ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Analítica Web de Portales Públicos: Medición del Uso de los Servicios Digitales por la Ciudadanía

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 Curso de Formación Permanente en Analítica Web de Portales Públicos que te preparará para medir y optimizar el uso de los servicios digitales en las administraciones. En un contexto donde la transformación digital del sector público avanza a gran velocidad, contar con profesionales capaces de interpretar datos de navegación ciudadana resulta fundamental para mejorar la calidad de los servicios electrónicos y garantizar su accesibilidad.

A lo largo de esta formación abordarás desde los fundamentos metodológicos de la analítica web hasta técnicas avanzadas de segmentación, experimentación y análisis predictivo. Profundizarás en herramientas clave como Google Analytics 4 y Matomo, aprenderás a diseñar cuadros de mando efectivos y dominarás el marco normativo de protección de datos aplicable a portales públicos.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el proceso de transformación digital de la Administración Pública, identificando el papel que desempeña la analítica web en la mejora de los servicios digitales ofrecidos a la ciudadanía.

Conocer el marco normativo y ético en materia de protección de datos y privacidad, aplicando sus principios a la recogida y tratamiento de datos de navegación en portales públicos.

Diseñar e implementar sistemas de medición en portales públicos, configurando planes de etiquetado, capas de datos, objetivos de conversión y mecanismos de control de calidad del dato.

Dominar los fundamentos conceptuales y metodológicos de la analítica web, diferenciando entre modelos descriptivos, diagnósticos, predictivos y prescriptivos aplicados al sector público.

Analizar las herramientas y plataformas de analítica web disponibles para la Administración Pública, evaluando sus funcionalidades, limitaciones y adecuación al contexto institucional y normativo.

Definir métricas e indicadores clave de rendimiento (KPI) específicos para servicios digitales públicos, alineándolos con los objetivos de servicio a la ciudadanía y la misión institucional.

Objetivos del curso

Elaborar cuadros de mando e informes de analítica orientados a la toma de decisiones públicas, utilizando técnicas de visualización de datos y narrativa analítica adaptadas a distintos niveles decisorios.

Desarrollar estrategias de mejora continua de los servicios digitales públicos, integrando técnicas avanzadas de segmentación, experimentación y análisis predictivo con el análisis del comportamiento, la accesibilidad y la inclusión digital de la ciudadanía.

Temario

01 Transformación digital de la Administración Pública y el ecosistema de servicios digitales para la ciudadanía

1.1. Evolución del gobierno electrónico hacia la administración digital plena
1.2. Tipología y características de los portales y servicios digitales públicos
1.3. La ciudadanía como usuaria de los servicios digitales: perfiles, necesidades y expectativas
1.4. El papel de la analítica web en la estrategia de transformación digital de las organizaciones públicas
1.5. Madurez digital de las administraciones públicas y su capacidad analítica actual

Temario

02 Fundamentos conceptuales y metodológicos de la analítica web

2.1. Definición, alcance y objetivos de la analítica web en el contexto digital actual
2.2. Evolución histórica de la analítica web: de los contadores de visitas al análisis integral del comportamiento
2.3. Modelos y enfoques metodológicos de la analítica digital
2.4. Conceptos fundamentales: métricas, dimensiones, segmentos y eventos
2.5. Fuentes de datos en analítica web: logs de servidor, etiquetado de páginas y modelos híbridos
2.6. Limitaciones y sesgos habituales en la recogida y análisis de datos web en portales públicos

Temario

03 Marco normativo, ético y de protección de datos en la analítica de portales públicos

3.1. Regulación europea y nacional en materia de protección de datos personales
3.2. Normativa específica sobre cookies, rastreadores y tecnologías de seguimiento en línea
3.3. Obligaciones legales de las administraciones públicas en la recogida de datos de navegación
3.4. Principios éticos en el tratamiento analítico de datos de la ciudadanía
3.5. Evaluaciones de impacto en protección de datos (EIPD) para proyectos de analítica en portales públicos
3.6. Diseño e implementación de políticas de privacidad y gestión del consentimiento en portales públicos

Temario

04 Herramientas y plataformas de analítica web para la Administración Pública

4.1. Panorama general de herramientas de analítica web disponibles para el sector público
4.2. Google Analytics 4 (GA4): funcionalidades, ventajas y limitaciones en el ámbito público
4.3. Matomo como solución de analítica de código abierto para administraciones públicas
4.4. Herramientas complementarias de análisis de experiencia de usuario
4.5. Herramientas de monitorización del rendimiento técnico y la disponibilidad del servicio
4.6. Criterios de selección de herramientas analíticas en función del contexto institucional y normativo
4.7. Integración de múltiples herramientas en un ecosistema analítico coherente y sostenible

Temario

05 Implementación técnica de sistemas de medición en portales públicos

5.1. Planificación del proyecto de implementación de analítica web en un portal público
5.2. Arquitectura técnica de la medición: etiquetado, gestores de etiquetas y capas de datos
5.3. Configuración de la medición en sedes electrónicas y formularios de tramitación
5.4. Configuración de objetivos, conversiones y embudos orientados al servicio público
5.5. Medición de descargas de documentos, reproducciones multimedia y otros recursos públicos
5.6. Implementación del seguimiento de campañas institucionales y parámetros UTM
5.7. Filtros, exclusiones y medidas de calidad del dato en entornos de medición públicos
5.8. Verificación, auditoría y mantenimiento continuado de la implementación técnica

Temario

06 Métricas e indicadores clave de rendimiento (KPI) para servicios digitales públicos

6.1. Diseño de un marco de medición específico para servicios digitales de la Administración
6.2. Métricas de adquisición y alcance: cómo llega la ciudadanía a los portales públicos
6.3. Métricas de comportamiento y consumo de contenido: cómo navega la ciudadanía
6.4. Métricas de resultado y cumplimiento de tareas: qué consigue la ciudadanía en el portal
6.5. Métricas de satisfacción y percepción ciudadana sobre los servicios digitales
6.6. Métricas de rendimiento técnico y su impacto en la experiencia ciudadana
6.7. Construcción de cuadros de KPI y establecimiento de objetivos, umbrales y benchmarks

Temario

07 Análisis del comportamiento y la experiencia digital de la ciudadanía en los portales públicos

7.1. Metodologías de análisis del comportamiento del usuario en entornos digitales públicos
7.2. Análisis de la búsqueda interna como indicador de las necesidades de la ciudadanía
7.3. Mapas de calor, mapas de clics y análisis de desplazamiento (scroll) en páginas clave
7.4. Análisis del recorrido ciudadano (citizen journey) a lo largo de los servicios digitales
7.5. Análisis de la experiencia en dispositivos móviles y su impacto en la prestación del servicio público
7.6. Integración de datos cuantitativos y cualitativos para una comprensión integral del comportamiento ciudadano

08 Medición de la accesibilidad, la usabilidad y la inclusión digital en los servicios públicos

8.1. Marco normativo de accesibilidad web en el sector público
8.2. Indicadores de accesibilidad web medibles mediante técnicas de analítica
8.3. Evaluación de la usabilidad de los servicios digitales a través de los datos analíticos
8.4. Medición de la brecha digital y análisis de la inclusión en el uso de servicios públicos en línea
8.5. Estrategias de mejora de la accesibilidad y la usabilidad fundamentadas en evidencias analíticas

Temario

09 Cuadros de mando, visualización de datos e informes para la toma de decisiones públicas

9.1. Principios de comunicación visual de datos para audiencias directivas y técnicas en el sector público
9.2. Diseño de cuadros de mando (dashboards) para la monitorización de servicios digitales públicos
9.3. Herramientas de visualización y creación de cuadros de mando aplicadas al sector público
9.4. Elaboración de informes periódicos de rendimiento de los servicios digitales públicos
9.5. Automatización de informes y configuración de alertas para la gestión proactiva de incidencias
9.6. Publicación de datos de uso de los portales públicos como ejercicio de transparencia y rendición de cuentas

Temario

10 Técnicas avanzadas de analítica: segmentación, experimentación y análisis predictivo en el sector público

10.1. Segmentación avanzada de audiencias en portales públicos
10.2. Experimentación y tests A/B aplicados a la mejora de servicios digitales públicos
10.3. Modelos de atribución y análisis multicanal en la comunicación institucional digital
10.4. Introducción al análisis predictivo y al uso de inteligencia artificial en la analítica pública
10.5. Técnicas de análisis de cohortes y retención en servicios digitales de uso recurrente por la ciudadanía

11 Estrategias de mejora continua de los servicios digitales públicos basadas en datos analíticos

11.1. El ciclo de mejora continua aplicado a los servicios digitales de la Administración Pública
11.2. Gobernanza del dato analítico en las administraciones públicas
11.3. Casos de estudio y buenas prácticas en analítica de portales públicos
11.4. Diseño de planes de acción y prospectiva de la analítica en el sector público digital

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

