ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención Telefónica y Telemática al Ciudadano: Protocolos, Cita Previa y Canales Digitales

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 Telefónica y Telemática al Ciudadano: Protocolos, Cita Previa y Canales Digitales de ICUFOR. En un contexto donde la administración pública evoluciona hacia modelos de relación más eficientes y accesibles, los profesionales que gestionan la comunicación con la ciudadanía desempeñan un papel estratégico. Esta formación te capacitará para ofrecer un servicio de calidad, adaptado a las exigencias normativas actuales y a las expectativas de una sociedad cada vez más digitalizada.

A lo largo del programa abordarás aspectos esenciales como los protocolos de atención telefónica, la gestión eficaz de sistemas de cita previa y el manejo de canales digitales como chats, sedes electrónicas y videollamadas.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco conceptual, institucional y normativo de la atención al ciudadano, identificando los principios rectores y la legislación reguladora aplicable.

Aplicar los protocolos y procedimientos operativos de atención telefónica, diferenciando sus fases, tipologías de llamadas y mecanismos de registro y trazabilidad.

Utilizar las herramientas tecnológicas y los canales digitales de atención telemática, integrando plataformas CRM, sistemas IVR y estrategias de gestión omnicanal.

Aplicar la normativa de protección de datos y los criterios de accesibilidad e inclusión, garantizando una atención segura, equitativa y adaptada a la diversidad ciudadana.

Dominar las técnicas de comunicación profesional en el canal telefónico, aplicando estrategias de escucha activa, asertividad y gestión emocional durante la interacción con la ciudadanía.

Gestionar el sistema de cita previa en la administración pública, implementando procedimientos de asignación, confirmación y optimización de agendas.

Desarrollar competencias para la gestión de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas, aplicando técnicas de desescalada verbal y resolución orientada al ciudadano.

Diseñar estrategias de evaluación y mejora continua del servicio de atención, utilizando indicadores de rendimiento, herramientas de calidad y tendencias de innovación tecnológica.

Temario

01 Marco conceptual, institucional y normativo de la atención al ciudadano en las administraciones públicas

1.1. Concepto y evolución histórica de la atención ciudadana en el contexto de la administración pública española
1.2. Principios rectores de la relación entre la administración y la ciudadanía
1.3. Marco normativo regulador de la atención al ciudadano
1.4. Modelos organizativos de los servicios de información y atención al ciudadano
1.5. Cartas de servicios y compromisos de calidad con la ciudadanía

Temario

02 Fundamentos de la comunicación profesional aplicada a la atención telefónica

2.1. Teoría de la comunicación aplicada al contexto de la atención telefónica pública
2.2. El proceso comunicativo en el canal telefónico: elementos, barreras y filtros
2.3. Comunicación verbal en la atención telefónica: recursos lingüísticos y paralingüísticos
2.4. Escucha activa como competencia nuclear en la atención por vía telefónica
2.5. Comunicación asertiva y gestión emocional del profesional durante la llamada
2.6. Adaptación del estilo comunicativo a la diversidad de perfiles ciudadanos
2.7. Errores comunicativos frecuentes y su impacto en la percepción del servicio público

Temario

03 Protocolos y procedimientos operativos de atención telefónica al ciudadano

3.1. Concepto de protocolo de atención y su importancia en la estandarización del servicio público
3.2. Estructura y fases del protocolo de atención telefónica
3.3. Protocolos específicos según la tipología de llamadas recibidas
3.4. Guiones y scripts de atención: diseño, utilización flexible y actualización
3.5. Registro, documentación y trazabilidad de las interacciones telefónicas
3.6. Tiempos de atención, espera y respuesta: estándares y buenas prácticas
3.7. Protocolos de transferencia de llamadas y atención en segundo nivel
3.8. Coordinación entre operadores y supervisores en centros de contacto público

Temario

04 Gestión del sistema de cita previa: diseño, implementación y optimización

4.1. Fundamentos y objetivos del sistema de cita previa en la administración pública
4.2. Tipologías de sistemas de cita previa y canales de solicitud
4.3. Configuración y parametrización del sistema de cita previa
4.4. Operativa diaria de gestión de citas desde el centro de atención telefónica
4.5. Sistemas de recordatorio, confirmación y reducción de inasistencias
4.6. Indicadores de rendimiento y análisis de datos del sistema de cita previa

05 Herramientas tecnológicas y sistemas de gestión en centros de atención al ciudadano

5.1. Infraestructura tecnológica de los centros de contacto público
5.2. Sistemas de respuesta vocal interactiva (IVR) y autoservicio telefónico
5.3. Plataformas de gestión de relaciones con la ciudadanía (CRM)
5.4. Sistemas de gestión del conocimiento y bases de información
5.5. Herramientas de monitorización en tiempo real y cuadros de mando operativos

Temario

06 Canales digitales de atención telemática al ciudadano: plataformas, herramientas y gestión

6.1. La administración electrónica como marco de referencia para la atención telemática
6.2. Canales digitales de atención: tipología, características y complementariedad
6.3. Protocolos de atención escrita en canales digitales
6.4. Videollamada y atención por videoconferencia en servicios públicos
6.5. Identificación y autenticación digital del ciudadano en canales telemáticos
6.6. Estrategias de atención omnicanal: integración y consistencia entre canales
6.7. Gestión de la experiencia digital del ciudadano y usabilidad de los canales

Temario

07 Gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y situaciones conflictivas

7.1. Diferenciación conceptual entre queja, reclamación, sugerencia y denuncia en el ámbito público
7.2. Marco normativo y procedimental para la gestión de quejas y reclamaciones ciudadanas
7.3. Protocolo de recepción y tramitación de quejas y reclamaciones por vía telefónica y telemática
7.4. Atención a ciudadanos en situaciones emocionalmente complejas
7.5. Análisis de quejas, reclamaciones y sugerencias como fuentes de mejora del servicio
7.6. Prevención del desgaste profesional (burnout) en entornos de alta carga emocional

08 Protección de datos personales y seguridad de la información en la atención al ciudadano

8.1. Marco normativo de protección de datos aplicable a la atención ciudadana
8.2. Tratamiento de datos personales durante la atención telefónica y telemática
8.3. Derechos de los ciudadanos en materia de protección de datos y su ejercicio ante el servicio de atención
8.4. Medidas de seguridad y gestión de incidentes en los canales de atención

Temario

09 Accesibilidad, inclusión y atención a la diversidad ciudadana en los servicios de información pública

9.1. El principio de accesibilidad universal aplicado a los servicios de atención al ciudadano
9.2. Atención a personas con discapacidad a través de los canales telefónico y telemático
9.3. Atención a ciudadanos con barreras lingüísticas y culturales
9.4. Atención a personas mayores y ciudadanos con brecha digital
9.5. Perspectiva de género e igualdad en la atención al ciudadano
9.6. Evaluación y mejora de la accesibilidad de los canales de atención pública

Temario

10 Calidad del servicio de atención al ciudadano: evaluación, indicadores y mejora continua

10.1. Concepto de calidad aplicado a los servicios públicos de atención ciudadana
10.2. Diseño e implementación de sistemas de indicadores de rendimiento (KPIs)
10.3. Herramientas de medición de la satisfacción ciudadana
10.4. Auditorías de calidad y escuchas de llamadas como herramientas de supervisión
10.5. Ciclo de mejora continua (PDCA) aplicado al servicio de atención ciudadana
10.6. Benchmarking entre administraciones y transferencia de buenas prácticas
10.7. Formación continua y actualización competencial del equipo de atención

Temario

11 Transformación digital, innovación tecnológica y tendencias de futuro en la atención ciudadana

11.1. La transformación digital de la administración pública y su impacto en los servicios de atención
11.2. Inteligencia artificial y automatización en la atención al ciudadano
11.3. Analítica avanzada de datos y voz del ciudadano (Voice of the Citizen)
11.4. Nuevos canales emergentes y evolución del modelo de relación con la ciudadanía
11.5. Retos éticos, sociales y organizativos de la digitalización de la atención pública

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

