ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Ciudadano en Servicios de Seguridad y Emergencias: Comunicación, Trato y Calidad del Servicio

4 ECTS | 100 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



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Atención al Ciudadano en Servicios de Seguridad y Emergencias: Comunicación, Trato y Calidad del Servicio de ICUFOR. En un contexto donde la confianza ciudadana hacia las instituciones de seguridad pública resulta fundamental, los profesionales del sector necesitan herramientas específicas para ofrecer una atención eficaz, empática y orientada al servicio. Este programa responde a esa demanda creciente, proporcionando una formación integral que sitúa al ciudadano como eje central de toda intervención.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco conceptual, normativo y ético que regula la atención al ciudadano en los servicios de seguridad y emergencias, identificando los derechos, deberes y principios deontológicos que fundamentan la relación profesional con la ciudadanía.

Dominar las habilidades y técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita, aplicando estrategias de escucha activa, adaptación del registro lingüístico y contención emocional en la interacción directa con el ciudadano.

Desarrollar competencias para el trato adecuado a la diversidad y la vulnerabilidad, incorporando la perspectiva intercultural, de género y de atención diferenciada a víctimas, menores, personas con discapacidad y colectivos en situación de exclusión o crisis.

Aplicar técnicas de prevención, mediación y resolución de conflictos en la atención ciudadana, utilizando estrategias de desescalada, asertividad profesional y gestión de quejas y reclamaciones como herramientas de mejora del servicio.

Implementar sistemas de gestión de la calidad en la atención al ciudadano, diseñando protocolos, indicadores de satisfacción y planes de mejora continua orientados a la excelencia en organizaciones de seguridad y emergencias.

Utilizar las herramientas tecnológicas y los canales de atención multicanal disponibles, comprendiendo las posibilidades y limitaciones de la administración electrónica, las redes sociales institucionales y los sistemas de gestión digital de incidencias.

Objetivos del curso

Saber llevar a cabo la aplicación práctica de las competencias adquiridas, desarrollando destrezas mediante simulaciones, análisis de casos e incidentes críticos y técnicas de entrenamiento comunicativo en escenarios realistas.

Elaborar estrategias de desarrollo profesional continuo y autocuidado, integrando la evaluación de competencias, el aprendizaje colaborativo y la gestión emocional como factores clave para la prevención del desgaste y la sostenibilidad de una atención ciudadana de calidad.

Temario

01 Marco conceptual, normativo y ético de la atención al ciudadano en los servicios de seguridad y emergencias

1.1. Fundamentos de la atención al ciudadano en el contexto de la seguridad pública y las emergencias
1.2. Marco jurídico y normativo regulador de la atención al ciudadano
1.3. Principios éticos y deontológicos del profesional en la relación con el ciudadano
1.4. El rol profesional del agente y del operador de emergencias como prestador de servicio público
1.5. Expectativas ciudadanas y percepción social de los servicios de seguridad y emergencias

Temario

02 Habilidades y técnicas de comunicación para profesionales de seguridad y emergencias

2.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal aplicada al ámbito de la seguridad y las emergencias
2.2. Comunicación verbal: técnicas para la transmisión clara, precisa y empática de información
2.3. Comunicación no verbal y paraverbal en la interacción profesional con el ciudadano
2.4. Escucha activa y técnicas de retroalimentación en la atención directa al ciudadano
2.5. Comunicación telefónica y a través de centros de coordinación de emergencias
2.6. Comunicación escrita en la atención al ciudadano: informes, notificaciones y respuestas formales
2.7. Comunicación en situaciones de alta carga emocional y estrés del interlocutor

Temario

03 Trato al ciudadano: diversidad, vulnerabilidad y atención diferenciada

3.1. Principios fundamentales del trato adecuado al ciudadano en contextos de seguridad y emergencias
3.2. Atención a la diversidad cultural, lingüística y religiosa en la prestación del servicio
3.3. Atención especializada a personas en situación de vulnerabilidad
3.4. Atención al ciudadano en situaciones de crisis, catástrofes y emergencias colectivas
3.5. Atención a ciudadanos extranjeros, solicitantes de asilo y personas en contextos migratorios
3.6. Perspectiva de género en la atención ciudadana prestada por los servicios de seguridad y emergencias

04 Gestión de conflictos, quejas y situaciones difíciles en la interacción con el ciudadano

4.1. Naturaleza y tipología de los conflictos en la atención ciudadana en servicios de seguridad y emergencias
4.2. Técnicas de prevención de conflictos mediante la comunicación y el trato profesional
4.3. Estrategias y técnicas de resolución de conflictos en la atención directa al ciudadano
4.4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias como oportunidad de mejora del servicio
4.5. Gestión emocional del profesional ante situaciones conflictivas y de alta exigencia
4.6. Aspectos legales de la actuación profesional en situaciones conflictivas con el ciudadano

Temario

05 Gestión de la calidad en la atención al ciudadano en organizaciones de seguridad y emergencias

5.1. Conceptualización de la calidad del servicio aplicada al ámbito de la seguridad pública y las emergencias
5.2. Diseño e implantación de protocolos y estándares de atención al ciudadano
5.3. Indicadores y herramientas para la medición de la calidad percibida por el ciudadano
5.4. Planes de mejora continua y buenas prácticas en la atención al ciudadano
5.5. La cultura organizacional orientada al ciudadano en los cuerpos de seguridad y servicios de emergencias

06 Herramientas tecnológicas y atención multicanal al ciudadano en seguridad y emergencias

6.1. Transformación digital de la atención al ciudadano en los servicios de seguridad y emergencias
6.2. Canales de atención al ciudadano: presencial, telefónico, telemático y a través de redes sociales
6.3. Sistemas de gestión de incidencias, denuncias y solicitudes ciudadanas en plataformas digitales
6.4. Uso profesional de redes sociales y comunicación digital institucional
6.5. Inteligencia artificial, chatbots y automatización en la atención al ciudadano
6.6. Accesibilidad digital y reducción de la brecha tecnológica en la atención al ciudadano

Temario

07 Aplicación práctica, evaluación de competencias y desarrollo profesional continuo en atención al ciudadano

7.1. Metodologías de formación práctica en habilidades de atención al ciudadano
7.2. Evaluación de competencias comunicativas y de trato al ciudadano en el profesional
7.3. Desarrollo profesional continuo y aprendizaje colaborativo en atención al ciudadano
7.4. Tendencias y retos futuros en la atención al ciudadano en el ámbito de la seguridad y las emergencias

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 4 créditos ECTS y 100 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

