ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención a Personas con Discapacidad, Mayores y Colectivos Vulnerables en Oficinas Públicas

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Especialízate con este programa diseñado para profesionales que desean transformar la atención ciudadana en un espacio de garantía de derechos e inclusión social. En ICUFOR entendemos que las oficinas públicas representan el primer contacto entre la administración y personas que requieren una atención adaptada a sus necesidades específicas. Por ello, ofrecemos una formación integral que combina el conocimiento teórico con herramientas prácticas aplicables desde el primer día.

A lo largo del programa, abordarás los fundamentos conceptuales sobre discapacidad, envejecimiento y vulnerabilidad social, junto con el marco jurídico vigente que regula la protección de estos colectivos.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos conceptuales sobre discapacidad, envejecimiento y vulnerabilidad social, diferenciando los distintos modelos y paradigmas que orientan la atención en oficinas públicas.

Clasificar las distintas tipologías de discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad, describiendo sus necesidades específicas de atención en el contexto de los servicios públicos presenciales.

Desarrollar habilidades de comunicación inclusiva con personas con discapacidad, personas mayores y colectivos vulnerables, utilizando técnicas adaptadas a cada perfil de usuario y situación comunicativa.

Identificar las demandas emocionales del trabajo de atención directa a personas en situación de vulnerabilidad, aplicando estrategias de autocuidado, regulación emocional y gestión de situaciones conflictivas.

Conocer el marco jurídico y normativo internacional, europeo, estatal y autonómico que regula los derechos de las personas con discapacidad, mayores y colectivos vulnerables, identificando sus implicaciones para la práctica administrativa.

Dominar los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, aplicando criterios de accesibilidad física, cognitiva, comunicativa y digital en el entorno de la oficina pública.

Diseñar e implementar protocolos de atención integral e inclusiva en oficinas públicas, incorporando procedimientos de acogida, acompañamiento en la tramitación, detección de situaciones de desprotección y derivación interinstitucional.

Aplicar herramientas de evaluación de la calidad y mejora continua en la atención pública inclusiva, incorporando la participación de las personas usuarias y las tendencias de innovación al servicio de la accesibilidad.

Temario

01 Fundamentos conceptuales sobre discapacidad, envejecimiento y vulnerabilidad social en el contexto de la atención pública

1.1. Evolución histórica y paradigmas en la comprensión de la discapacidad
1.2. Dimensiones de funcionamiento, discapacidad y salud en el marco de la CIF
1.3. El envejecimiento como proceso multidimensional: envejecimiento activo, saludable y participativo
1.4. Delimitación del concepto de vulnerabilidad social y sus dimensiones
1.5. La oficina pública como espacio de garantía de derechos e inclusión social: principios de dignidad, autonomía, participación y no discriminación

Temario

02 Marco jurídico y normativo regulador de los derechos de las personas con discapacidad, mayores y colectivos vulnerables

2.1. Marco internacional de protección de derechos
2.2. Marco normativo de la Unión Europea en materia de igualdad, no discriminación y accesibilidad
2.3. Legislación estatal española de referencia
2.4. Normativa autonómica y local: principales desarrollos legislativos en materia de atención a colectivos vulnerables
2.5. El sistema de valoración y reconocimiento del grado de discapacidad y de la situación de dependencia
2.6. Régimen sancionador y mecanismos de tutela ante situaciones de discriminación en la atención pública

Temario

03 Tipología de discapacidades y necesidades específicas de atención en el ámbito de las oficinas públicas

3.1. Discapacidad física y orgánica: características, limitaciones funcionales y necesidades en el entorno administrativo
3.2. Discapacidad sensorial auditiva: implicaciones para la comunicación y la gestión administrativa
3.3. Discapacidad sensorial visual: adaptaciones necesarias en la información y documentación pública
3.4. Discapacidad intelectual: características cognitivas y necesidades de apoyo en procesos administrativos
3.5. Trastorno del espectro del autismo: particularidades en la interacción social y la atención al público
3.6. Discapacidad psicosocial y problemas de salud mental
3.7. Pluridiscapacidad y situaciones de gran dependencia: coordinación de apoyos múltiples en la atención presencial
3.8. La importancia de no generalizar: atención centrada en la persona y no en la categoría diagnóstica

Temario

04 Personas mayores como usuarias de los servicios públicos: características, necesidades y retos en la atención administrativa

4.1. Perfil demográfico y sociológico de las personas mayores usuarias de oficinas públicas
4.2. Cambios asociados al envejecimiento con repercusión en la atención administrativa
4.3. Brecha digital generacional y exclusión en la administración electrónica
4.4. Personas mayores en situación de fragilidad, aislamiento social o soledad no deseada
4.5. Deterioro cognitivo leve y demencias: pautas de atención adaptada en la oficina pública
4.6. Figuras de apoyo, representación y protección jurídica en los trámites administrativos

Temario

05 Otros colectivos en situación de vulnerabilidad: identificación de necesidades y pautas de atención diferenciada

5.1. Personas en situación de exclusión social o pobreza severa
5.2. Personas migrantes y solicitantes de protección internacional
5.3. Víctimas de violencia de género, violencia intrafamiliar y trata de seres humanos
5.4. Personas pertenecientes a minorías étnicas y culturales: discriminación estructural y acceso a servicios públicos
5.5. Personas con adicciones y patología dual en su relación con la administración pública
5.6. Menores en situación de desprotección, jóvenes extutelados y familias en precariedad

Temario

06 Accesibilidad universal y diseño para todas las personas en oficinas y servicios de la Administración Pública

6.1. Conceptos clave: accesibilidad universal, diseño para todos y ajustes razonables
6.2. Accesibilidad en el entorno físico de la oficina pública
6.3. Accesibilidad en la información y documentación administrativa
6.4. Accesibilidad cognitiva: comprensión de los espacios, procesos y trámites administrativos
6.5. Accesibilidad digital y administración electrónica inclusiva
6.6. Evaluación y auditoría de la accesibilidad en oficinas públicas: herramientas e indicadores
6.7. Participación de las personas usuarias en la identificación de barreras y propuestas de mejora de la accesibilidad

Temario

07 Habilidades y técnicas de comunicación inclusiva para la atención a personas con discapacidad, mayores y colectivos vulnerables

7.1. Principios generales de la comunicación inclusiva en el contexto de la atención al público
7.2. Técnicas de comunicación con personas con discapacidad auditiva
7.3. Técnicas de comunicación con personas con discapacidad visual: comunicación verbal descriptiva, contextualización espacial y pautas para la entrega de documentación
7.4. Técnicas de comunicación con personas con discapacidad intelectual o deterioro cognitivo
7.5. Técnicas de comunicación con personas con trastorno del espectro del autismo: anticipación, literalidad y reducción de la ambigüedad
7.6. Comunicación intercultural, mediación lingüística y gestión de situaciones de crisis emocional
7.7. Comunicación no presencial inclusiva: atención telefónica, telemática y por escrito

Temario

08 Protocolos de atención integral e inclusiva en oficinas públicas: organización, procedimientos y buenas prácticas

8.1. Diseño de protocolos de acogida y atención adaptados a la diversidad de usuarios
8.2. Gestión de citas, tiempos de espera y flujos de atención con perspectiva inclusiva
8.3. Acompañamiento en la tramitación administrativa: orientación, apoyo y simplificación de procedimientos
8.4. Atención a personas que acuden con personas de apoyo, intérpretes, animales de asistencia o productos de apoyo
8.5. Protocolo de actuación ante la detección de situaciones de desprotección, abuso o vulneración de derechos
8.6. Coordinación interinstitucional, trabajo en red y gestión de quejas y reclamaciones con perspectiva inclusiva

Temario

09 Competencias emocionales, gestión del estrés y autocuidado del profesional de atención al público en contextos de vulnerabilidad

9.1. Demandas psicológicas y emocionales del trabajo de atención directa a personas en situación de vulnerabilidad
9.2. Inteligencia emocional aplicada a la atención al público: autoconciencia, autorregulación y empatía
9.3. Manejo de situaciones conflictivas, comportamientos disruptivos y agresividad en el entorno de atención
9.4. Estrategias individuales y organizacionales de autocuidado y prevención del desgaste profesional

Temario

10 Evaluación de la calidad, mejora continua e innovación en la atención inclusiva en oficinas públicas

10.1. La calidad en los servicios de atención al público desde el enfoque de derechos y la satisfacción del usuario
10.2. Herramientas de evaluación de la calidad del servicio con perspectiva inclusiva
10.3. Participación de las personas con discapacidad, mayores y colectivos vulnerables en el diseño y evaluación de los servicios
10.4. Innovación y tendencias en la atención pública inclusiva
10.5. Formación permanente y actualización profesional del personal de atención al público como garantía de la mejora del servicio

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06 **Contenidos actualizados**
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07 **El curso, por escrito**
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08 **Autónomo, pero acompañado**
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09 **Enseñanza adaptada**
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10 **Estudio sencillo e intuitivo**
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

