



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN HABILIDADES COMUNICATIVAS Y ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL SECTOR PÚBLICO



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Habilidades Comunicativas y Atención Telefónica en el Sector Público** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean optimizar su capacidad de interacción con la ciudadanía y ofrecer un servicio público de calidad.

A lo largo del temario, abordarás los fundamentos de la comunicación aplicada al servicio público, desarrollarás competencias esenciales como la escucha activa, la empatía y la asertividad, y dominarás el protocolo y la estructura de la atención telefónica institucional. Además, aprenderás a gestionar situaciones difíciles, atender a perfiles diversos de manera inclusiva y aplicar la normativa vigente en materia de protección de datos y procedimiento administrativo.

Esta formación online te permitirá estudiar a tu ritmo mientras adquieres herramientas prácticas en tecnologías de atención multicanal, gestión emocional y bienestar profesional. Fortalecerás tu perfil como empleado público, mejorando tanto la satisfacción ciudadana como tu desarrollo competencial y tu capacidad de respuesta ante cualquier escenario comunicativo.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la comunicación, identificando sus elementos, tipos y barreras.
- ✓ Analizar los principios de atención ciudadana, relacionando calidad, transparencia e imagen institucional.
- ✓ Dominar habilidades comunicativas esenciales, aplicando escucha activa, empatía y asertividad.
- ✓ Conocer el protocolo de atención telefónica, distinguiendo sus fases y componentes clave.
- ✓ Desarrollar técnicas de gestión de conflictos, aplicando estrategias ante situaciones difíciles.
- ✓ Implementar una atención telefónica inclusiva, adaptando la comunicación a la diversidad ciudadana.
- ✓ Conocer el marco legal y deontológico, aplicando normativa de protección de datos.
- ✓ Utilizar herramientas tecnológicas y técnicas de bienestar, desarrollando competencias de mejora continua.



1: FUNDAMENTOS DE LA COMUNICACIÓN APLICADA AL SERVICIO PÚBLICO

- 1.1. Concepto, elementos y proceso de la comunicación humana
- 1.2. Tipos de comunicación en el contexto profesional
- 1.3. Barreras y obstáculos en el proceso comunicativo
- 1.4. La comunicación como herramienta de servicio público
- 1.5. Particularidades comunicativas del sector público frente al privado

2: LA ATENCIÓN AL CIUDADANO COMO PILAR DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MODERNA

- 2.1. Evolución del concepto de atención al ciudadano en el sector público
- 2.2. Principios rectores de la atención ciudadana de calidad
- 2.3. Derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la administración
- 2.4. El concepto de calidad en los servicios públicos
- 2.5. La imagen institucional y el papel del empleado público

3: HABILIDADES COMUNICATIVAS ESENCIALES PARA EL PROFESIONAL DEL SECTOR PÚBLICO

- 3.1. La escucha activa como competencia fundamental
- 3.2. La empatía aplicada a la atención ciudadana
- 3.3. La asertividad como estilo comunicativo profesional
- 3.4. El feedback constructivo en la interacción con el ciudadano
- 3.5. La claridad y precisión en el lenguaje administrativo



4: LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 4.1. Características diferenciales de la comunicación telefónica
- 4.2. Ventajas y limitaciones del canal telefónico en el servicio público
- 4.3. Componentes clave de una comunicación telefónica eficaz
- 4.4. La sonrisa telefónica y su impacto en la percepción del servicio
- 4.5. Lenguaje positivo frente a expresiones negativas en la atención telefónica

5: PROTOCOLO Y ESTRUCTURA DE LA LLAMADA TELEFÓNICA EN EL SECTOR PÚBLICO

- 5.1. Fases del proceso de atención telefónica
- 5.2. Protocolos institucionales de atención telefónica
- 5.3. La gestión del tiempo en la conversación telefónica
- 5.4. Toma de notas y registro de información durante la llamada
- 5.5. Llamadas salientes: planificación y estructura
- 5.6. Uso adecuado del buzón de voz y mensajes institucionales



6: GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES Y ATENCIÓN A CIUDADANOS CONFLICTIVOS

- 6.1. Tipologías de ciudadanos según su perfil comunicativo
- 6.2. Origen y dinámica de los conflictos en la atención al público
- 6.3. Técnicas de gestión emocional en situaciones tensas
- 6.4. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias
- 6.5. Resolución de conflictos y técnicas de negociación básica
- 6.6. Atención a personas en situación de vulnerabilidad o especial sensibilidad

7: ATENCIÓN TELEFÓNICA INCLUSIVA Y ADAPTADA A LA DIVERSIDAD

- 7.1. Diversidad funcional y comunicación accesible
- 7.2. Atención a personas mayores y brecha digital
- 7.3. Comunicación intercultural en el servicio público
- 7.4. Uso del lenguaje no sexista e inclusivo en la atención
- 7.5. Recursos institucionales de apoyo a la accesibilidad comunicativa



8: MARCO LEGAL Y DEONTOLÓGICO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 8.1. Normativa reguladora del procedimiento administrativo común
- 8.2. Protección de datos personales en la atención telefónica
- 8.3. Confidencialidad y secreto profesional del empleado público
- 8.4. Código ético y de conducta del empleado público
- 8.5. Régimen de responsabilidades en la atención al ciudadano

9: TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS APLICADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA PÚBLICA

- 9.1. Sistemas de centralita y plataformas de atención multicanal
- 9.2. Sistemas de gestión de relaciones con el ciudadano (CRM)
- 9.3. Integración de canales: teléfono, correo electrónico y sede electrónica
- 9.4. Herramientas de grabación y monitorización de llamadas
- 9.5. Indicadores de rendimiento y evaluación del servicio telefónico

10: BIENESTAR PROFESIONAL Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE ATENCIÓN

- 10.1. Estrés laboral en puestos de atención al público
- 10.2. Técnicas de autorregulación emocional y gestión del estrés
- 10.3. Organización personal del trabajo y gestión del tiempo
- 10.4. Trabajo en equipo y coordinación con otras unidades administrativas
- 10.5. Mejora continua y autoevaluación de las competencias comunicativas



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

