ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Oficinas de Turismo e Información Turística Municipal

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 que desean liderar servicios de información turística en el ámbito municipal. En un sector donde la experiencia del visitante marca la diferencia competitiva entre destinos, las oficinas de turismo se han convertido en piezas estratégicas fundamentales para la promoción y dinamización del territorio. Este curso te preparará para gestionar estos espacios con criterio profesional, integrando las últimas tendencias en atención al visitante y tecnologías digitales.

A lo largo del programa, abordarás aspectos esenciales como el marco normativo que regula las oficinas de turismo en España, la organización operativa del servicio y las técnicas de comunicación aplicadas a la atención turística presencial y digital.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del sistema turístico y su aplicación al ámbito municipal, identificando las tipologías, agentes y tendencias que condicionan la prestación del servicio de información turística local.

Dominar las técnicas de organización, planificación y gestión operativa de una oficina de turismo, aplicando criterios de eficiencia en la administración de recursos humanos, materiales y presupuestarios.

Desarrollar competencias avanzadas de atención al visitante, empleando técnicas de comunicación interpersonal, asesoramiento personalizado y gestión de incidencias adaptadas a la diversidad de perfiles y canales de contacto.

Conocer el marco normativo e institucional que regula las oficinas de turismo en España, diferenciando las competencias estatales, autonómicas y municipales, así como las obligaciones en materia de protección de datos y responsabilidad del servicio.

Diseñar sistemas eficaces de recopilación, catalogación y difusión de información turística, utilizando fuentes diversas, bases de datos estandarizadas y protocolos de actualización que garanticen la vigencia y fiabilidad de los contenidos.

Implementar herramientas digitales y tecnologías emergentes en la oficina de turismo, integrando canales presenciales y en línea dentro de un modelo de atención omnicanal orientado a la mejora de la experiencia del visitante.

Objetivos del curso

Elaborar estrategias de creación de productos turísticos, comunicación y promoción del destino municipal, articulando la colaboración con el tejido empresarial local y aplicando indicadores de medición del rendimiento de las acciones realizadas.

Incorporar los principios de calidad, sostenibilidad, accesibilidad y evaluación estadística en la gestión integral de la oficina de turismo, fundamentando la toma de decisiones en datos objetivos y contribuyendo a la planificación estratégica del destino.

Temario

01 Fundamentos del turismo y marco conceptual de la información turística municipal

1.1. Evolución histórica del fenómeno turístico y su incidencia en el ámbito local
1.2. Conceptos clave del sistema turístico: destino, producto, recurso y atractivo
1.3. Tipologías turísticas con mayor implantación en el ámbito municipal
1.4. El papel estratégico de la información turística en la cadena de valor del destino

02 Marco normativo e institucional de las oficinas de turismo en España

2.1. Legislación turística estatal: principios generales y distribución competencial
2.2. Normativas autonómicas reguladoras de los servicios de información turística
2.3. Ordenanzas municipales y reglamentos locales aplicables a la gestión turística
2.4. Redes oficiales de oficinas de turismo: integración, coordinación y jerarquía
2.5. Protección de datos personales y responsabilidad en la prestación del servicio

Temario

03 Organización, planificación y gestión operativa de la oficina de turismo

3.1. Modelos organizativos de oficinas de turismo según titularidad y ámbito territorial
3.2. Estructura funcional interna: áreas, puestos de trabajo y perfiles profesionales
3.3. Gestión de recursos humanos en la oficina de turismo
3.4. Planificación estratégica y operativa del servicio de información turística
3.5. Gestión presupuestaria y financiera de la oficina de turismo municipal
3.6. Gestión de los espacios físicos: diseño funcional, señalética y accesibilidad
3.7. Gestión de materiales, inventarios y aprovisionamiento de recursos informativos
3.8. Coordinación con otros departamentos municipales y organismos supramunicipales

Temario

04 Sistemas de información turística: recopilación, tratamiento y difusión de contenidos

4.1. El ciclo completo de la información turística: captación, procesamiento, actualización y distribución
4.2. Fuentes de información turística relevantes para la oficina municipal
4.3. Métodos de recopilación y verificación de datos sobre recursos y servicios del municipio
4.4. Organización y catalogación de la información turística municipal
4.5. Elaboración de contenidos informativos adaptados a diferentes canales y públicos
4.6. Protocolos de actualización periódica y mantenimiento de la vigencia informativa
4.7. Gestión del conocimiento interno y transferencia de información entre turnos y equipos

Temario

05 Atención al visitante: técnicas de acogida, comunicación y gestión de la experiencia

5.1. El visitante como centro del servicio: principios de orientación al usuario en turismo
5.2. Técnicas de comunicación interpersonal aplicadas a la atención turística presencial
5.3. Atención turística en idiomas extranjeros: protocolos, recursos lingüísticos y herramientas de apoyo multilingüe
5.4. Técnicas de asesoramiento personalizado y diseño de recomendaciones a medida
5.5. Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas
5.6. Atención telefónica, por correo electrónico y a través de canales digitales
5.7. Evaluación de la calidad de la atención y retroalimentación del visitante

Temario

06 Herramientas digitales y tecnologías aplicadas a la oficina de turismo

6.1. Transformación digital del servicio de información turística municipal
6.2. Diseño y gestión de la presencia web de la oficina de turismo
6.3. Gestión de redes sociales como canal de información y relación con el visitante
6.4. Aplicaciones móviles, códigos QR y sistemas de audioguía para el visitante autónomo
6.5. Sistemas de gestión de relaciones con el visitante (CRM turístico)
6.6. Tecnologías emergentes aplicables a la información turística

07 Diseño de productos turísticos y dinamización de la oferta del municipio

7.1. El papel de la oficina de turismo en la creación y desarrollo de productos turísticos locales
7.2. Identificación y puesta en valor de los recursos turísticos del municipio
7.3. Diseño de rutas, itinerarios y circuitos turísticos temáticos
7.4. Programación de visitas guiadas, actividades y eventos turísticos
7.5. Coordinación con el tejido empresarial turístico del municipio

Temario

08 Comunicación, promoción turística y marketing del destino desde la oficina municipal

8.1. La oficina de turismo como agente de promoción: funciones, límites y coordinación con las estrategias de marketing del destino
8.2. Identidad de marca del destino municipal: creación, coherencia y gestión
8.3. Diseño y producción de materiales promocionales e informativos
8.4. Relaciones con medios de comunicación, bloggers de viajes e influencers turísticos
8.5. Participación en ferias, eventos turísticos y acciones de promoción exterior
8.6. Medición de resultados de las acciones de comunicación y promoción

Temario

09 Gestión de la calidad en los servicios de información turística

9.1. Conceptos fundamentales de calidad aplicados al sector turístico público
9.2. Normas y sistemas de certificación aplicables a oficinas de turismo
9.3. Diseño e implantación de un sistema de gestión de calidad: mapa de procesos, documentación y protocolos operativos
9.4. Herramientas de medición de la satisfacción del visitante
9.5. Mejora continua, auditorías internas y preparación para la certificación

10 Sostenibilidad, accesibilidad e inclusión en la gestión turística municipal

10.1. El paradigma del turismo sostenible aplicado a la gestión municipal del destino
10.2. Gestión del impacto ambiental y de la capacidad de carga turística
10.3. Turismo accesible e inclusivo: diseño universal del servicio de información
10.4. Certificaciones y sellos de sostenibilidad y accesibilidad para destinos y servicios turísticos

Temario

11 Evaluación del servicio, estadística turística y planificación estratégica del destino

11.1. La oficina de turismo como observatorio privilegiado de la realidad turística municipal
11.2. Recogida, tratamiento y análisis de datos estadísticos en la oficina
11.3. Elaboración de informes y memorias de actividad del servicio de información turística
11.4. Contribución de la oficina de turismo a la planificación estratégica del destino
11.5. Benchmarking y análisis comparativo con oficinas de turismo de referencia
11.6. Prospectiva turística: anticipación de tendencias y adaptación del servicio a escenarios futuros

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

