ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Reputación de las Instituciones Públicas: Escucha Social, Indicadores y Respuesta a la Desinformación

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 programa formativo diseñado para profesionales que buscan dominar la gestión reputacional en el ámbito público. En un contexto donde la confianza ciudadana constituye el pilar fundamental de la legitimidad institucional, las administraciones públicas enfrentan desafíos sin precedentes derivados del ecosistema digital actual y la proliferación de contenidos desinformativos que pueden erosionar su credibilidad en cuestión de horas.

A través de nuestra metodología online, adquirirás competencias esenciales en escucha social aplicada al sector público, aprendiendo a monitorizar conversaciones digitales mediante herramientas como Brandwatch, Meltwater y Talkwalker. Dominarás el diseño y construcción de indicadores reputacionales, cuadros de mando integrales y sistemas de alerta temprana que permiten anticipar crisis comunicativas.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos de la reputación institucional pública, diferenciando conceptos como imagen, marca, legitimidad y confianza ciudadana e identificando los factores determinantes que configuran la percepción de las organizaciones del sector público.

Dominar los fundamentos conceptuales y metodológicos de la escucha social aplicada a instituciones públicas, distinguiendo entre monitorización, escucha social y analítica digital avanzada y diseñando planes integrales de escucha adaptados al contexto institucional.

Diseñar sistemas integrados de indicadores de reputación institucional y cuadros de mando, seleccionando métricas clave y elaborando informes estratégicos que vinculen la medición reputacional con la planificación y la toma de decisiones institucional.

Conocer el marco normativo, ético y de transparencia que regula la comunicación institucional, analizando la legislación española y europea vigente y los principios deontológicos que orientan la práctica comunicativa pública.

Aplicar herramientas tecnológicas de monitorización y análisis de conversaciones digitales, utilizando plataformas de escucha social, procesamiento del lenguaje natural y técnicas de visualización de datos para generar inteligencia reputacional accionable.

Identificar las tipologías, actores, mecanismos de propagación y vulnerabilidades específicas asociadas a la desinformación dirigida contra instituciones públicas, analizando su impacto medible en la confianza y la reputación institucional.

Objetivos del curso

Implementar protocolos de detección, verificación y respuesta institucional ante la desinformación, aplicando técnicas de fact-checking, prebunking y debunking y evaluando la eficacia de las estrategias adoptadas.

Desarrollar estrategias integrales de gestión de crisis reputacionales y comunicación estratégica institucional, incorporando la escucha social, los indicadores y la respuesta a la desinformación en un enfoque coherente orientado a la protección y recuperación de la reputación pública.

Temario

01 Fundamentos de la reputación institucional en el ámbito público

1.1. Concepto y dimensiones de la reputación en las organizaciones públicas
1.2. Evolución histórica del estudio de la reputación en las instituciones públicas
1.3. Factores determinantes de la reputación institucional pública
1.4. Identificación y segmentación de stakeholders y públicos de las instituciones
1.5. El ecosistema comunicativo contemporáneo y su impacto en la reputación pública

02 Marco normativo, ético y de transparencia en la comunicación institucional

2.1. Regulación de la comunicación pública en el contexto español y europeo
2.2. Principios éticos y deontológicos de la comunicación institucional pública
2.3. Transparencia activa como pilar de la construcción reputacional
2.4. Límites y tensiones entre comunicación institucional, propaganda y publicidad política

Temario

03 Escucha social aplicada a las instituciones públicas: fundamentos conceptuales y metodológicos

3.1. Definición y alcance de la escucha social en el contexto institucional público
3.2. Diferencias entre monitorización, escucha social y analítica digital avanzada
3.3. Fuentes de información para la escucha social institucional
3.4. Metodologías de investigación aplicadas a la escucha social
3.5. Análisis de redes y mapeo de comunidades de conversación digital
3.6. Diseño de un plan integral de escucha social para instituciones públicas
3.7. Limitaciones éticas y legales de la escucha social en el sector público

Temario

04 Herramientas tecnológicas para la monitorización y el análisis de conversaciones digitales

4.1. Panorama de herramientas de monitorización digital aplicadas al sector público
4.2. Configuración de paneles de monitorización, palabras clave y alertas temáticas
4.3. Procesamiento del lenguaje natural y análisis de sentimiento automatizado
4.4. Visualización de datos y generación de informes de escucha social
4.5. Inteligencia artificial aplicada a la monitorización reputacional en tiempo real
4.6. Integración de la escucha social en los flujos de trabajo y la toma de decisiones institucional

Temario

05 Diseño y construcción de indicadores de reputación institucional

5.1. Fundamentos teóricos y metodológicos de la medición de la reputación en el sector público
5.2. Tipología de indicadores de reputación institucional
5.3. Fuentes de datos para la construcción de indicadores reputacionales
5.4. Metodología para la construcción de un sistema integrado de indicadores
5.5. Índices de reputación compuestos: diseño, cálculo e interpretación
5.6. Benchmarking reputacional entre instituciones públicas nacionales e internacionales
5.7. Comunicación de resultados y uso estratégico de los indicadores para la mejora institucional

Temario

06 Modelos de evaluación y cuadros de mando para la gestión reputacional

6.1. Principales modelos de evaluación de la reputación institucional pública
6.2. Diseño de cuadros de mando integrales de reputación institucional
6.3. Análisis longitudinal y seguimiento de la evolución reputacional institucional
6.4. Reporting reputacional: elaboración de informes periódicos para la toma de decisiones
6.5. Vinculación entre indicadores de reputación y planificación estratégica institucional

Temario

07 La desinformación como amenaza a la reputación de las instituciones públicas: conceptualización, tipología y ecosistema

7.1. Definición y delimitación del fenómeno de la desinformación
7.2. Tipología de contenidos desinformativos que afectan a las instituciones públicas
7.3. Actores y redes de propagación de la desinformación
7.4. Plataformas digitales y arquitectura algorítmica de la desinformación
7.5. Mecanismos psicológicos y sociales que facilitan la difusión de contenidos desinformativos
7.6. Vulnerabilidades específicas de las instituciones públicas ante la desinformación
7.7. Impacto medible de la desinformación en la confianza y la reputación institucional
7.8. El contexto geopolítico de la desinformación y las amenazas híbridas a la reputación institucional

Temario

08 Detección y verificación de la desinformación en entornos institucionales

8.1. Metodologías y protocolos de verificación de información (fact-checking institucional)
8.2. Sistemas de alerta temprana ante campañas desinformativas dirigidas a instituciones
8.3. Aplicaciones de la inteligencia artificial en la detección automatizada de desinformación
8.4. Colaboración interinstitucional y con organizaciones independientes de verificación
8.5. Marcos europeos e internacionales de referencia en la lucha contra la desinformación

09 Estrategias de respuesta institucional ante la desinformación

9.1. Principios estratégicos de la respuesta institucional a contenidos desinformativos
9.2. Técnicas de prebunking aplicadas al sector público
9.3. Técnicas de debunking institucional
9.4. Diseño de protocolos internos de respuesta institucional a la desinformación
9.5. Gestión de la relación con medios de comunicación y plataformas digitales ante la circulación de bulos
9.6. Evaluación de la eficacia y el impacto de las estrategias de respuesta adoptadas
9.7. Análisis de casos de estudio: respuestas institucionales exitosas y lecciones de intervenciones fallidas

Temario

10 Gestión de crisis reputacionales en instituciones públicas

10.1. Naturaleza y tipología de las crisis reputacionales en el sector público
10.2. Prevención y preparación ante crisis reputacionales
10.3. Comunicación de crisis: portavocía institucional, mensajes clave y gestión de tiempos
10.4. Monitorización en tiempo real y ajuste de la respuesta durante situaciones de crisis
10.5. Estrategias de recuperación reputacional poscrisis a medio y largo plazo
10.6. Sistematización de lecciones aprendidas y mejora continua de los protocolos de crisis

Temario

11 Comunicación estratégica, narrativas institucionales y tendencias emergentes en gestión de la reputación pública

11.1. La comunicación estratégica como herramienta de protección y construcción reputacional
11.2. Estrategias de engagement y fortalecimiento de la relación con la ciudadanía digital
11.3. Alfabetización mediática y educación ciudadana como estrategia institucional de largo plazo
11.4. Tendencias emergentes en la gestión de la reputación de las instituciones públicas
11.5. Diseño de una estrategia integral de reputación institucional

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.



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

