ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación en Situaciones Sensibles: Fundamentos de la Portavocía

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



Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Comunicación en Situaciones Sensibles: Fundamentos de la Portavocía y desarrolla las competencias necesarias para convertirte en un profesional capaz de gestionar la comunicación en los momentos más críticos para cualquier organización. En un entorno donde la información fluye instantáneamente y la reputación puede verse comprometida en cuestión de minutos, contar con portavoces preparados marca la diferencia entre superar una crisis o sufrir un daño irreparable.

A través de este programa, profundizarás en los modelos teóricos de comunicación estratégica, aprenderás a planificar respuestas ante escenarios de alta exigencia informativa y dominarás las técnicas de construcción de mensajes claros y empáticos.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Fundamentar los principios teóricos, éticos y conceptuales de la comunicación en situaciones sensibles, identificando su tipología y los modelos estratégicos aplicables a cada escenario.

Definir la función de portavocía como rol estratégico dentro de las organizaciones, diferenciando los tipos de portavoces y las competencias profesionales que configuran un desempeño eficaz.

Diseñar planes y protocolos de comunicación preventiva ante escenarios sensibles, aplicando técnicas de análisis del contexto, construcción de mensajes clave y selección de canales adecuados a cada público destinatario.

Dominar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y de gestión emocional propias del portavoz, desarrollando habilidades de argumentación, reformulación y manejo de preguntas difíciles en comparecencias de alta presión.

Analizar la gestión comunicativa de crisis en todas sus fases, distinguiendo las estrategias de respuesta disponibles y su adecuación según la tipología, la gravedad y la evolución de cada situación.

Comprender la relación estratégica del portavoz con el ecosistema mediático tradicional y digital, implementando técnicas de monitorización, gestión de la reputación online y respuesta ante fenómenos de desinformación y viralización.

Aplicar metodologías de entrenamiento práctico y simulación de escenarios sensibles, utilizando herramientas de grabación, coaching comunicativo y análisis de casos reales como base para la mejora del desempeño.

Elaborar instrumentos de evaluación del desempeño comunicativo del portavoz, incorporando indicadores de eficacia y planes de mejora continua derivados del aprendizaje organizacional post-crisis.

Temario

01 Fundamentos teóricos y conceptuales de la comunicación en situaciones sensibles

1.1. Definición y delimitación del concepto de situación sensible en el ámbito comunicativo
1.2. Evolución histórica de la comunicación institucional en contextos de alta exigencia informativa
1.3. Modelos teóricos aplicados a la comunicación en entornos sensibles
1.4. Tipología de situaciones sensibles: clasificación según su origen, gravedad y características diferenciales
1.5. Principios éticos y deontológicos de la comunicación en situaciones sensibles

02 La portavocía como función estratégica en las organizaciones

2.1. Concepto, naturaleza y alcance de la función de portavocía en el contexto organizacional
2.2. Evolución del rol del portavoz en el marco de la comunicación institucional contemporánea
2.3. Tipología de portavoces según el contexto organizacional y la naturaleza de la situación comunicativa
2.4. Competencias profesionales y perfil del portavoz eficaz en situaciones sensibles
2.5. Relación del portavoz con el equipo de comunicación y la alta dirección organizacional
2.6. Marco jurídico y normativo aplicable al ejercicio de la función de portavocía

Temario

03 Planificación estratégica de la comunicación ante escenarios sensibles

3.1. El proceso de planificación comunicativa como base de la actuación en situaciones sensibles
3.2. Análisis del contexto y evaluación del nivel de sensibilidad de la situación
3.3. Definición de objetivos comunicativos en función del tipo y la gravedad de la situación sensible
3.4. Diseño de mensajes clave: construcción, jerarquización y adaptación al contexto
3.5. Selección de canales y formatos comunicativos adecuados a cada situación y audiencia
3.6. Elaboración de protocolos y planes de comunicación preventivos
3.7. Cronograma y secuenciación de las acciones comunicativas en el desarrollo de la situación

Temario

04 Técnicas y habilidades comunicativas del portavoz en contextos sensibles

4.1. La comunicación verbal del portavoz: estructura del discurso y recursos retóricos
4.2. La comunicación no verbal del portavoz: gestualidad, postura y presencia escénica
4.3. Técnicas de control emocional y gestión de la presión mediática y pública
4.4. Manejo de preguntas difíciles, incómodas y comprometidas durante las comparecencias
4.5. La escucha activa y la empatía como herramientas comunicativas fundamentales del portavoz
4.6. Técnicas de argumentación y persuasión ética aplicadas a contextos de comunicación sensible
4.7. Adaptación del estilo comunicativo según el formato y el medio de intervención
4.8. Preparación y ensayo de intervenciones: metodologías de entrenamiento previo a la comparecencia

Temario

05 Gestión de la comunicación de crisis como máxima expresión de la situación sensible

5.1. Definición, tipología y fases de las crisis desde la perspectiva comunicativa
5.2. Modelos teóricos de gestión de la comunicación en situaciones de crisis
5.3. El papel del portavoz durante las diferentes fases de la crisis organizacional
5.4. Estrategias de respuesta comunicativa ante diferentes tipos y niveles de crisis
5.5. Gestión de rumores, desinformación y bulos en contextos de crisis comunicativa
5.6. Comunicación interna como pilar estratégico durante las situaciones de crisis
5.7. Evaluación post-crisis y aprendizaje organizacional para la mejora continua

Temario

06 Relación del portavoz con los medios de comunicación y el entorno digital

6.1. El ecosistema mediático actual y su influencia en la gestión de la comunicación sensible
6.2. Formatos de interacción del portavoz con los medios de comunicación tradicionales
6.3. Relación estratégica con periodistas y medios durante situaciones sensibles
6.4. Comunicación del portavoz en redes sociales y plataformas digitales
6.5. Monitorización mediática y análisis de la cobertura informativa en situaciones sensibles
6.6. El portavoz ante la opinión pública: gestión estratégica de la percepción y la reputación

07 Entrenamiento práctico, simulación y evaluación del desempeño en portavocía

7.1. Metodologías de entrenamiento práctico para portavoces (media training)
7.2. Simulaciones de comparecencias en situaciones sensibles y de crisis
7.3. Análisis de casos reales de portavocía en situaciones sensibles y de crisis
7.4. Instrumentos de evaluación del desempeño y planes de mejora continua del portavoz

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

