ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Nociones de Protección de Datos en la Atención al Cliente y el Marketing: Consentimientos, Comunicaciones Comerciales y Cookies

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



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Nociones de Protección de Datos en la Atención al Cliente y el Marketing: Consentimientos, Comunicaciones Comerciales y Cookies, diseñado para profesionales que desean dominar el marco legal que regula el tratamiento de datos personales en entornos comerciales. En un contexto donde la privacidad se ha convertido en un factor diferenciador y estratégico para las empresas, contar con conocimientos sólidos sobre normativa de protección de datos resulta imprescindible para desarrollar campañas de marketing efectivas y ofrecer una atención al cliente impecable.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Conocer el marco normativo fundamental de la protección de datos personales, identificando la articulación entre el RGPD, la LOPDGDD, la LSSI-CE y la Directiva ePrivacy en el ámbito del marketing y la atención al cliente.

Comprender los principios del tratamiento y las bases de legitimación del RGPD, diferenciando su aplicación práctica en actividades comerciales y de relación con el cliente.

Dominar los requisitos legales del consentimiento válido, distinguiendo los mecanismos adecuados para su obtención y gestión en canales digitales, presenciales y telefónicos.

Analizar el régimen jurídico de las comunicaciones comerciales electrónicas, identificando las obligaciones de consentimiento previo y las excepciones legalmente previstas para clientes preexistentes.

Conocer la tipología y la regulación de las cookies y tecnologías de rastreo, aplicando los criterios normativos para el diseño de banners, paneles de configuración y políticas de cookies conformes.

Identificar los derechos de los interesados en materia de protección de datos, describiendo los procedimientos operativos para su gestión eficaz en el contexto de la atención al cliente.

Diseñar programas de cumplimiento normativo en protección de datos, elaborando evaluaciones de impacto y políticas internas específicas para el área comercial.

Conocer el régimen sancionador aplicable en protección de datos y comunicaciones comerciales, analizando resoluciones relevantes de las autoridades de control y sus criterios sancionadores.

Temario

01 Marco normativo fundamental de la protección de datos personales aplicable al marketing y la atención al cliente

1.1. Introducción a la protección de datos personales y su relevancia estratégica en el entorno empresarial
1.2. El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD): estructura, ámbito de aplicación y principales novedades
1.3. La Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)
1.4. La regulación de las comunicaciones electrónicas y las cookies
1.5. Interacción entre las distintas normas aplicables y organismos de supervisión y control

Temario

02 Principios del tratamiento y bases de legitimación para el uso de datos personales en actividades comerciales

2.1. Los principios fundamentales del tratamiento de datos personales según el RGPD
2.2. Análisis de las bases de legitimación aplicables al marketing y la atención al cliente
2.3. El principio de responsabilidad proactiva (accountability) y su aplicación práctica en departamentos comerciales
2.4. La transparencia informativa como obligación nuclear en la relación con el cliente
2.5. Documentación y registro de actividades de tratamiento vinculadas al marketing y la atención al cliente
2.6. Tratamientos de datos de categorías especiales en contextos de marketing y atención al cliente: restricciones y cautelas adicionales

Temario

03 El consentimiento como base legitimadora del tratamiento de datos en marketing y relaciones comerciales

3.1. Naturaleza jurídica y configuración del consentimiento en el marco del RGPD
3.2. Requisitos para la obtención de un consentimiento libre, específico, informado e inequívoco
3.3. El consentimiento explícito: supuestos que requieren un estándar reforzado de obtención
3.4. Mecanismos y soportes para la recogida válida del consentimiento en entornos digitales
3.5. Recogida del consentimiento en canales presenciales y telefónicos
3.6. La gestión del consentimiento a lo largo del ciclo de vida de la relación con el cliente
3.7. Plataformas de gestión del consentimiento (CMP): funcionalidades, criterios de selección e integración tecnológica
3.8. Errores frecuentes en la obtención y gestión del consentimiento y criterios sancionadores de las autoridades de control

Temario

04 Comunicaciones comerciales electrónicas: régimen jurídico, consentimiento y buenas prácticas

4.1. Concepto y tipología de las comunicaciones comerciales electrónicas en el ordenamiento jurídico
4.2. El régimen de consentimiento previo (opt-in) en la LSSI-CE y su relación con el RGPD
4.3. El derecho de oposición y los mecanismos de baja en las comunicaciones comerciales (opt-out)
4.4. Email marketing y marketing directo: cumplimiento normativo en la práctica operativa
4.5. Comunicaciones comerciales en redes sociales y publicidad programática
4.6. Responsabilidad de los distintos agentes intervinientes en la cadena de valor del marketing digital
4.7. Gestión de listas de exclusión publicitaria y régimen sancionador específico para las comunicaciones comerciales electrónicas no solicitadas

Temario

05 Cookies, tecnologías de rastreo y publicidad digital: marco normativo y gestión del consentimiento

5.1. Concepto técnico y funcional de las cookies y de las tecnologías equivalentes de rastreo en línea
5.2. Tipología de las cookies y otras tecnologías de rastreo digital
5.3. Marco regulatorio aplicable al uso de cookies en España y en la Unión Europea
5.4. Requisitos del consentimiento para la instalación y uso de cookies no esenciales
5.5. Diseño e implementación de banners, paneles de configuración y política de cookies
5.6. Cookies de terceros, publicidad comportamental y el futuro del rastreo digital

Temario

06 Protección de datos en la atención al cliente: derechos de los interesados y gestión operativa

6.1. Tratamientos de datos personales habituales en la actividad de atención al cliente
6.2. Los derechos de los interesados y su ejercicio en el contexto de la atención al cliente
6.3. Procedimientos internos para la gestión de solicitudes de derechos y reclamaciones sobre protección de datos
6.4. Formación y concienciación del personal de atención al cliente: programas específicos y protocolos de actuación
6.5. Transferencias internacionales de datos personales en servicios de atención al cliente externalizados

07 Cumplimiento normativo, evaluación de riesgos y régimen sancionador en marketing y atención al cliente

7.1. El modelo de cumplimiento normativo en protección de datos (compliance) aplicado al área comercial
7.2. Evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos (EIPD) en proyectos de marketing
7.3. Gestión de brechas de seguridad que afecten a datos personales de clientes
7.4. Régimen sancionador: infracciones y sanciones en materia de protección de datos y comunicaciones comerciales

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

