ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Diseño y Mejora de Servicios: Experiencia del Usuario en Organizaciones y Servicios Públicos

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



Curso de Formación Permanente en Diseño y Mejora de Servicios: Experiencia del Usuario en Organizaciones y Servicios Públicos de ICUFOR te ofrece una oportunidad única para desarrollar competencias especializadas en la transformación de la administración pública. En un contexto donde la ciudadanía demanda servicios más eficientes, accesibles y centrados en sus necesidades reales, los profesionales capaces de liderar estos procesos de mejora se han convertido en perfiles altamente valorados por instituciones públicas de todos los niveles.

A lo largo de esta formación, profundizarás en metodologías como Design Thinking, Service Design y enfoques ágiles adaptados al contexto institucional, aprendiendo a investigar las necesidades de los usuarios mediante técnicas cualitativas y cuantitativas.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos del diseño de servicios y la experiencia de usuario, identificando sus principios, marcos teóricos y singularidades de aplicación en el sector público.

Diferenciar las principales metodologías de diseño de servicios —Design Thinking, Service Design Thinking, metodologías ágiles, codiseño, Lean Service y pensamiento sistémico—, valorando su adaptación al contexto institucional público.

Analizar los procesos de transformación digital y diseño de experiencias omnicanal en la administración pública, integrando criterios de accesibilidad, interoperabilidad, uso ético de datos e inteligencia artificial.

Conocer casos de éxito, laboratorios de innovación y tendencias emergentes en el diseño de servicios públicos, extrayendo aprendizajes transferibles a diferentes contextos administrativos.

Dominar los métodos cualitativos y cuantitativos de investigación de usuarios, aplicando técnicas de recogida y síntesis de datos para la comprensión profunda de las necesidades del ciudadano.

Aplicar herramientas de ideación, blueprinting, prototipado y validación de servicios, seleccionando las técnicas más adecuadas según el tipo de servicio, el canal de prestación y la fase del proyecto.

Diseñar sistemas de medición y mejora continua de la experiencia del usuario, utilizando indicadores, mecanismos de escucha ciudadana y modelos de gobernanza adaptados al sector público.

Desarrollar un proyecto aplicado de diseño y mejora de un servicio público, llevando a cabo de forma integrada las fases de investigación, ideación, prototipado, validación y planificación de la implementación.

Temario

01 Fundamentos del diseño de servicios y la experiencia de usuario en el contexto del sector público

1.1. Concepto y evolución histórica del diseño de servicios como disciplina profesional
1.2. La experiencia de usuario como disciplina: orígenes, principios y alcance
1.3. Singularidades del sector público como contexto de aplicación del diseño de servicios
1.4. Marcos de referencia y estándares internacionales para el diseño de servicios públicos centrados en el usuario
1.5. Cultura organizacional y gestión del cambio hacia un modelo de administración orientada al ciudadano

Temario

02 Investigación y comprensión del usuario en organizaciones y servicios públicos

2.1. El proceso de investigación de usuarios: objetivos, fases y planificación en el ámbito público
2.2. Métodos cualitativos de investigación aplicados a la comprensión de usuarios de servicios públicos
2.3. Métodos cuantitativos de investigación de la experiencia del usuario en el sector público
2.4. Herramientas de síntesis y representación visual del conocimiento sobre el usuario
2.5. Segmentación de usuarios y atención a la diversidad en la prestación de servicios públicos
2.6. Investigación continua y monitorización longitudinal de la experiencia del usuario
2.7. Aspectos éticos y normativos en la investigación con usuarios de servicios públicos

Temario

03 Metodologías de diseño de servicios aplicadas al sector público

3.1. Design Thinking como marco metodológico para la innovación en servicios públicos
3.2. Service Design Thinking: principios y proceso de diseño centrado en la experiencia del servicio
3.3. Metodologías ágiles aplicadas a la mejora y transformación de servicios públicos
3.4. Codiseño y diseño participativo con ciudadanos, empleados públicos y otros agentes implicados
3.5. Lean Service: eliminación de desperdicios y optimización de procesos en la prestación de servicios públicos
3.6. Pensamiento sistémico e integración de metodologías de diseño de servicios

Temario

04 Herramientas y técnicas para el diseño, prototipado y validación de servicios públicos

4.1. Herramientas de ideación y generación de soluciones innovadoras para servicios públicos
4.2. Blueprinting de servicios: diseño detallado de la arquitectura integral del servicio
4.3. Prototipado de servicios: técnicas, niveles de fidelidad y estrategias de aplicación
4.4. Diseño de interfaces y puntos de contacto digitales en servicios públicos
4.5. Diseño de puntos de contacto presenciales y mejora de la experiencia en oficinas de atención al ciudadano
4.6. Diseño de comunicaciones, notificaciones y documentos administrativos con enfoque de experiencia de usuario
4.7. Testeo y validación de soluciones con usuarios reales: métodos, planificación y análisis de resultados
4.8. Herramientas digitales y software de apoyo al proceso de diseño de servicios

Temario

05 Transformación digital y diseño de experiencias omnicanal en la administración pública

5.1. Transformación digital de los servicios públicos: contexto estratégico, oportunidades y retos
5.2. Diseño de experiencias omnicanal coherentes en la prestación de servicios públicos
5.3. Gobierno del dato, inteligencia artificial y personalización de servicios orientados al ciudadano
5.4. Accesibilidad digital universal y cumplimiento de la normativa vigente en servicios públicos electrónicos
5.5. Ciberseguridad, protección de datos y construcción de la confianza ciudadana en los servicios digitales públicos

Temario

06 Implementación, medición y mejora continua de la experiencia en servicios públicos

6.1. Estrategias de implementación de proyectos de mejora y rediseño de servicios públicos
6.2. Indicadores y métricas de experiencia de usuario adaptados al sector público
6.3. Sistemas de escucha activa y recogida continua de retroalimentación ciudadana
6.4. Cuadros de mando y visualización de datos de experiencia para la toma de decisiones
6.5. Modelos de madurez en experiencia de usuario para organizaciones del sector público
6.6. Gobernanza de la experiencia de usuario: roles, estructuras organizativas y liderazgo institucional
6.7. Marcos de evaluación y mejora continua: aplicación del ciclo PDCA al diseño y gestión de servicios públicos

07 Casos prácticos, buenas prácticas y tendencias emergentes en el diseño de servicios públicos

7.1. Análisis de casos de éxito en el diseño y mejora de servicios públicos
7.2. Laboratorios de innovación pública y espacios de experimentación en diseño de servicios
7.3. Tendencias emergentes y prospectiva del futuro del diseño de servicios públicos
7.4. Desarrollo de un proyecto aplicado de diseño y mejora de un servicio público

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

