ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Innovación Pública y Diseño de Servicios Centrados en la Ciudadanía: Design Thinking

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



Amplía tu formación con este programa especializado que te permitirá transformar la manera en que las administraciones públicas diseñan y ofrecen sus servicios. En un contexto donde la ciudadanía demanda instituciones más cercanas, ágiles y eficientes, los profesionales del sector público necesitan dominar metodologías innovadoras que sitúen a las personas en el centro de cada decisión. Esta formación responde a esa necesidad, preparándote para liderar procesos de cambio institucional con un enfoque creativo y participativo.

A lo largo del programa, profundizarás en los fundamentos de la innovación pública y el paradigma de valor centrado en la ciudadanía. Dominarás todas las fases del Design Thinking —empatía, definición, ideación, prototipado y testeo— aplicadas específicamente al contexto gubernamental.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la innovación pública, analizando sus paradigmas, ecosistemas y tendencias emergentes en el contexto institucional contemporáneo.

Dominar los principios metodológicos del Design Thinking, distinguiendo sus fases, su mentalidad y sus especificidades de aplicación en el sector público.

Desarrollar competencias en la formulación estratégica de retos públicos, utilizando técnicas de reencuadre, análisis de insights y priorización de problemas desde la perspectiva ciudadana.

Conocer las herramientas avanzadas de diseño de servicios, aplicando una visión sistémica y multicanal a la mejora integral de la prestación pública.

Fundamentar el enfoque centrado en la ciudadanía, identificando el concepto de valor público y los principios de equidad, accesibilidad e inclusión en el diseño de servicios.

Aplicar las técnicas de investigación empática y de síntesis, elaborando herramientas como personas, mapas de empatía y journey maps para comprender las necesidades ciudadanas.

Diseñar soluciones innovadoras para servicios públicos, implementando procesos de ideación colaborativa, prototipado y testeo iterativo con la ciudadanía.

Planificar la implementación, el escalado y la evaluación de innovaciones en servicios públicos, incorporando estrategias de gestión del cambio organizacional y mejora continua.

Temario

01 Fundamentos de la innovación pública en el contexto institucional contemporáneo

1.1. Concepto, alcance y evolución histórica de la innovación en el sector público
1.2. Paradigmas de modernización administrativa y su relación con la innovación pública
1.3. Factores impulsores y barreras estructurales para la innovación en las organizaciones públicas
1.4. Ecosistemas de innovación pública: laboratorios, unidades especializadas y redes internacionales
1.5. Tendencias emergentes: inteligencia artificial, datos abiertos y transformación digital al servicio de la innovación pública

02 El paradigma de la administración centrada en la ciudadanía y el valor público

2.1. Del ciudadano como administrado al ciudadano como protagonista del diseño de servicios
2.2. El concepto de valor público y su aplicación en la toma de decisiones institucionales
2.3. Experiencia ciudadana: concepto, dimensiones y gestión integral
2.4. Principios de equidad, accesibilidad e inclusión en el diseño de servicios públicos
2.5. Participación ciudadana como eje transversal de la innovación pública
2.6. Ética pública y responsabilidad institucional en los procesos de innovación centrados en la ciudadanía

Temario

03 Design Thinking: fundamentos metodológicos, principios y mentalidad

3.1. Origen, evolución y consolidación del Design Thinking como metodología de innovación
3.2. Principios fundamentales del Design Thinking: empatía, iteración, colaboración y prototipado
3.3. Pensamiento de diseño: mentalidad y competencias cognitivas
3.4. Estructura del proceso de Design Thinking: las cinco fases del modelo de Stanford
3.5. Adaptación del Design Thinking al sector público: oportunidades, tensiones y especificidades
3.6. Relación del Design Thinking con otras metodologías de innovación: Lean, Agile y pensamiento sistémico
3.7. Conformación y gestión de equipos multidisciplinares para proyectos de diseño centrado en la ciudadanía

Temario

04 Fase de empatía: investigación profunda de las necesidades y experiencias ciudadanas

4.1. Fundamentos de la fase de empatía en el proceso de Design Thinking aplicado al sector público
4.2. Planificación de la investigación empática: diseño del trabajo de campo
4.3. Técnicas de investigación cualitativa para la comprensión profunda de la experiencia ciudadana
4.4. Investigación cuantitativa complementaria: encuestas, datos administrativos y analítica digital
4.5. Herramientas de síntesis empática: mapas de empatía, personas y arquetipos ciudadanos
4.6. Mapeo de la experiencia ciudadana: journey maps y service blueprints como herramientas de diagnóstico
4.7. Consideraciones éticas en la investigación con ciudadanía: consentimiento, privacidad y representatividad

Temario

05 Fase de definición: formulación estratégica de retos y problemas públicos

5.1. De la información empática a la formulación precisa del problema: el proceso de síntesis
5.2. Reencuadre del problema: la redefinición del reto público desde la perspectiva ciudadana
5.3. Formulación de declaraciones de punto de vista (POV) y preguntas generativas "¿Cómo podríamos...?"
5.4. Priorización de retos: matrices de impacto, viabilidad y alineación estratégica institucional
5.5. Validación del reto con actores clave: ciudadanía, profesionales de primera línea y responsables políticos

06 Fase de ideación: generación colaborativa de soluciones innovadoras para servicios públicos

6.1. Principios y condiciones de la ideación efectiva en contextos de innovación pública
6.2. Pensamiento divergente: técnicas de generación de ideas
6.3. Pensamiento convergente: selección de ideas con mayor potencial de impacto público
6.4. Co-creación con ciudadanía y actores del ecosistema de servicios públicos
6.5. Del concepto a la propuesta de valor: desarrollo de las ideas seleccionadas en soluciones articuladas
6.6. Documentación y comunicación visual de las soluciones conceptuales generadas

Temario

07 Fase de prototipado: materialización y experimentación de soluciones en el ámbito público

7.1. Concepto de prototipado y su función estratégica en el diseño de servicios públicos
7.2. Técnicas y formatos de prototipado aplicados a servicios públicos
7.3. Prototipado de políticas públicas: pilotos, sandbox regulatorios y experimentación controlada
7.4. Planificación del testeo: definición de hipótesis, métricas de aprendizaje y selección de participantes
7.5. Comunicación del prototipo a responsables políticos y gestores para la obtención de apoyo institucional

08 Fase de testeo: validación con la ciudadanía y aprendizaje iterativo

8.1. Fundamentos y objetivos del testeo en el proceso de Design Thinking aplicado al sector público
8.2. Métodos de testeo con usuarios y ciudadanía
8.3. Síntesis de resultados del testeo y gestión del ciclo iterativo
8.4. Documentación del proceso de validación como herramienta de rendición de cuentas y transparencia institucional

Temario

09 Diseño de servicios públicos: herramientas avanzadas y visión sistémica

9.1. Fundamentos del diseño de servicios (Service Design) y su relación con el Design Thinking
9.2. El servicio público como sistema: actores, recursos, procesos y puntos de contacto
9.3. Herramientas avanzadas de mapeo y visualización de servicios públicos
9.4. Diseño de la experiencia multicanal e integración de canales presenciales, digitales y telefónicos
9.5. Diseño de servicios digitales públicos: estándares, accesibilidad y usabilidad
9.6. Pensamiento sistémico y diseño para la complejidad: abordar problemas interconectados y multi-nivel
9.7. Integración del enfoque de diseño en la arquitectura organizacional y los procesos internos de la administración
9.8. Casos de referencia en diseño de servicios públicos: análisis comparado internacional

Temario

10 Implementación, escalado y gestión del cambio organizacional en la administración pública

10.1. Del prototipo validado a la implementación operativa: planificación de la transición
10.2. Estrategias de escalado de soluciones innovadoras dentro del sector público
10.3. Gestión del cambio organizacional asociado a los procesos de innovación pública
10.4. Liderazgo adaptativo y patrocinio político para sostener la innovación en el tiempo
10.5. Gobernanza de la innovación: estructuras, roles y mecanismos de coordinación institucional
10.6. Sostenibilidad financiera y organizativa de las innovaciones implementadas

11 Evaluación del impacto, aprendizaje organizacional y mejora continua de los servicios públicos

11.1. Marcos de evaluación del impacto de las innovaciones en servicios públicos
11.2. Métodos y herramientas para medir la experiencia ciudadana y la calidad del servicio
11.3. Aprendizaje organizacional: captura, sistematización y transferencia del conocimiento generado
11.4. Ciclos de mejora continua: integración del diseño iterativo en la gestión ordinaria de servicios
11.5. Rendición de cuentas y comunicación de resultados a la ciudadanía y a los órganos de control

Temario

12 Proyecto integrador: aplicación del Design Thinking al diseño de un servicio público centrado en la ciudadanía

12.1. Planteamiento y alcance del proyecto integrador
12.2. Ejecución de las fases de empatía, definición e ideación
12.3. Prototipado, testeo e iteración de la solución diseñada
12.4. Presentación del proyecto integrador: plan de implementación, defensa y evaluación ante panel evaluador

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.


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

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

