ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención Social No Presencial en Servicios Sociales: Entrevista por Videollamada y Tramitación Digital

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



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Atención Social No Presencial en Servicios Sociales: Entrevista por Videollamada y Tramitación Digital de ICUFOR. La transformación digital ha revolucionado la manera en que los servicios sociales atienden a la ciudadanía, exigiendo profesionales capacitados para intervenir eficazmente a través de canales remotos sin perder la calidad ni la calidez que caracteriza la relación de ayuda.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos de la atención no presencial y su marco jurídico hasta las competencias comunicativas específicas para videollamadas profesionales. Profundizarás en la metodología de la entrevista social digital, el manejo de herramientas tecnológicas, la tramitación electrónica de prestaciones y el seguimiento de casos en entornos remotos.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos y la evolución de la atención social no presencial, identificando las ventajas, limitaciones y competencias profesionales requeridas en entornos digitales.

Conocer el marco jurídico aplicable a la atención social digital, diferenciando la normativa sobre administración electrónica, protección de datos y derechos digitales de las personas usuarias.

Analizar los principios éticos y deontológicos del trabajo social en el entorno digital, identificando los dilemas específicos y las buenas prácticas en la intervención no presencial.

Desarrollar competencias comunicativas y relacionales para la atención social a distancia, aplicando técnicas de escucha activa, gestión emocional y adaptación comunicativa al formato de videollamada.

Dominar la metodología de la entrevista social por videollamada, distinguiendo sus fases, técnicas específicas y protocolos de actuación ante situaciones complejas y perfiles diversos de personas usuarias.

Utilizar las herramientas tecnológicas y los procedimientos de tramitación digital en servicios sociales, aplicando criterios de seguridad, accesibilidad y gestión del expediente electrónico.

Diseñar planes de intervención y seguimiento social en entornos digitales, incorporando estrategias de reducción de la brecha digital y de atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Elaborar protocolos de actuación y sistemas de evaluación de la calidad en la atención social no presencial, implementando planes de mejora continua orientados a la implantación eficaz del servicio.

Temario

01 Transformación digital de los servicios sociales y fundamentos de la atención no presencial

1.1. Evolución histórica de los servicios sociales hacia modelos de atención no presencial
1.2. Conceptualización y tipología de la atención social no presencial
1.3. Contexto sociopolítico y factores impulsores de la digitalización en los servicios sociales
1.4. Ventajas, limitaciones y riesgos de la atención social no presencial
1.5. Perfil competencial del profesional del trabajo social en entornos digitales

02 Marco jurídico y normativo de la atención social no presencial y la tramitación digital

2.1. Legislación básica en materia de servicios sociales y su adaptación al entorno digital
2.2. Normativa sobre administración electrónica aplicada a los servicios sociales
2.3. Regulación en materia de protección de datos personales y privacidad en la intervención social
2.4. Marco normativo de la firma electrónica y la identificación digital del ciudadano
2.5. Derechos digitales de las personas usuarias de los servicios sociales
2.6. Responsabilidad profesional e institucional derivada de la atención no presencial

Temario

03 Ética y deontología profesional en la intervención social digital

3.1. Principios éticos fundamentales del trabajo social aplicados al entorno digital
3.2. Dilemas éticos específicos de la atención social no presencial
3.3. Códigos deontológicos profesionales y su actualización ante la práctica digital
3.4. Buenas prácticas éticas en el uso de plataformas digitales y en la gestión de datos sensibles
3.5. Supervisión ética y toma de decisiones profesionales en situaciones de conflicto digital

04 Competencias comunicativas y relacionales en la atención social a distancia

4.1. Fundamentos de la comunicación en la relación de ayuda profesional
4.2. Diferencias comunicativas entre la atención presencial y la atención por videollamada
4.3. Habilidades comunicativas esenciales para la atención social por videollamada
4.4. Comunicación escrita profesional en canales digitales complementarios a la videollamada
4.5. Estrategias para la gestión emocional y la prevención del desgaste profesional en la atención remota
4.6. Adaptación del lenguaje y los recursos comunicativos a perfiles diversos de personas usuarias

Temario

05 La entrevista social por videollamada: metodología, técnicas y desarrollo

5.1. La entrevista como herramienta central del trabajo social: fundamentos conceptuales y tipología
5.2. Adaptación metodológica de la entrevista social al formato de videollamada
5.3. Fases de la entrevista social por videollamada
5.4. Técnicas específicas de entrevista adaptadas al formato de videollamada
5.5. Gestión de situaciones complejas durante la entrevista por videollamada
5.6. La entrevista por videollamada con diferentes perfiles de personas usuarias
5.7. Registro profesional y documentación de la entrevista realizada por videollamada
5.8. Criterios técnicos y profesionales para determinar cuándo la videollamada no es el canal adecuado

Temario

06 Herramientas tecnológicas y plataformas digitales para la atención social no presencial

6.1. Ecosistema tecnológico para la prestación de atención social no presencial
6.2. Plataformas de videollamada: características, análisis comparativo y criterios de selección
6.3. Herramientas complementarias para la gestión de citas, agendas y seguimiento de casos
6.4. Sistemas de gestión documental y expediente electrónico en servicios sociales
6.5. Soluciones de firma electrónica y verificación de identidad a distancia para la tramitación
6.6. Requisitos técnicos mínimos del equipamiento para profesionales y personas usuarias
6.7. Prevención y resolución de incidencias técnicas en la atención por videollamada

Temario

07 Tramitación digital de prestaciones y procedimientos administrativos en servicios sociales

7.1. Digitalización de procedimientos administrativos en el ámbito de los servicios sociales
7.2. Flujo de trabajo en la tramitación electrónica de prestaciones sociales
7.3. Gestión integral del expediente electrónico social
7.4. Interoperabilidad con otras administraciones públicas y consulta automatizada de datos
7.5. Acompañamiento profesional a la persona usuaria en la tramitación digital
7.6. Gestión y validación de la documentación aportada por la persona usuaria en formato digital
7.7. Análisis de los principales trámites digitalizados en servicios sociales: procedimientos tipo

Temario

08 Planificación de la intervención y seguimiento social en entornos digitales

8.1. Adaptación de los modelos de intervención social al entorno digital
8.2. Diseño del plan de intervención social a través de medios no presenciales
8.3. Seguimiento y monitorización de casos en la atención social a distancia
8.4. Coordinación interprofesional e interinstitucional en entornos digitales
8.5. Cierre de la intervención y evaluación de resultados en la atención no presencial

09 Brecha digital, accesibilidad y atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad

9.1. Conceptualización y dimensiones de la brecha digital en el ámbito de los servicios sociales
9.2. Impacto de la brecha digital en el ejercicio efectivo del derecho de acceso a los servicios sociales
9.3. Estrategias institucionales y profesionales para la reducción de la brecha digital
9.4. Accesibilidad universal en las plataformas y procedimientos digitales de servicios sociales
9.5. Atención no presencial a colectivos específicos en situación de especial vulnerabilidad
9.6. El papel del profesional como mediador digital en la intervención social con poblaciones vulnerables

Temario

10 Calidad, evaluación y mejora continua de la atención social no presencial

10.1. Marcos y sistemas de calidad aplicados a los servicios sociales no presenciales
10.2. Diseño de indicadores de calidad para la atención por videollamada y la tramitación digital
10.3. Instrumentos y métodos de evaluación de la calidad en la atención no presencial
10.4. Diseño e implementación de planes de mejora continua y gestión del cambio organizacional

11 Diseño, implantación y buenas prácticas en servicios de atención social no presencial

11.1. Planificación estratégica para la puesta en marcha de un servicio de atención social no presencial
11.2. Diseño de protocolos de actuación profesional para la atención por videollamada
11.3. Organización del trabajo y gestión de equipos profesionales en la atención remota
11.4. Formación continua y acompañamiento a los profesionales en la transición digital
11.5. Buenas prácticas y experiencias de referencia en atención social no presencial
11.6. Retos actuales y tendencias de futuro en la atención social no presencial

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.



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

