ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Explicar Decisiones Públicas a la Ciudadanía: Comunicación de Datos y Malas Noticias en la Administración

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 Explicar Decisiones Públicas a la Ciudadanía: Comunicación de Datos y Malas Noticias en la Administración de ICUFOR. En un contexto donde la confianza institucional depende directamente de la capacidad para transmitir información de manera clara y honesta, los profesionales del sector público necesitan herramientas específicas para conectar con una ciudadanía cada vez más exigente y diversa. Este programa responde a esa demanda formando comunicadores capaces de transformar decisiones complejas en explicaciones comprensibles.

A lo largo del temario, abordarás desde los fundamentos de la rendición de cuentas y el marco jurídico de la transparencia, hasta técnicas avanzadas de lenguaje claro, visualización de datos y gestión de crisis.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la comunicación pública y la rendición de cuentas, identificando su función en la construcción de confianza institucional y legitimidad democrática.

Analizar el proceso de toma de decisiones públicas, elaborando explicaciones estructuradas y comprensibles adaptadas a audiencias no especializadas.

Diseñar narrativas basadas en datos y visualizaciones accesibles, utilizando técnicas de presentación que transformen la información cuantitativa en mensajes rigurosos y comprensibles.

Desarrollar competencias para la gestión de la reacción ciudadana y la comunicación en situaciones de crisis, implementando técnicas de escucha activa, desescalada y coordinación multicanal.

Conocer el marco jurídico e institucional de la transparencia y el acceso a la información pública, distinguiendo las obligaciones legales y sus implicaciones comunicativas para la Administración.

Dominar los principios y técnicas del lenguaje claro, aplicándolos a la redacción de documentos, comunicados y resoluciones institucionales para garantizar la comprensión ciudadana.

Aplicar modelos y protocolos específicos para la comunicación de malas noticias y decisiones impopulares, incorporando estrategias argumentativas fundadas en la honestidad, la empatía y la evidencia.

Fundamentar la práctica comunicativa institucional en criterios éticos y de mejora continua, empleando indicadores de evaluación y mecanismos de retroalimentación ciudadana para optimizar la calidad de la comunicación pública.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación pública y la rendición de cuentas en las sociedades democráticas

1.1. Concepto y funciones de la comunicación pública en el marco de la gobernanza democrática
1.2. Evolución histórica de la relación comunicativa entre Administración y ciudadanía
1.3. La rendición de cuentas como obligación institucional y como práctica comunicativa
1.4. Confianza institucional y legitimidad: el papel de la comunicación en su construcción y deterioro
1.5. El derecho de la ciudadanía a comprender las decisiones que le afectan

Temario

02 Marco jurídico e institucional de la transparencia y el acceso a la información pública

2.1. Regulación del derecho de acceso a la información pública en el ordenamiento jurídico español
2.2. Marco europeo e internacional del derecho a la información pública
2.3. Órganos garantes de la transparencia y su función de supervisión y control
2.4. Límites al derecho de acceso y tensiones con otros bienes jurídicos protegidos
2.5. Implicaciones prácticas del marco normativo para la comunicación cotidiana de la Administración

03 El proceso de toma de decisiones públicas y la construcción de explicaciones comprensibles

3.1. Modelos teóricos de la toma de decisiones en el sector público
3.2. Actores, intereses y restricciones que condicionan las decisiones públicas
3.3. Diferencias entre explicar una decisión técnica, una decisión política y una decisión mixta
3.4. Estructura argumental para justificar decisiones públicas ante audiencias no especializadas
3.5. Errores frecuentes en la explicación de decisiones: tecnicismo, opacidad y paternalismo
3.6. La importancia de explicar el contexto, los condicionantes y las consecuencias esperadas

Temario

04 Audiencias y públicos de la comunicación institucional: análisis, segmentación y adaptación del mensaje

4.1. La ciudadanía como destinataria de la comunicación pública: diversidad de perfiles y necesidades informativas
4.2. Análisis y segmentación de públicos en la comunicación institucional
4.3. Diversidad cultural, lingüística y funcional en la recepción de mensajes institucionales
4.4. Niveles de alfabetización informacional y su impacto en la comprensión de decisiones públicas
4.5. Estrategias de adaptación del mensaje según el perfil de la audiencia

Temario

05 Principios y técnicas de lenguaje claro aplicados a la comunicación institucional

5.1. Fundamentos del lenguaje claro y su relevancia para la Administración Pública
5.2. Barreras lingüísticas y cognitivas en la comprensión de textos administrativos
5.3. Técnicas de organización y jerarquización de la información en textos institucionales
5.4. Técnicas de redacción clara para documentos, comunicados y resoluciones
5.5. Lectura fácil y comunicación inclusiva para públicos con necesidades específicas
5.6. Herramientas y guías de referencia para evaluar y mejorar la claridad de los textos institucionales

Temario

06 Comunicación de datos públicos: técnicas de presentación, visualización y narrativa basada en evidencias

6.1. El dato público como recurso comunicativo: de la estadística a la narrativa comprensible
6.2. Principios fundamentales de la alfabetización de datos orientada a la ciudadanía
6.3. Técnicas de visualización de datos para audiencias no especializadas
6.4. Construcción de narrativas basadas en datos para explicar políticas y resultados
6.5. Presentación oral de datos en comparecencias, ruedas de prensa y sesiones informativas
6.6. Transparencia metodológica: explicar cómo se han obtenido, tratado e interpretado los datos
6.7. Herramientas digitales accesibles para la creación de visualizaciones y cuadros de mando públicos

Temario

07 Comunicación de malas noticias y decisiones impopulares desde la Administración Pública

7.1. Naturaleza y tipología de las malas noticias en el ámbito de la gestión pública
7.2. Fundamentos psicológicos de la recepción de malas noticias por parte de la ciudadanía
7.3. Modelos y protocolos para la comunicación estructurada de malas noticias institucionales
7.4. Estrategias argumentativas para decisiones impopulares: honestidad, empatía y justificación basada en datos
7.5. Errores comunicativos frecuentes al transmitir malas noticias desde las instituciones
7.6. Gestión del momento y del canal: cuándo, dónde, cómo y quién comunica la mala noticia
7.7. Comunicación de seguimiento tras la mala noticia: compromisos, plazos y vías de recurso

Temario

08 Gestión de la reacción ciudadana: emociones, conflicto, participación y diálogo

8.1. Comprender las reacciones ciudadanas como respuestas legítimas ante decisiones públicas
8.2. Técnicas de escucha activa y comunicación empática en contextos de malestar social
8.3. Estrategias de comunicación dialógica para reducir la confrontación y generar entendimiento
8.4. Participación ciudadana como herramienta preventiva en la comunicación de decisiones
8.5. Gestión comunicativa de la protesta, la queja formal y la movilización social
8.6. Reconstrucción de la confianza institucional tras episodios de conflicto comunicativo

09 Canales, formatos y soportes para la comunicación institucional con la ciudadanía

9.1. Mapa de canales disponibles para la comunicación pública: características, ventajas y limitaciones
9.2. Criterios para la selección estratégica de canal según el tipo de mensaje, la audiencia y la urgencia
9.3. Comunicación presencial: atención al público, reuniones informativas y sesiones de rendición de cuentas
9.4. Comunicación escrita institucional: notas informativas, resoluciones motivadas y cartas a la ciudadanía
9.5. Comunicación digital y redes sociales de la Administración como vehículos explicativos
9.6. Coordinación multicanal y coherencia del mensaje institucional a través de distintos soportes

Temario

10 Comunicación institucional en situaciones de crisis: emergencias, alarmas y decisiones urgentes

10.1. Concepto, tipología y fases de las crisis en la Administración Pública
10.2. Principios rectores de la comunicación de crisis en el sector público
10.3. Diseño y activación de planes de comunicación de crisis en la Administración
10.4. Comunicación de datos en evolución: actualización de cifras, indicadores y escenarios durante la crisis
10.5. Gestión de la desinformación, los rumores y las noticias falsas en contextos de alarma social
10.6. Comunicación poscrisis: evaluación de la gestión, reconocimiento de errores y recuperación de la confianza

11 Ética, evaluación y mejora continua de la comunicación pública de decisiones

11.1. Marco ético de la comunicación institucional: principios deontológicos para el profesional público
11.2. Dilemas éticos frecuentes en la comunicación de decisiones públicas y malas noticias
11.3. Buenas prácticas y casos de referencia nacionales e internacionales en comunicación pública
11.4. Evaluación, mejora continua y tendencias emergentes en la comunicación de decisiones públicas

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

