ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención Presencial y Telefónica a las Familias en la Secretaría del Centro Educativo para Personal Administrativo

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 formativo de ICUFOR diseñado para profesionales administrativos que desean perfeccionar sus competencias en la atención a familias dentro del entorno educativo. La secretaría constituye el primer punto de contacto entre el centro y la comunidad escolar, por lo que resulta fundamental desarrollar habilidades comunicativas sólidas y conocer los protocolos adecuados para ofrecer un servicio de calidad.

A lo largo de esta formación, profundizarás en el marco normativo aplicable, incluyendo protección de datos y procedimiento administrativo, así como en técnicas de comunicación verbal y no verbal. Aprenderás a gestionar trámites habituales como matriculaciones, certificados y becas, dominando tanto la atención presencial como telefónica.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender la estructura organizativa del centro educativo, identificando el papel de la secretaría administrativa como punto de contacto principal con las familias y su posición dentro del organigrama institucional.

Dominar los principios de la comunicación interpersonal eficaz, aplicando técnicas de escucha activa, empatía, asertividad y adecuación del lenguaje verbal, no verbal y paraverbal en el entorno de secretaría.

Gestionar los principales trámites administrativos solicitados por las familias, dominando los procedimientos de admisión, matriculación, certificación, tramitación de becas y archivo documental.

Implementar estrategias de prevención y gestión de conflictos en la atención al público, aplicando técnicas de desescalada, contención emocional y autocuidado profesional ante situaciones difíciles.

Conocer el marco normativo aplicable a la gestión administrativa y a la atención a las familias, distinguiendo las obligaciones en materia de procedimiento administrativo, protección de datos, accesibilidad y confidencialidad.

Aplicar los protocolos de atención presencial y telefónica a las familias, desarrollando con profesionalidad y eficiencia cada fase de la interacción, desde la acogida hasta el cierre.

Atender a la diversidad de las familias y a las situaciones especiales que se presentan en la secretaría, identificando las necesidades específicas de cada caso y los protocolos de actuación correspondientes.

Utilizar las herramientas digitales y tecnológicas de apoyo a la función administrativa, incorporando criterios de calidad del servicio, evaluación y mejora continua en el desempeño profesional cotidiano.

Temario

01 El centro educativo como organización: contexto institucional y papel de la secretaría administrativa

1.1. Estructura organizativa y funcional de los centros educativos
1.2. La secretaría del centro educativo como punto de contacto con las familias
1.3. Tipología de los interlocutores que acuden a la secretaría del centro
1.4. Competencias profesionales del personal administrativo y cultura organizativa del centro

02 Marco normativo aplicable a la gestión administrativa y a la atención a las familias en centros educativos

2.1. Legislación educativa estatal y autonómica con implicaciones para la función administrativa
2.2. Normativa sobre procedimiento administrativo común aplicable a la secretaría del centro
2.3. Protección de datos personales en el contexto educativo
2.4. Derecho a la información de las familias y transparencia en la gestión del centro
2.5. Normativa sobre accesibilidad, igualdad de trato y no discriminación en la atención al público
2.6. Responsabilidad administrativa y confidencialidad en el desempeño profesional del personal de secretaría

Temario

03 Fundamentos de la comunicación eficaz en el entorno administrativo educativo

3.1. Principios generales de la comunicación interpersonal aplicados a la atención al público
3.2. Comunicación verbal: el uso profesional del lenguaje en la atención a las familias
3.3. Comunicación no verbal y paraverbal en la interacción con las familias
3.4. La escucha activa como competencia esencial del personal administrativo
3.5. Empatía, asertividad y comunicación intercultural en la relación profesional con las familias

Temario

04 Protocolo y técnicas de atención presencial a las familias en la secretaría del centro educativo

4.1. Organización del espacio físico de atención al público
4.2. Protocolo de acogida y recepción presencial de las familias
4.3. Desarrollo de la interacción presencial: fases y técnicas de atención eficaz
4.4. Atención simultánea a múltiples interlocutores y gestión del flujo de personas
4.5. Situaciones habituales de atención presencial en la secretaría del centro
4.6. Atención presencial en periodos de alta demanda
4.7. Imagen profesional y actitud del personal administrativo en la atención cara a cara
4.8. Coordinación entre la atención presencial y otros canales de comunicación del centro

Temario

05 Protocolo y técnicas de atención telefónica a las familias en la secretaría del centro educativo

5.1. Especificidades de la comunicación telefónica frente a la atención presencial
5.2. Protocolo de recepción de llamadas entrantes en la secretaría del centro
5.3. Protocolo de realización de llamadas salientes a las familias
5.4. Situaciones habituales de atención telefónica en la secretaría del centro
5.5. Gestión del tiempo y la eficiencia en la atención telefónica
5.6. Registro y documentación de las llamadas telefónicas relevantes
5.7. Errores frecuentes en la atención telefónica y pautas de mejora

Temario

06 Gestión de los principales trámites y procedimientos administrativos solicitados por las familias

6.1. Proceso de admisión y matriculación del alumnado
6.2. Gestión de certificados, informes y documentación académica
6.3. Tramitación de becas, ayudas y servicios complementarios del centro
6.4. Gestión de autorizaciones, justificantes y comunicaciones ordinarias entre el centro y las familias
6.5. Archivo, custodia y recuperación de documentación administrativa del alumnado
6.6. Coordinación con otros departamentos y servicios del centro para la resolución de trámites

07 Atención a la diversidad de las familias y gestión de situaciones especiales en la secretaría

7.1. Diversidad familiar en el contexto educativo actual
7.2. Atención a familias de origen extranjero y con diversidad lingüística
7.3. Atención a familias con miembros con discapacidad o necesidades de accesibilidad
7.4. Gestión administrativa en situaciones familiares especiales
7.5. Actuación de la secretaría ante indicios de situaciones de desprotección o maltrato infantil

Temario

08 Prevención y gestión de conflictos y situaciones difíciles en la atención a las familias

8.1. Tipología de conflictos y situaciones difíciles habituales en la secretaría del centro
8.2. Factores desencadenantes de conflictos en la interacción con las familias
8.3. Estrategias de prevención de conflictos en la atención a las familias
8.4. Técnicas de desescalada y contención emocional en situaciones de tensión
8.5. Protocolo de actuación ante situaciones que superan la capacidad de resolución del personal administrativo
8.6. Gestión del estrés y autocuidado emocional del personal de atención al público
8.7. Registro y seguimiento de incidencias y reclamaciones como herramienta de mejora

Temario

09 Herramientas digitales y tecnológicas de apoyo a la atención administrativa a las familias

9.1. Plataformas de gestión académica y administrativa utilizadas en los centros educativos
9.2. Comunicación digital con las familias: correo electrónico, plataformas institucionales y mensajería
9.3. Gestión de citas previas y sistemas de atención programada
9.4. Atención telemática y videoconferencia como complemento a la atención presencial y telefónica
9.5. Digitalización, firma electrónica y tramitación telemática de documentación
9.6. Protección de datos y seguridad de la información en el entorno digital

10 Calidad del servicio, evaluación y mejora continua en la atención a las familias desde la secretaría del centro

10.1. Concepto de calidad del servicio aplicado a la función administrativa en centros educativos
10.2. Indicadores e instrumentos de evaluación de la calidad en la atención al público
10.3. Elaboración y actualización de protocolos y manuales de procedimiento para la secretaría
10.4. Mejora continua y desarrollo profesional del personal administrativo

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.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

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

