ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

# Atención al Visitante y Servicios de Sala en Museos y Monumentos

2 ECTS | 50 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 el Curso de Formación Permanente en Atención al Visitante y Servicios de Sala en Museos y Monumentos de ICUFOR y adquiere las competencias esenciales para desempeñarte profesionalmente en instituciones culturales y patrimoniales. En un contexto donde los espacios museísticos sitúan al visitante en el centro de su gestión, la figura del personal de sala se ha convertido en un elemento clave que conecta el patrimonio con la sociedad, garantizando tanto una experiencia de calidad como la protección de los bienes culturales.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco institucional de museos y monumentos, dominarás técnicas de comunicación interpersonal y protocolos de acogida, y aprenderás a gestionar la accesibilidad universal para atender a públicos diversos.

Duración
**50 horas**

Créditos
**2 Créditos ECTS**

Metodología
**Online**

Matriculación
**Permanente**

# Objetivos del curso

Conocer el marco institucional, normativo y organizativo de museos y monumentos, identificando sus funciones sociales, educativas y culturales en la sociedad contemporánea.

Dominar las técnicas de comunicación interpersonal y los protocolos de acogida, aplicando habilidades de escucha activa, empatía y asertividad en la interacción con el público.

Identificar las funciones y responsabilidades del personal de servicios de sala, distinguiendo las técnicas de vigilancia, control de aforos y coordinación operativa interdepartamental.

Utilizar herramientas de evaluación y medición de la satisfacción del visitante, elaborando planes de mejora continua en los servicios de atención al público y de sala.

Clasificar las tipologías de visitantes, analizando sus motivaciones, expectativas y necesidades diferenciadas de atención en espacios patrimoniales.

Fundamentar los principios de accesibilidad universal e inclusión, describiendo los recursos, productos de apoyo y pautas de atención adaptadas a visitantes con diversidad funcional.

Aplicar los principios de conservación preventiva y los protocolos de seguridad integral, reconociendo los riesgos y amenazas para las colecciones y el patrimonio inmueble.

Comprender las tendencias actuales y los retos futuros en la gestión museística, incorporando la transformación digital, la sostenibilidad y las nuevas tecnologías a la experiencia de visita.

# Temario

## 01 Marco institucional, conceptual y profesional de los museos y monumentos como espacios de atención al público

1.1. Definición, tipología y funciones de los museos y monumentos en la sociedad contemporánea
1.2. Marco normativo y legislativo aplicable a la gestión de museos y monumentos
1.3. Estructura organizativa y funcional de las instituciones museísticas y monumentales
1.4. El visitante como eje central de la gestión museística y patrimonial contemporánea

# Temario

## 02 Comunicación, atención al visitante y gestión de la accesibilidad en espacios patrimoniales

2.1. Fundamentos de la comunicación interpersonal en entornos museísticos y monumentales
2.2. Protocolos de acogida, información y orientación al visitante
2.3. Atención al visitante en contextos multilingües y multiculturales
2.4. Accesibilidad universal e inclusión en museos y monumentos
2.5. Gestión de situaciones conflictivas, quejas y reclamaciones en espacios de visita pública
2.6. Inteligencia emocional y gestión del estrés en la atención continuada al público
2.7. Atención al visitante en situaciones especiales: actos institucionales, inauguraciones y eventos culturales

# Temario

## 03 Servicios de sala: vigilancia del patrimonio, conservación preventiva y protocolos de seguridad

3.1. Funciones y responsabilidades del personal de servicios de sala en instituciones patrimoniales
3.2. Vigilancia de salas y control de las condiciones del espacio expositivo
3.3. Coordinación operativa con otros departamentos de la institución
3.4. Conservación preventiva del patrimonio desde la función cotidiana de sala
3.5. Seguridad integral en museos y monumentos: planificación y respuesta ante emergencias
3.6. Sistemas de seguridad electrónica y herramientas tecnológicas de apoyo a la gestión de sala
3.7. Prevención de riesgos laborales específicos del personal de sala y atención al público
3.8. Participación del personal de sala en los procesos de montaje, desmontaje y renovación expositiva

# Temario

## 04 Gestión de la calidad, evaluación de la experiencia del visitante y tendencias de futuro

4.1. Conceptos fundamentales de calidad aplicados a la gestión de servicios culturales y patrimoniales
4.2. Herramientas de evaluación y medición sistemática de la satisfacción del visitante
4.3. Planes de mejora continua en los servicios de atención al público y de sala
4.4. Tendencias actuales y retos futuros en la atención al visitante en espacios patrimoniales
4.5. El papel del personal de sala y atención al público ante los desafíos del futuro museístico

# 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 2 créditos ECTS y 50 horas.

## Certificados de ICUFOR

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



# 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

