  **Integración de clientes con discapacidad**  
Formas de garantizar una experiencia de usuario accesible
-  **Diseño participativo**  
Involucrando a personas con discapacidad en el proceso
-  **Mejora continua del entorno**  
Mantener y actualizar los diseños de accesibilidad

# día Seis

## Tecnologías Asistivas para la Inclusión

-  **Herramientas digitales accesibles**  
Aplicaciones para personas con discapacidad visual, auditiva, etc.
-  **Software de lectura y escritura**  
Herramientas que facilitan la comunicación y la productividad
-  **Dispositivos de asistencia**  
Tecnologías que mejoran la movilidad y autonomía
-  **Nuevas tecnologías en accesibilidad**  
Innovaciones tecnológicas para la inclusión
-  **Inteligencia artificial inclusiva**  
Uso de IA para mejorar la accesibilidad
-  **Sistemas de comunicación aumentativa**  
Soluciones tecnológicas para personas con discapacidad cognitiva
-  **Telemedicina y servicios a distancia**  
Mejorando el acceso a servicios médicos a través de la tecnología
-  **Tecnologías en el lugar de trabajo**  
Herramientas para mejorar la inclusión laboral
-  **Capacitación tecnológica inclusiva**  
Formación para utilizar herramientas digitales accesibles
-  **Monitoreo y soporte en tiempo real**  
Cómo las tecnologías pueden ofrecer ayuda inmediata

# Temas

# día Siete



## **Presentación de Proyectos Innovadores Inclusivos**

-  **Identificación de necesidades del cliente**  
Diagnóstico de las necesidades de los clientes con discapacidad
-  **Rediseñando la atención al cliente**  
Proyectos para mejorar la experiencia del cliente
-  **Desarrollo de soluciones creativas**  
Innovaciones para un servicio inclusivo
-  **Planificación estratégica para la inclusión**  
Cómo estructurar un proyecto inclusivo en la empresa
-  **Colaboración con organizaciones de discapacidad**  
Aliados estratégicos para la implementación de proyectos
-  **Medición del impacto social**  
Cómo evaluar el éxito de los proyectos inclusivos
-  **Propuestas para una cultura inclusiva**  
Acciones que contribuyen al cambio cultural en la empresa
-  **Innovación en la capacitación inclusiva**  
Proyectos de formación continua para personal
-  **Implementación de tecnologías inclusivas**  
Integrar herramientas tecnológicas en los procesos
-  **Escalabilidad de proyectos inclusivos**  
Cómo expandir la iniciativa a nivel organizacional

# Matrícula



F01-25 Vive Certificación

**Girasol:**

## **Servicio al Cliente con discapacidad**

**Se imparte:**

15, 22, 29 de enero + 05, 12, 19 y 26 de febrero, de 08 am a 03 pm

**Cierre de matrícula:**

12 de diciembre 2024 a las 4 pm



[Matrícula](#)

★ TÍTULO ★

APROVECHAMIENTO



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen mayor a 70

★ TÍTULO ★

PARTICIPACIÓN



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen menor a 70

# Matrícula



F04-25 Vive Certificación

**Girasol:**

## **Servicio al Cliente con discapacidad**

**Se imparte:**

09, 16, 23, 30 de julio + 06, 13 y 20 de agosto, de 08 am a 03 pm

**Cierre de matrícula:**

20 de junio a las 4 pm



[Matrícula](#)

★ TÍTULO ★

APROVECHAMIENTO



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen mayor a 70

★ TÍTULO ★

PARTICIPACIÓN



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen menor a 70



Programa de Orientación en:  
**CALIDAD DE VIDA**  
**PENSIONES**  
**JUBILACIÓN**

Para más información:  
[vivebien@ccss.sa.cr](mailto:vivebien@ccss.sa.cr)  
(506) 2539-0067