ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Atención al Ciudadano por Mensajería Instantánea y Asistentes Virtuales en la Administración Pública

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 el Curso de Formación Permanente en Atención al Ciudadano por Mensajería Instantánea y Asistentes Virtuales en la Administración Pública de ICUFOR. La transformación digital ha revolucionado la relación entre las administraciones y la ciudadanía, generando nuevas exigencias profesionales para quienes trabajan en el sector público. Este programa responde a la necesidad de formar especialistas capaces de gestionar canales conversacionales modernos, garantizando una atención eficiente, accesible e innovadora.

A lo largo de la formación, profundizarás en el marco jurídico de la comunicación digital, el diseño conversacional centrado en el usuario, la integración tecnológica con sistemas administrativos y el uso de inteligencia artificial aplicada al servicio público.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender el marco conceptual de la transformación digital en la Administración Pública, identificando los modelos de atención multicanal y omnicanal y su impacto en la relación con la ciudadanía.

Analizar los canales de mensajería instantánea susceptibles de uso en el sector público, describiendo sus funcionalidades, criterios de selección, protocolos de atención y buenas prácticas en la gestión de conversaciones con la ciudadanía.

Dominar los fundamentos de la inteligencia artificial conversacional, distinguiendo las técnicas de procesamiento del lenguaje natural, los modelos generativos, las estrategias de control y supervisión, y las capacidades de personalización y multilingüismo en la atención ciudadana.

Conocer el marco jurídico y normativo aplicable a la comunicación digital institucional, diferenciando las exigencias legales en materia de procedimiento administrativo, protección de datos, accesibilidad, seguridad y validez jurídica de las interacciones conversacionales.

Clasificar los distintos tipos de asistentes virtuales aplicables a la Administración Pública, identificando sus componentes funcionales, casos de uso específicos, plataformas de desarrollo y limitaciones actuales.

Diseñar experiencias conversacionales centradas en el ciudadano, aplicando principios de diseño inclusivo, accesibilidad universal y gestión eficaz de la transición entre atención automatizada y atención humana.

Objetivos del curso

Definir los requisitos de integración tecnológica, ciberseguridad y gobernanza ética necesarios para el despliegue de canales digitales, fundamentando las medidas de protección de datos, prevención de sesgos y rendición de cuentas algorítmica.

Desarrollar estrategias de implantación, gestión operativa y mejora continua de servicios de mensajería y asistentes virtuales, utilizando indicadores de rendimiento, metodologías de evaluación de la calidad y el análisis de casos de éxito nacionales e internacionales.

Temario

01 Marco conceptual de la transformación digital y la atención ciudadana en la Administración Pública

1.1. Evolución histórica de la atención al ciudadano en las administraciones públicas
1.2. La transformación digital como eje estratégico del sector público
1.3. Modelos de atención multicanal y omnicanal en el sector público
1.4. Expectativas, necesidades y barreras del ciudadano digital en su relación con la Administración

02 Marco jurídico y normativo de la comunicación digital en la Administración Pública

2.1. Legislación básica sobre administración electrónica y procedimiento administrativo
2.2. Normativa europea sobre servicios digitales, gobernanza de datos e inteligencia artificial
2.3. Regulación específica de la protección de datos personales en las comunicaciones digitales
2.4. Marco normativo sobre accesibilidad digital y no discriminación en servicios públicos electrónicos
2.5. Esquema Nacional de Seguridad y su aplicación a los canales de mensajería institucional
2.6. Validez jurídica de las comunicaciones realizadas a través de mensajería instantánea y asistentes virtuales

Temario

03 Canales de mensajería instantánea aplicados a la atención ciudadana en el sector público

3.1. Panorama actual de las plataformas de mensajería instantánea con aplicación pública
3.2. Criterios de selección de plataformas de mensajería para la Administración Pública
3.3. Arquitectura técnica y modelos de despliegue de servicios de mensajería institucional
3.4. Diseño de flujos de comunicación y protocolos de atención por mensajería
3.5. Buenas prácticas en la gestión de conversaciones con ciudadanos a través de mensajería
3.6. Gestión de la comunicación proactiva y envío de notificaciones administrativas
3.7. Comunicación institucional por mensajería en situaciones de emergencia y crisis

Temario

04 Fundamentos y tipología de los asistentes virtuales en el sector público

4.1. Concepto, características definitorias y componentes funcionales de un asistente virtual
4.2. Clasificación de los asistentes virtuales según su nivel de complejidad tecnológica
4.3. Casos de uso específicos de asistentes virtuales en la Administración Pública
4.4. Arquitectura funcional y componentes técnicos de un asistente virtual para el sector público
4.5. Plataformas y herramientas tecnológicas para el desarrollo de asistentes virtuales
4.6. Limitaciones actuales y áreas de mejora de los asistentes virtuales en contextos administrativos

Temario

05 Inteligencia artificial conversacional aplicada a la Administración Pública

5.1. Fundamentos del procesamiento del lenguaje natural en entornos conversacionales públicos
5.2. Modelos de lenguaje de gran escala y su aplicación a la atención ciudadana
5.3. Entrenamiento y mejora continua de los modelos conversacionales institucionales
5.4. Técnicas de análisis de sentimiento y detección de emociones en la atención ciudadana automatizada
5.5. Multilingüismo y atención en lenguas cooficiales, lenguas extranjeras y lenguaje simplificado
5.6. Procesamiento de voz y asistentes conversacionales por canal telefónico
5.7. Sistemas de recomendación y personalización de respuestas al ciudadano
5.8. Tendencias emergentes en inteligencia artificial conversacional para el sector público

Temario

06 Diseño conversacional y experiencia de usuario en la atención digital al ciudadano

6.1. Principios del diseño conversacional aplicados al servicio público
6.2. Metodologías de diseño centrado en el ciudadano para servicios conversacionales
6.3. Accesibilidad universal en interfaces conversacionales de la Administración Pública
6.4. Diseño de respuestas eficaces: técnicas de redacción, formato y uso de recursos multimedia
6.5. Gestión de errores, excepciones y situaciones conversacionales complejas o sensibles
6.6. Diseño de la transición fluida entre atención automatizada y atención humana especializada

07 Integración tecnológica de los canales digitales con los sistemas de la Administración

7.1. Arquitectura de integración: APIs, middleware y conectores institucionales
7.2. Conexión con plataformas de gestión administrativa y tramitación electrónica
7.3. Integración con sistemas de identificación y autenticación digital del ciudadano
7.4. Interoperabilidad entre administraciones y reutilización de componentes conversacionales
7.5. Infraestructura tecnológica: modelos de despliegue, disponibilidad y escalabilidad

Temario

08 Gestión operativa y modelo de atención híbrida en la Administración digital

8.1. Modelos de atención híbrida: coordinación entre asistentes virtuales y agentes humanos
8.2. Organización de equipos y dimensionamiento del servicio de atención digital
8.3. Competencias y formación del personal para la atención por canales digitales
8.4. Gestión del cambio organizacional en la transición hacia la atención digital
8.5. Estrategias de comunicación institucional y fomento de la adopción ciudadana

Temario

09 Protección de datos, ciberseguridad y consideraciones éticas en la atención digital al ciudadano

9.1. Aplicación del Reglamento General de Protección de Datos a los canales conversacionales
9.2. Evaluaciones de impacto en la protección de datos para asistentes virtuales y canales de mensajería
9.3. Ciberseguridad en canales de mensajería y plataformas conversacionales institucionales
9.4. Marco ético para el uso de inteligencia artificial en la atención al ciudadano
9.5. Gobernanza de datos y mecanismos de supervisión humana en los procesos automatizados
9.6. Protocolos de gestión de incidentes y comunicación de brechas de seguridad a autoridades y ciudadanos
9.7. Auditoría algorítmica y mecanismos de rendición de cuentas

10 Gestión de la calidad, métricas y mejora continua en la atención digital al ciudadano

10.1. Definición de indicadores clave de rendimiento para canales de mensajería y asistentes virtuales
10.2. Herramientas de analítica conversacional y diseño de cuadros de mando para la gestión
10.3. Metodologías de evaluación y auditoría de la calidad del servicio digital
10.4. Ciclos de mejora continua basados en datos, retroalimentación ciudadana e informes de gestión

Temario

11 Estrategias de implantación, casos de éxito y tendencias de futuro en la atención digital pública

11.1. Planificación estratégica para la implantación de canales de mensajería y asistentes virtuales
11.2. Metodologías de gestión de proyectos tecnológicos en el contexto de la Administración Pública
11.3. Casos de éxito en administraciones públicas españolas
11.4. Casos de éxito y buenas prácticas en administraciones públicas internacionales
11.5. Tendencias de futuro y retos pendientes en la atención digital pública

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

