



Catálogo Cursos / Sence e-learning / Oct-2021

**01.** Catálogo de Cursos

**02.** Metodología

**03.** Servicios Incluidos

**04.** Descriptores

## Tecnología y Software

- Excel Avanzado
- Excel Intermedio
- Excel Básico
- Microsoft Teams
- Alfabetización Digital
- Microsoft Word Elemental
- Microsoft Word Intermedio
- Power BI

## Cursos Habilidades Transversales para el Trabajo

- Redacción Ortografía
- Teletrabajo
- Igualdad de Género
- Trabajo en Equipo II
- Finanzas Personales
- Presentaciones Efectivas
- Liderazgo
- Comunicación Efectiva
- Gestión De Ventas
- Negociación
- Servicio al Cliente
- Legislación Laboral
- Community Manager
- Metodología Ágil

## Cursos Normativos

- Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
- Gestión de Riesgo
- Ley 20.393 Compliance

## Área Salud

- Cuidados Adulto Mayor
- RCP
- Covid
- IAAS
- Prevención De Riesgos
- Salud Ocupacional

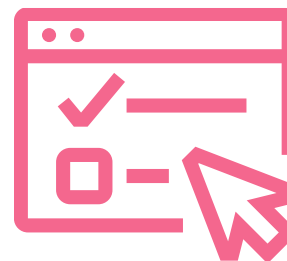
Nuestra propuesta corresponde al desarrollo de módulos, con diferentes objetivos de aprendizaje:



Video clases interactivas con relator a cámara.



Material complementario en PDF descargables.



Diferentes tipos de evaluaciones automáticas formativas y sumativas.

El fin de entregar un trabajo que cumpla los objetivos de capacitación y el participante logre una experiencia de aprendizaje eficiente, significativa, dinámica y entretenida.

Todos los contenidos de los cursos e-learning de **CLASSROOMTV** están alojados en **Amazon**.

- Plataforma-LMS
- Aplicación Móvil gratuita

**OPERATIVAS 24 / 7 PARA LOS PARTICIPANTES**



### Soporte Técnico

Soporte técnico para administradores usuarios vía mail **SOPORTE@CLASSROOMTV.COM** o llamando a los teléfonos 22 6068103 / 22 6068104



### Reportería

Te informamos sobre el avance y rendimiento de los colaboradores mediante métricas semanales asociadas a ingresos, comportamientos y evaluaciones



### Certificados digitales

Al finalizar el curso los participantes recibirán un certificado digital de realización o aprobación del curso

Objetivos del Curso

Códigos SENCE

Horas

Valores

Contenidos



# Tecnología y Software

# Excel Básico

Los programas computacionales son imprescindibles en el mundo moderno, más aún Excel, un software masificado y utilizado para diferentes tareas como contabilidad, control de inventarios, análisis financieros, estadísticas, etc. Si sabes usar Excel podrás optar a mejores trabajos, mejorar en tu puesto o destacarte de los otros. ¡Nunca es tarde para profesionalizarte!

## ¿Qué aprenderás?

Los elementos que conforman Excel, cómo funcionan los elementos básicos, cómo aplicar las funciones básicas, cómo hacer operaciones de cálculo, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1238009755

134 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Introducción

- Primeros pasos
- Hoja de cálculo
- Pantalla Principal

### 02 / Gestión de libros

- Principales comandos de un libro
- Crear y abrir libros
- Gestión para el guardado y cierre de libros

### 03 / Manejo de celdas

- Introducir datos
- Buscar y reemplazar
- Mover y copiar celdas
- Menú contextual y comentarios

### 04 / Formato de celdas

- Definición y aplicación
- Formato de fila y columna y su aplicación
- Formato condicional sencillo

### 05 / Libros

- Abrir varios libros a la vez
- y organizar ventanas
- Proteger libros y hojas
- Inmovilizar y dividir paneles
- Configurar páginas
- Vista preliminar de impresión

### 06 / Inserción

- Insertar celdas, columnas y filas
- Insertar, eliminar y renombrar hojas
- Insertar y manipular objetos

### 07 / Fórmulas

- Introducción a las fórmulas
- Direccionamiento o referencia a celda

### 08 / Funciones

- Introducción a las funciones
- Funciones: suma , máximo y mínimo
- Funciones: promedio y contar

### 09 / Base de datos

- Ordenamiento de datos
- Filtro automático



# Excel Intermedio

Los programas computacionales son imprescindibles en el mundo moderno, más aún Excel, un software masificado y utilizado para diferentes tareas como contabilidad, control de inventarios, análisis financieros, estadísticas, etc. Si sabes usar Excel podrás optar a mejores trabajos, mejorar en tu puesto o destacarte de los otros. ¡Nunca es tarde para profesionalizarte!

## ¿Qué aprenderás?

En este nivel aprenderás a usar funciones en las hojas de trabajo, podrás crear gráficos que ayuden a tomar las decisiones correctas, gestionar y validar datos y también aprenderás las funcionalidades de auditoría.



Código SENCE:1238012322

136 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Nombres de Rangos

- Crear nombre de rango
- Tipos de rangos
- Seleccionar rangos
- Copiar o mover rangos

### 02 / Funciones I

- Fecha y hora

### 03 / Funciones II

- Izquierda
- Derecha
- Largo
- Concatenar

### 04 / Funciones III

- Funciones matemáticas
- Funciones trigonometría
- Funciones de búsqueda
- Funciones lógicas

### 05 / Creación de gráficos

- Creación de un gráfico
- Tipos de gráficos
- Diseño, estilo y formato del gráfico
- Vista en 3D
- Giro en 3D

### 06 / Gestión de datos

- Filtros avanzados
- Subtotales
- Tablas dinámicas:
  - Campos calculados
  - Gráficos dinámicos

### 07 / Auditoría

- Filtros avanzados
- Subtotales
- Tablas dinámicas

### 08 / Validación de datos

- Concepto
- Aplicación de validación de datos

# Excel Avanzado

Los programas computacionales son imprescindibles en el mundo moderno, más aún Excel, un software masificado y utilizado para diferentes tareas como contabilidad, control de inventarios, análisis financieros, estadísticas, etc. Si sabes usar Excel podrás optar a mejores trabajos, mejorar en tu puesto o destacarte de los otros. ¡Nunca es tarde para profesionalizarte!

## ¿Qué aprenderás?

Al finalizar la actividad de capacitación el participante será capaz de aplicar procedimientos de administración y gestión de datos con Microsoft Excel en nivel avanzado en tareas administrativas y contables en la empresa.



Código SENCE:1238017822

136 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Repaso funciones, tabla y auditoría

- Funciones: BuscarV, Función SI, Función Y, Función O
- Tablas dinámicas
- Auditoría
- Rastrear precedentes y errores

### 02 / Anidar Funciones

- Función SI anidada
- Condiciones SI anidadas
- Ejemplos uso Función SI anidada

### 03 / Manejo de escenarios

- Concepto de escenario
- Crear escenarios
- Aplicar, modificar y combinar un escenario
- Evitar cambios en un escenario
- Protección de escenarios

### 04 / Consolidar datos en Excel

- Qué es consolidación
- Consolidar datos en varias hojas de cálculo
- Consolidar por posición
- Consolidar por cantidades de datos
- Crear una consolidación

### 05 / Filtros avanzados

- Criterios de un filtro avanzado
- Filtrar por criterios avanzados
- Quitar filtro avanzado
- Asignar nombre de rangos

### 06 / Formularios con cuadros de controles

- Formularios personalizados
- Activar controles
- Personalizar cinta de opciones
- Descripción de los controles
- Controles de formularios
- Controles Active X
- Cuadro combinado
- Casilla de verificación
- Botones de opción

### 07 / Macros en Excel

- Qué son las macros
- Crear una macro
- Grabar una macro
- Ejecutar una macro
- Asociación a botones
- Guardar una planilla con macros

# Uso De Herramientas Digitales En El Espacio Laboral (Alfabetización Digital)

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir las diferentes herramientas a disposición para resolver problemas simples de conexión a Internet, así como emplear las diferentes herramientas digitales y conocimientos relacionados de los trabajadores para facilitar el desempeño de sus labores



Código SENCE:1238025074

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Mis herramientas

- Computador De Escritorio
- Computador Portatil
- Dispositivos Móviles
- Smartphones
- Tablet

### 02 / Problemas frecuentes de conexión

- Conectándonos A Internet
- Recibir Y Enviar Correos Electrónicos
- Videollamadas
- Whatsapp

### 03 / Manos a la obra

- Problemas De Conectividad
- Problemas De Router
- Problemas Con La Señal Wi-Fi
- Problemas Desde El Dispositivo

# Uso De Microsoft Teams En El Contexto Laboral

Este curso dirigido a personal administrativo, tiene como objetivo utilizar Microsoft Teams y sus herramientas en el contexto de trabajo.

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir las herramientas que permiten la configuración y organización, utilizar herramientas de mensajería y publicaciones para iniciar una conversación. Emplear las opciones de la pestaña Archivos y utilizar herramientas de comunicaciones de Teams. Emplear herramientas y programas atinentes al uso de Teams.



Código SENCE:1238024839

25 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Organización de Equipos en Teams

- Funciones de organización de equipos en Teams.
- Poner el equipo en marcha.
- Guía propietarios de equipos.
- Organizar lista de equipos.
- Información de equipos.
- Crear canales privados.
- Trabajar en canales.
- Crear plan con planner.

### 02 / Mensajería y Publicaciones

- Mensajería y publicaciones.
- Crear una publicación y darle formato.
- Publicar un mensaje en varios formatos.
- Llamar la atención con menciones.
- Guardar una publicación o mensaje.

### 03 / Carga y Búsqueda de Archivos

- Carga y búsqueda de archivos.
- Cargar y compartir archivos.
- Buscar y filtrar archivos.
- Iniciar y anclar chats.
- Configurar un delegado para realizar las llamadas.

### 04 / Administración de Chats y Llamadas

- Unirse a una reunión de Teams.
- Ocultar chats, eliminar mensajes.
- Crear reuniones instantáneas.
- Reunirse en un canal.
- Administrar reuniones.
- Mostrar pantalla durante reunión.
- Desplazarse durante una reunión de Teams.
- Unirse a reuniones.
- Planear y programar un evento en directo.

### 05 / Aplicaciones y Herramientas

- Explorar aplicaciones y herramientas.
- Convertir un archivo en una pestaña.
- Usar el cuadro de comandos.
- Qué es Turnos.
- Crear una programación de Turnos.
- Administrar una programación de Turnos.

# Microsoft Word para el ámbito

## Laboral nivel inicial

Este curso dirigido a personal administrativo, tiene como objetivo utilizar Microsoft Word en contexto Laboral

### ¿Qué aprenderás?

La utilización de elementos básicos de Edición y Formato de Microsoft Word en Contextos Laborales, distinguir funcionalidades de Redacción y edición, así como aplicar Complementos Visuales Y De Formato De Microsoft Word Para Su Uso Laboral.



Código SENCE: 1238026719

30 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Word y su Interfaz

- Interfaz Barra De Título
- Buscador De Herramientas
- Ayuda
- Compartir
- Cinta De Opciones
- Área De Trabajo
- Barra De Estado
- Vista.

### 02 / Página en Blanco.

- Archivo, Información, Nuevo, Abrir, Nuevo, Guardar, Guardar Cómo, Imprimir, Compartir, Exportar, Cerrar,
- Cuenta, Comentarios Y Opciones
- Inicio, Edición, Seleccionar, Buscar, Reemplazar
- Portapapeles, Copiar Y Pegar, Portapapeles, Copiar Formato, Fuente, Párrafo, Estilo, Páginas.

### 03 / Elementos en tu texto

- Tablas
- Imágenes
- Formas
- Iconos y Modelos 3d
- SmartArt
- Gráficos

# Microsoft Word para el ámbito

## Laboral nivel Intermedio

Este curso dirigido a personal administrativo, tiene como objetivo utilizar Microsoft Word en contexto Laboral para aplicar los elementos de revisión, formato y funciones.

### ¿Qué aprenderás?

Emplear las funciones complementarias para la creación de documentos funcionales a situaciones laborales, así como emplear los elementos de edición de texto de Microsoft Word, otorgando un formato de mayor complejidad a documentos funcionales a situaciones laborales.



Código SENCE:

18 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Funciones

- Funciones Captura de pantalla
- Complementos
- Videos
- Vínculos

### 02 / Revisión y Formato

- Comentarios,
- Encabezado, pie de página y numeración, Textos,
- Símbolos, Diseño, Formato, Configurar página,
- Párrafo, Organizar, Referencias, Tabla de contenido, Notas al pie, Búsqueda inteligente,
- Citas y Bibliografía, Títulos, Índice, Marcar cita,
- Correspondencia, Revisar, Ortografía y gramática,
- Sinónimos, Contar palabras, Leer en voz alta,
- Idioma, Comentarios.

# Uso de Power BI para la gestión de datos masivos a nivel laboral

Este curso dirigido a personal analistas de datos, tiene como objetivo utilizar Power BI en contexto Laboral, para poder manejar conceptos de inteligencia de negocios.

## ¿Qué aprenderás?

La utilización de funciones principales del software, importar y transformar datos.



Código SENCE: 1238027005

26 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Qué es Power BI

- Introducción a Power
- BI. Diferencia entre
- Power BI y Excel.
- Interfaz.

### 02 / Gestión de Datos.

- Orígenes de datos.
- Transformar datos.
- Editor Power Query.

# Cursos Habilidades Transversales para el Trabajo



# Redacción y Ortografía

Escribir sin faltas de ortografía representa un beneficio sea cual sea el ámbito en el que te desempeñes. Una correcta escritura y una redacción de alto estándar amplía tus oportunidades tanto en lo laboral como en lo académico, contribuyendo a la formación de una buena imagen profesional.

## ¿Qué aprenderás?

Al finalizar la actividad de capacitación los participantes estarán capacitado para manejar herramientas de ortografía para la correcta redacción de informes evitando errores en los resultados..



Código SENCE:12378010137

82 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Introducción a la gramática

- La gramática
- Características de los verbos
- Tiempos simples
- Tiempos compuestos

### 02 / Aprendamos algunas palabras

- Cómo se articula un texto en párrafos
- El tratamiento del destinatario
- Redacción de un correo electrónico

### 03 / Introducción a la ortografía

- La ortografía y las reglas
- Palabras agudas, graves y esdrújulas
- Excepciones importantes del acento

### 04 / Consejos para la comprensión lectora

- Comprensión lectora
- 7 tipos para la comprensión lectora

### 05 / Puntuación

- Uso correcto de las mayúsculas
- Uso de los signos de puntuación
- Los signos de interrogación y exclamación

### 06 / Uso de conectores y redacción

- Conectores de apertura
- Conectores de continuidad
- Conectores de cierre
- Técnicas de comunicación escrita

# Adaptación al Teletrabajo

Actualmente, el ambiente de trabajo se encuentra en permanente cambio, esto debido a la globalización de la economía y la introducción de las tecnologías de la información, así como contingencias como la pandemia mundial. Esto trae nuevos desafíos a las empresas y sus trabajadores, para que puedan desempeñar sus funciones de manera remota.

## ¿Qué aprenderás?

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de Aplicar técnicas de teletrabajo de manera efectiva, de acuerdo al tipo de cargo desempeñado en la organización y respetando la legislación vigente.



Código SENCE:1238015345

80 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Trabajar a Distancia

- Qué es el tele trabajo y cómo podemos crear un ambiente adecuado?
- ¿Cómo creamos un ambiente de trabajo en casa?
- Beneficios

### 02 / Plataforma Tecnológica

- Introducción a la plataforma
- ¿Cómo unirse a una videoconferencia?
- Unirse desde un Smartphone
- Unirse a videoconferencias improvisadas (cómo unirse)
- Iniciar una videoconferencia
- Programar una conferencia en Calendario
- En el caso de necesitar hacer una videoconferencia no planificada

### 03 / Consideraciones

- Comprensión lectora
- 7 tipos para la
- comprensión lectora

### 04 / Marco Legal

- Introducción a la normativa vigente
- El Código del Trabajo en materia de trabajo a distancia en tu contrato

# Comunicación Efectiva

Expresarse de manera correcta es indispensable en los negocios o en cualquier ámbito: enviar un mensaje confuso podría, incluso, entorpecer una negociación. Pero no influye solo lo que se dice, ¡todo comunica! Puedes usar la postura, la voz o la mirada como herramientas para comunicarte de la mejor manera. Aprende sobre la comunicación verbal y no verbal y conviértete en un líder convincente.

## ¿Qué aprenderás?

Qué es la comunicación efectiva, cómo ocurre el proceso de comunicación, técnicas para comunicarte de la mejor manera, cuáles son las barreras de la comunicación, cómo preguntar, argumentar y retroalimentar, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1238010691

60 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Introducción a la comunicación efectiva

- ¿Qué es comunicación?
- El proceso de comunicar
- Barreras de la comunicación
- Requisitos para una comunicación efectiva
- Tipos de lenguajes: verbal / no verbal / paralenguaje

### 03 / Técnicas de escucha activa

- La escucha activa
- Asertividad
- Inteligencia emocional
- El arte de preguntar

### 02 / El poder de lenguaje

- El poder de la comunicación no verbal
- Influencia en la comunicación
- Argumentación, persuasión y manipulación

# Técnicas Para La Incorporación De La Igualdad De Género En La Empresa

La igualdad de género es la lucha por otorgar derechos humanos fundamentales a millones de niñas y mujeres.

## ¿Qué aprenderás?

Al término del curso, al participante será capaz de identificar técnicas para la incorporación de la igualdad de género en la empresa según la normativa y legislación vigente.



Código SENCE:1238017981

60 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Reconocer Conceptos Claves De La Igualdad De Género.

- Antecedentes de género conceptos claves en torno al género sexo y género estereotipo.
- Lenguaje, equidad e igualdad de género, barreras de género.
- División sexual del trabajo, discriminación y violencia de género.
- Convención belém do para definición violencia contra la mujer

### 02 / Aplicar Los Requisitos Establecidos En La Norma Nch 3262:2012.

- Norma Chilena Nch 3262 - 2012: Sistema de gestión de igualdad de género.
- Marco legal procesos transversales de gestión diagnóstico de género sistema y políticas de género.
- Prácticas discriminatorias sistema de gestión referida al género declaración de políticas y objetivos relativos a la igualdad de género.
- Manual de procedimientos ventajas de la aplicación de la norma nch 3262 - 2012

### 03 / Aplicar Las Políticas Y Procedimientos De Igualdad De Género

- Políticas y procedimientos de igualdad de género en la empresa.
- Elementos que constituyen la política de género política de género.
- Planes de acción que reduzcan brechas de género estrategia integral que reduzcan brechas de género.
- Objetivos a alcanzar procedimiento con enfoque de género.
- Implementación de una política de género enfoque de género nch 3262.
- Reclutamiento y selección de personal detección y eliminación de prácticas discriminatorias.
- Procedimientos documentados para el desarrollo de la carrera requisitos normativos

### 04 / Identificar Los Diferentes Tipos De Manifestaciones De Violencia De Género

- Manifestaciones de violencia de género.
- Tipos de violencia.
- Violencia de género.
- Violencia contra la mujer, naturalización de la violencia y discriminación reflexiones sobre la violencia de género

# Trabajo en Equipo

Muchas cabezas piensan mejor que una, pero deben entenderse y guiarse: esa es la misión del líder. Encausa a tu equipo según sus habilidades, reconoce posibles conflictos y soluciónalos, aprende las etapas del desarrollo de un equipo y crea el tuyo o fortifica el que ya tienes.

## ¿Qué aprenderás?

Las diferencias entre un equipo y un grupo, las etapas para desarrollar un equipo exitoso, cómo desarrollar la confianza entre los integrantes, los elementos de una comunicación eficaz, cómo identificar y resolver conflictos en el equipo, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1238012158

60 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Trabajo en Equipo

- Definición de trabajo en equipo
- Equipos de trabajo en las organizaciones
- Trabajo en equipo vs trabajo grupal
- Ventajas y desventajas
- Etapas en el desarrollo de los equipos
- Equipos de trabajo en las organizaciones

### 02 / La comunicación en los equipos

- Elementos del proceso comunicativo
- Desarrollar la confianza grupal
- La reunión en los equipos de trabajo
- Funciones del lenguaje
- Desarrollar confianza grupal
- Interferencias en la comunicación

### 03 / El conflicto en los equipos

- Definición de conflicto
- Elementos del conflicto
- Métodos para la resolución de conflictos (liderazgo)
- Estrategias para la resolución de conflictos (trabajadores)

# Finanzas Personales

Una buena salud financiera es indispensable para el bienestar personal: las deudas, el dinero insuficiente o la imposibilidad de ahorrar son causas comunes de estrés y temor. Aprende a administrar tu ingresos, evita las malas prácticas, conviértete en tu mejor agente. ¡Nadie mejor que tú para cuidar tus recursos!

## ¿Qué aprenderás?

Las distintas conductas frente al dinero, cuáles son los ingresos y gastos y cómo administrarlos, cómo aplicar la matriz de Covey en la planificación financiera, medidas para ahorrar, de qué se trata un crédito, cómo hacer una planificación financiera, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1237993330

30 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Percepción y psicología del dinero.

- Percepción del dinero
- Personalidades y conductas frente al dinero
- Influencia y psicología del dinero

### 03 / Balance, flujo de caja y presupuesto

- Balance, flujo de caja y presupuesto
- Patrimonio neto
- Situación patrimonial

### 02 / Ahorro y créditos

- Ingresos y gastos
- Pedir crédito para proyectos
- Tipos de ingresos
- Sobre el crédito

### 04 / Planificación financiera

- Cómo hacer un plan financiero
- Etapas de la planificación financiera

# Gestión de Ventas

Un buen trato hacia el cliente no es suficiente para concretar una venta, debes saber gestionar, ser un líder. En este curso aprenderás las herramientas necesarias para serlo: aprende a comunicar de la mejor manera, conoce los tipos de clientes y compórtate de acuerdo a sus características, dirige el proceso de ventas y cierra de manera exitosa.

## ¿Qué aprenderás?

Cómo ser un líder en ventas, misión y cualidades de un vendedor, los tipos de comunicación, técnicas para mejorar la comunicación, cómo opera el proceso de venta, cómo es el cliente, los tipos de clientes, la mejor forma de tratar a un cliente, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1237993343

30 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / El vendedor

- El proceso de venta
- Requerimientos de un líder de ventas
- Misión y cualidades de un vendedor
- El vendedor: requisitos básicos, misión, funciones, cualidades, etc.
- El vendedor, un comunicador: tipos de comunicación
- Técnicas que mejoran la comunicación

### 02 / El cliente

- Comportamiento de compra
- Tipos de clientes
- Perfil del nuevo consumidor
- Roles en el proceso de compra
- Formas de tratar al cliente

### 03 / El proceso de la venta

- ¿Producto o servicio?
- El proceso de ventas; preparación de la venta, el contacto, detección de necesidades
- Presentación del producto
- Negociación y cierre

# Aplicación de la Legislación Laboral Chilena para las y los trabajadores

Este curso orientado a encargado de gestión de talentos busca entregar conceptos para la aplicación de la Legislación Laboral Chilena, que resguarde a la fuerza de trabajo.

## ¿Qué aprenderás?

Conocer el derecho individual, las características del contrato de trabajo, distinguir jornadas laborales, analizar las características de las remuneraciones, los trabajos y emplear elementos de protección para todo el equipo de trabajo, tales como fueros y protocolos de denuncia.



Código SENCE:1238026517

24 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Derecho individual y contrato de Trabajo

- Derecho Individual del trabajador
- Contrato de Trabajo

### 02 / Clasificación de jornadas de trabajo y tipos de descanso

- Jornada de Trabajo
- Tipos de Descanso

### 03 / Remuneraciones y término del contrato de trabajo

- Estipulaciones del contrato de trabajo
- Remuneraciones
- Término del contrato de trabajo

### 04 / Fueros y Protección al trabajador

- Fuero Laboral
- Fuero Maternal
- Denuncia por Acoso Sexual
- Causales de Término de contrato



# Aplicación de Técnicas de Gestión de Redes Sociales para el Marketing Digital Empresarial (Community Manager)

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir las funciones de un Community Manager enfocado a la consolidación de cargos, así como emplear técnicas para el manejo de redes sociales aplicado al Marketing Digital.



Código SENCE:1238026662

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / El Community Manager

- El Community Manager
- Tipos de Community Manager
- Tareas del Community Manager
- Acciones Esperadas

### 02 / Técnicas de Gestión de Redes Sociales

- Detalle de Tipos de Community Manager
- Manager Branding
- Funciones del Community Manager
- Administración de Redes Sociales

# Aplicación de Metodologías Ágiles en Gestión de Proyectos para el Trabajo en Equipo

La metodología para desarrollar proyectos, no es solo que necesiten ser laxos o ser muy rápidos. Es necesario visualizarlos con una forma de trabajo y de organización que va más allá de un desarrollo.

## ¿Qué aprenderás?

Reconocer las causas y necesidades determinantes en la creación de Metodologías Ágiles y sus Características, así como emplear las diferentes Metodologías Ágiles de Proyectos para el trabajo en equipo.



Código SENCE:1238025431

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Antecedentes y Principios del Manifiesto Ágil.

- Revolución Industrial
- Evolución Tecnológica
- Siete claves para transformar la cultura
- Organizacional en la era digital
- El Manifiesto Ágil
- Los cuatro valores
- Los doce principios

### 02 / Metodología Ágil, sus roles y beneficios

- Dueño del producto o Product Owner (PO)
- Scrum Master (SM)
- Equipo de Desarrollo
- Stakeholders y Clientes
- Las tres "C" de las historias de usuario
- Método Invest
- La técnica de la camiseta
- La técnica de Planning Poker
- Tres fases:
  - El Sprint Planning o Planeación
  - Sprint Backlog
  - Sprint Review o Revisión

# Técnicas de negociación basadas en el método Harvard

Una negociación que se basa en ganar y perder es parte un tipo de negociación en la que eventualmente todos perdemos. Este curso te enseñará los principios básicos del método de negociación Harvard, donde podrás revisar como priman intereses prioritarios de cada uno, a fin de encontrar un acuerdo deseado.

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir los distintos elementos del campo de la negociación en las instancias de acuerdos del día a día, revisar los elementos que ofrece la negociación Harvard para el momento de negociar.



Código SENCE:1238025089

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

**01 /** Distinguir los distintos elementos del campo de la negociación en las instancias de acuerdos del día a día.

- Definición de negociación
- Tipos de negociación
- Negociación exitosa

**02 /** Revisar los elementos que ofrece la negociación Harvard para el momento de negociar

- Fundamentos de la negociación Harvard
- Distancia entre personas y negociación
- Objetivo de la negociación
- Alternativas de negociación
- Criterios de negociación

**03 /** Los Siete Principios de la Negociación Harvard

- Financiamiento
- Gestión de recursos
- Ejecución, seguimiento y control del proyecto

# Servicio al cliente

Los clientes sustentan el negocio: conócelos, entiéndelos, manéjalos de la mejor forma, resuelve sus dudas y conflictos. Cerciórate de ofrecer una atención de calidad. Hoy más que nunca, con las redes sociales y la posibilidad de exponer las molestias, los clientes tienen voz. Para bien o para mal, son publicidad gratuita. ¡Aprende a tenerlos de tu lado!

## ¿Qué aprenderás?

Tipos de clientes y cómo satisfacer sus necesidades, las etapas del ciclo de atención al cliente, estrategias para superar objeciones, cómo manejar los reclamos, técnicas para mejorar la comunicación, ¡Y mucho mas!



Código SENCE:1237992328

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Ciclo del servicio a clientes

- El cliente
- Necesidades del cliente
- Contacto con el cliente
- Calidad de atención
- El ciclo del servicio al cliente

### 02 / Tratamiento de conflictos

- Tipología del cliente
- Manejos de objeciones
- Quejas y reclamos
- Estrategias de superación de las objeciones

### 03 / Comunicación efectiva y satisfacción del cliente

- Habilidades comunicacionales y sociales
- Características de una comunicación efectiva
- Comunicación verbal y no verbal
- Reglas de la comunicación y escucha activa
- Asertividad y empatía

# Liderazgo

Sólo buenos líderes alcanzan el éxito. Desarrolla los conocimientos y pon en práctica las habilidades necesarias para transformarte en el mejor: planifica, reconoce a cada integrante del equipo, llega a acuerdos, establece objetivos, crea un buen clima laboral. ¡Empodérate y guía a tu equipo por el camino más adecuado para alcanzar tus metas!

## ¿Qué aprenderás?

Cómo ser un buen líder, cómo trabajar en comunidad desde el empoderamiento personal, cómo planificar, cómo lograr una negociación satisfactoria, cómo mejorar las habilidades comunicativas para guiar a equipos, cómo crear un buen clima laboral, indispensable para mantener al equipo de tu lado.



Código SENCE:1238026907

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Liderazgo y sus Características Aprendizaje Esperado

- El Líder y sus características
- El Liderazgo y su Comunidad
- Comunicación del Líder
- Tipos de Liderazgo

### 03 / La importancia del clima organizacional

- Planeación estratégica en el CO
- La efectividad de las organizaciones
- Características de un buen clima laboral
- Inteligencia emocional

### 02 / Resolviendo conflictos

- ¿Qué es el conflicto?
- Enfrentarse al problema
- Posiciones e intereses de las partes
- Negociar soluciones
- Perseverar cooperativamente
- Elementos básicos de la negociación
- Voluntad y búsqueda de acuerdos

# Reuniones y Presentaciones Efectivas

En la vida y en los negocios el tiempo es un recurso valioso. ¡No pierdas tu tiempo! Aprende a organizar y ejecutar reuniones y presentaciones efectivas y eficientes. Conoce a tu audiencia y compórtate de acuerdo a ella, planifícate, comunícate con encanto e inteligencia. Sólo así te destacarás del resto.

## ¿Qué aprenderás?

Las diferencias entre un equipo y un grupo, las etapas para desarrollar un equipo exitoso, cómo desarrollar la confianza entre los integrantes, los elementos de una comunicación eficaz, cómo identificar y resolver conflictos en el equipo, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1237972918

20 horas / Nivel 1

## Módulos del curso

### 01 / Reuniones efectivas.

- Historia, habla y aprendizaje
- Enemigos del aprendizaje
- Reuniones efectivas
- Clasificación de reuniones
- Fase de desarrollo de la reunión
- Consejos para ser un buen conductor de reuniones
- Características de una reunión
- Evaluación de una reunión de trabajo
- Mirando nuestras propias conversaciones
- Comunicación y escucha efectiva

### 02 / Presentaciones efectivas

- ¿Qué es una presentación?
- Metodología SMART
- Afirmaciones y juicios
- Reconocer audiencias
- Modelos DISC
- Aparato fonatorio y posturas corporales
- Acciones corporales

# Cursos Normativos

# Aplicación de procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva en el espacio laboral (PLAFT)

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir los fundamentos del Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo de acuerdo con sus características. Analizar los principios Y lineamientos sobre la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo aplicar procedimientos de prevención.



Código SENCE:1238025154

26 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Lavado De Activos Y Financiamiento Del Terrorismo.

- Definiciones claves.
- Ejemplos de la procedencia de estos fondos
- El tráfico de drogas o estupefacientes
- Contrabando de armas, corrupción, cohecho y Trata de blancas
- Promoción de la prostitución
- Tráfico de migrantes
- Obtención fraudulenta de impuestos
- Pirateo
- La introducción de activos ilegales ¿qué es el financiamiento del terrorismo?
- ¿Qué hay sobre el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva?
- Ley 19.913. Operaciones sospechosas
- Normas específicas en el compendio de normas del sistema de pensiones
- Infracciones y sanciones leves, menos graves y graves
- ¿Qué es el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva?

### 02 / Políticas institucionales de prevención del lavado de activos Y financiamiento del terrorismo en el ámbito empresarial aprendizaje esperado

- Modelo de Prevención
- Adhesión a Principios y valores Éticos
- Política de conocimiento de Afiliados y Clientes
- Responsabilidades de Trabajadores

### 03 / Proceso De Reporte Ante La Sospecha De Lavado De Activos

- Señales de Alerta Y Procedimiento.
- ¿Qué son las Señales de Alerta?
- Acciones sospechosas al Analista De Cumplimiento
- ¿Cómo Proceder Ante Una Operación Sospechosa?
- El Reporte Interno De Operación Sospechosa



# Aplicación de la Gestión de Riesgo en el contexto laboral

Este curso dirigido a personal de atención al cliente, manejo de finanzas y ejecutivos de seguros, tiene como objetivo utilizar los elementos de la Gestión de Riesgos, en relación con la seguridad empresarial.

## ¿Qué aprenderás?

Identificar qué es la Gestión de Riesgo y cuáles son sus elementos constitutivos, revisar sus procesos, constatar las etapas operaciones, análisis de incidentes y utilizar el modelo de la gestión de Riesgo según las líneas de defensa para la seguridad empresarial



Código SENCE:1238025075

24 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Gestión de Riesgos

- Introducción a la Administración de Riesgos.
- Objetivos de la Administración de riesgos.
- Acontecimientos de prevención.
- Identificación de los recursos materiales, humanos y financieros de las empresas.
- Identificación de los riesgos a que están expuestos los recursos de la empresa.
- Evaluación del posible impacto financiero de un accidente a través de su medición adecuada.
- Jerarquización de los riesgos identificados y evaluados.
- Elaboración de programas de prevención.

### 02 / Jerarquía de los procesos

- Planificación y Control.
- Gestión de Clientes.
- Gestión de Cuentas Individuales.
- Gestión de Inversiones y Beneficios.
- Gobierno.
- Gestión de Personas.
- Gestión de Tecnologías de la Información.
- Gestión de Recursos.
- Procesos Operativos y de Apoyo.

### 03 / Administración de Riesgos

- Evaluación de Riesgo.
- Control de Riesgo.
- Eventos – Riesgo y Oportunidades.
- Gestión de Riesgos Corporativos
- Componentes de la Gestión de Riesgos Corporativos.
- Fase de Análisis de Riesgo.
- Tipología de Riesgos.
- Factores de Riesgo.
- Fase de Comunicación y Consulta.
- Evaluación de Riesgos

### 04 / Líneas de defensa del Modelo de Gestión de Riesgos

- Primera línea – Áreas de negocio y apoyo: Identificar los riesgos que vayan surgiendo. Gestionar los riesgos dentro de los diferentes ámbitos de trabajo. Aplicar y cumplir con las políticas aprobadas. Generar e implementar los planes de mitigación de riesgos y Mantener actualizado el mapa de riesgo.
- Segunda línea – Gerencia de Riesgo: Rol: Facilitar la identificación y cuantificación de los riesgos. Mantener y administrar las políticas y procedimientos vigentes de la gestión de riesgos. Controlar el cumplimiento de los compromisos relativos a riesgo adquiridos por las áreas de negocio. Difundir estas materias en toda la organización, con el propósito de asegurar su adecuada implementación y vigencia en el tiempo.
- Tercera línea–Contraloría: Velar por la correcta ejecución de la gestión de riesgos. Velar porque los responsables de cada área cumplan con sus roles definidos. Efectuar la prueba de los controles definidos por la primera línea de defensa.

# Aplicar acciones preventivas de delitos asociados a la ley 20.393

La Ley 20.393 en esencia establece que las personas jurídicas serán responsables de los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho a funcionario público nacional y extranjero que fueran cometidos directamente en beneficio de la Compañía, por sus dueños, controladores o responsables.

## ¿Qué aprenderás?

Cómo aplicar acciones que prevengan el incurrir en faltas y delitos de acuerdo a la ley 20.393 de manera de evitar que estos se materialicen en la organización.



Código SENCE:1238005759

14 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

**01 /** Manejar conceptos normativos y éticos en favor de la libre competencia en la economía.

- Ley 20.393
- Características de la ley 20.393
- Delitos sancionados.

**02 /** Aplicar las pautas y contenidos vinculados a normas y códigos de responsabilidad social empresarial (RSE) con el fin de generar habilidades para la construcción de empresas conscientes de su rol en la Sociedad

- Modelo de prevención de delitos
- Medidas de Prevención.

# Área Salud

# Primeros Auxilios y RCP

Cuando una persona sufre un accidente y resulta herida, es muy importante brindarle ayuda inmediata antes de que llegue la ayuda especializada o a que la víctima sea trasladada a un hospital y/o centro médico, ya que de los primeros auxilios que le sean dados a la víctima puede depender su vida.

## ¿Qué aprenderás?

A reconocer lesiones y accidentes, y a proceder de manera segura. Los diferentes tipos de inmovilización en espera de la llegada de los profesionales de la salud. Además de tips en caso de rescate. De seguro que este curso te ayudará a estar preparado a las eventualidades a las que estamos expuestos.



Código SENCE:1238006679

67 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Principios y normas generales

- Definición de Primeros Auxilios
- Descripción de protocolos de atención

### 02 / Lesiones traumáticas y heridas

- Clasificación de lesiones traumáticas
- Lesiones traumáticas de tejidos blandos
- Quemaduras

### 03 / Lesiones traumáticas de tejidos duros

- Fracturas
- Luxaciones
- Esguinces
- Lesiones de tejidos duros de especial cuidado

### 04 / Hemorragias

- Definición
- Tipos de hemorragias
- El torniquete

### 05 / Estado de shock y desmayos

- El estado de shock
- El desmayo

### 06 / Evaluación, estabilización e inmovilización

- Vendaje
- Vendaje triangular
- Las inmovilizaciones

### 07 / Paro cardiorrespiratorio

- Definición de paro cardiorrespiratorio
- Definición de cadena de supervivencia
- Aplicación de RCP

### 08 / Transporte de lesionados

- Normas generales
- Tipos de traslado
- Transporte

### 09 / Ser un buen rescatista

- Botiquines de Primeros Auxilios
- Ser un buen rescatista

# Plan De Acción Covid-19: Procedimientos De Control, Protección, Distanciamiento Y Autocuidado

## ¿Qué aprenderás?

Al finalizar la capacitación los participantes estarán en condiciones de aplicar procedimientos de prevención de infección por COVID-19 en el puesto de trabajo respetando mecanismos de control, protección, distanciamiento y autocuidado.



Código SENCE:1238015959

60 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Reconocer las características y transmisión del virus Covid-19.

- Aspectos Generales del Covid 19
- Que es el Sars Cov 2 .
- Situación actual del Covid 9.
- Establecimiento de acciones concretas para evitar la propagación del virus en la Población.
- ¿Cómo adaptó nuestro país su marco legal a la Contingencia por Covid 19?
- Modificaciones legales para hacer frente a la pandemia.
- Resolución N° 591 Protocolo nacional.
- Modo Covid de vida
- Ordinario N° 1086
- Recomendaciones de actuación en los lugares de trabajo Covid 19
- Pronunciamento de la Dirección del Trabajo en tiempos de Pandemia.
- Protocolos sectoriales del Ministerio de Economía.
- Leyes vigentes en tiempos de Pandemia (N°19.628).
- Resolución Exenta N° 424

### 02 / Reconocer las estrategias y acciones que deben seguir los trabajadores frente al COVID -19

- Estrategias para el manejo del Covid 19: Plan de Acción, Comité Covid y Plan Paso a Paso
- Plan de acción: Objetivo principal.
- Responsabilidades de los trabajadores.

- Cumplimiento de protocolos.
- Educación por parte de la jefatura.
- Conocimiento y cumplimiento del protocolo por parte de los trabajadores
- Constitución comité Covid.
- Funciones del comité Covid
- Plan paso a paso laboral.
- Hoja de ruta: Etapas. Medidas de protección, Medidas de ingeniería, Medidas administrativas, Medidas de protección personal.
- Elementos de protección personal (EPP).
- Reintegro laboral.

### 03 / Aplicar los protocolos de limpieza, desinfección y distanciamiento social para prevenir el Covid19

- Protocolos a seguir en situaciones específicas en relación a la pandemia.
- Grupos de alto riesgo.
- Aplicación de test rápido.
- Gestión de los insumos relacionados.
- Situaciones en las que se produce la utilización de protocolos.
- Medidas de aislamiento social y cuidados dentro del hogar durante la cuarentena.
- Los protocolos de limpieza, desinfección y distanciamiento social.

# Infecciones Asociadas a la Atención de Salud

El curso IAAS cuya sigla significa Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, es indispensable en todos los profesionales relacionados en el área de la salud, ya sea hospitales, clínicas, centros médicos, dentales, etc. Además puede ser impartido a las áreas relacionadas, tanto administrativos como servicios.

## ¿Qué aprenderás?

Epidemiología básica y su historia en la normativa en Chile. Saber cuál es el Programa Nacional de IAAS que ayudará a identificar y estandarizar los procesos. Saber y prevenir los riesgos biológicos, químicos y físicos del equipo de salud. Prevención en varias áreas, esterilización y desinfección de los equipos y sus proyecciones.



Código SENCE:1238005193

60 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Marco político Normativo

- Marco político-normativo del Sistema de Salud en Chile
- Principios generales de prevención y control de IAAS

### 02 / Prevención de las IAAS

- Prevención de las IAAS
- Epidemiología
- Prevención por localización
- Prevención por endometritis
- Prevención de vía respiratoria
- Precauciones y manejos de pacientes con infecciones emergentes

### 03 / Riesgos físicos y biológicos asociados a la prevención

- Riesgos biológicos del equipo de salud
- Enfermedades y medidas preventivas
- Chile y el mundo
- Riesgos físicos y químicos del equipo de salud

### 04 / Esterilización

- Esterilización y desinfección de equipos
- Proyecciones sobre esterilización

# Manipulación de Alimentos

---

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir la normativa y el reglamento sanitario para una adecuada manipulación de alimentos, así como aplicar prácticas de manipulación e higiene de alimentos.



Código SENCE:1238017972

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Normativa para la correcta manipulación de alimentos

- Reglamento sanitario
- Origen de la contaminación de los alimentos
- Enfermedades de Transmisión por Alimentos (ETA)

### 02 / Buenas prácticas de manipulación y manufactura de alimentos

- Higiene del personal
- Programas de saneamiento

# Prevención de Riesgos

Como trabajador, estás protegido por una ley en caso de accidentes o enfermedades laborales, pero ¿cómo disminuir los riesgos en la oficina?, ¿cómo hacer del trabajo un lugar seguro?, ¿cómo proceder en caso de accidentes? Aprenderás lo indispensable para conocer, prevenir y disminuir los riesgos.

## ¿Qué aprenderás?

Qué es la prevención de riesgos, la importancia de la Ley 16.744, la prevención al interior de las empresas, iniciativas de prevención laboral, procedimientos administrativos en caso de accidentes, cómo prevenir los riesgos en la oficina, ¡Y mucho más!



Código SENCE:1238017972

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Conceptos generales

- Ley 16.744
- Prevención al interior de las empresas
- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos

### 02 / Acciones preventivas

- Iniciativas de prevención laboral
- Ergonomía
- Salud ocupacional
- Señaléticas en lugares de trabajo

### 03 / Procedimientos

- Procedimientos administrativos en caso de accidente o enfermedad laboral
- Procedimientos de urgencia
- Primeros auxilios
- Técnicas de reanimación



# Uso de Técnicas de Prevención y Salud Ocupacional

## ¿Qué aprenderás?

Distinguir los beneficios y cuidados de la salud física y mental en el contexto laboral, así como Emplear los ejercicios ergonómicos que contribuyen a aplacar los problemas de la salud ocupacional.



Código SENCE:1238025353

20 horas / Nivel 2

## Módulos del curso

### 01 / Aspectos Generales de la Salud Laboral

- Beneficios del Trabajo en la Salud
- Factores psicosociales
- Desempleo y Salud Mental
- Funciones latentes del trabajo
- Factores de Incidencia
- Influencia del apoyo social y la competencia

### 02 / Ergonomía y Prevención

- La ergonomía
- Lumbalgia y Cargas Máximas Admisibles
- Elementos Tecnológicos y su Incidencia
- Medidas preventivas de acuerdo a la actividad que se realice
- Fatiga visual y fatiga física
- Ejercicios focalizados

