



**SERCA**  
INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS

# CURSO ONLINE EN IA APLICADA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS AL CIUDADANO



FORMACIÓN PERMANENTE

---

[WWW.INSTITUTOSERCA.COM](http://WWW.INSTITUTOSERCA.COM)



## Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



# Metodología de **Estudio**

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





## Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

# Presentación del Programa

Especialízate con el Curso de IA Aplicada a la Administración Pública y Servicios al Ciudadano de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean liderar la transformación digital del sector público mediante el uso estratégico de la inteligencia artificial.

A lo largo del programa, abordarás desde los fundamentos de la IA y su marco normativo europeo hasta el diseño de modelos predictivos, la automatización inteligente de procesos administrativos y la implementación de chatbots y asistentes virtuales para la atención ciudadana. También profundizarás en ciberseguridad, gobernanza algorítmica, protección de datos y estrategias de contratación pública tecnológica.

Esta formación online te permitirá avanzar a tu ritmo mientras adquieres competencias altamente demandadas en la modernización de las administraciones públicas. Al finalizar, contarás con las herramientas necesarias para impulsar proyectos de IA que mejoren la eficiencia operativa, la calidad de los servicios y la participación ciudadana, fortaleciendo así tu perfil profesional en un ámbito en plena evolución.



**Duración:** 150 horas



**Créditos:** 6 Créditos ECTS



**Metodología:** Online



**Matriculación:** Permanente

# Programa Académico

- ✓ Comprender los fundamentos de la inteligencia artificial, identificando su relevancia en el sector público.
- ✓ Analizar el marco normativo y ético, distinguiendo las obligaciones regulatorias aplicables a la IA pública.
- ✓ Dominar la gestión de infraestructuras de datos, aplicando criterios de calidad, interoperabilidad y gobernanza.
- ✓ Diseñar modelos de aprendizaje automático, incorporando requisitos de explicabilidad y transparencia algorítmica.
- ✓ Aplicar técnicas de lenguaje natural y automatización, optimizando procesos administrativos y servicios ciudadanos.
- ✓ Desarrollar sistemas inteligentes de atención ciudadana, integrando personalización, participación y apoyo a la decisión.
- ✓ Implementar proyectos de IA en la Administración, garantizando ciberseguridad, privacidad y gestión del cambio.
- ✓ Evaluar el rendimiento e impacto de los sistemas de IA, promoviendo la mejora continua y la innovación.



## 1: FUNDAMENTOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y SU RELEVANCIA EN EL SECTOR PÚBLICO

- 1.1. Definición, evolución histórica y estado actual de la inteligencia artificial
- 1.2. Taxonomía de las tecnologías de inteligencia artificial
- 1.3. Diferencias fundamentales entre la IA en el sector privado y en la Administración Pública
- 1.4. Oportunidades y desafíos de la IA para la modernización del sector público
- 1.5. Panorama internacional de la adopción de IA en administraciones públicas

## 2: MARCO NORMATIVO, REGULATORIO Y ÉTICO DE LA IA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 2.1. Principios éticos fundamentales para el uso de IA en el sector público
- 2.2. Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial y su aplicación al sector público
- 2.3. Normativa nacional sobre administración electrónica y transformación digital
- 2.4. Protección de datos personales y su interacción con los sistemas de inteligencia artificial
- 2.5. Gobernanza algorítmica y mecanismos de auditoría ética en el sector público
- 2.6. Responsabilidad jurídica derivada de decisiones adoptadas por sistemas automatizados



## 3: INFRAESTRUCTURA DE DATOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 3.1. El dato como activo estratégico en la gestión pública contemporánea
- 3.2. Arquitecturas de datos para la Administración Pública digital
- 3.3. Interoperabilidad de datos entre organismos y niveles administrativos
- 3.4. Gobierno del dato: políticas institucionales, roles y responsabilidades
- 3.5. Datos abiertos y reutilización de la información del sector público
- 3.6. Técnicas de anonimización y seudonimización de datos para su uso en modelos de IA

## 4: APRENDIZAJE AUTOMÁTICO Y MODELOS PREDICTIVOS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA

- 4.1. Fundamentos del aprendizaje automático aplicados al contexto de la Administración
- 4.2. Ciclo de vida de un proyecto de aprendizaje automático en la Administración Pública
- 4.3. Modelos predictivos para la optimización de recursos y servicios públicos
- 4.4. Modelos de clasificación para la priorización y segmentación de la atención ciudadana
- 4.5. Explicabilidad e interpretabilidad de modelos en contextos de decisión pública
- 4.6. Limitaciones, riesgos y consideraciones éticas del uso de modelos predictivos en políticas públicas



## 5: PROCESAMIENTO DEL LENGUAJE NATURAL APLICADO A LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

- 5.1. Fundamentos del procesamiento del lenguaje natural en el ámbito público
- 5.2. Chatbots y asistentes virtuales inteligentes para la atención ciudadana
- 5.3. Análisis automatizado de documentos administrativos y expedientes
- 5.4. Análisis de sentimiento y opinión ciudadana en canales de comunicación pública
- 5.5. Traducción automática y generación asistida de textos en la comunicación institucional
- 5.6. Retos y limitaciones específicas del PLN aplicado al lenguaje administrativo y jurídico

## 6: AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- 6.1. Conceptos fundamentales de la automatización robótica de procesos en la Administración
- 6.2. Integración de inteligencia artificial y RPA para la automatización cognitiva
- 6.3. Mapeo, análisis y rediseño de procesos administrativos para su automatización
- 6.4. Casos de aplicación en trámites y procedimientos administrativos habituales
- 6.5. Plataformas y herramientas tecnológicas disponibles para la automatización pública
- 6.6. Gestión del cambio organizacional en proyectos de automatización administrativa



## 7: SISTEMAS INTELIGENTES DE ATENCIÓN, COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- 7.1. Transformación digital de los canales de atención al ciudadano
- 7.2. Portales y plataformas inteligentes de servicios públicos digitales
- 7.3. IA aplicada a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias ciudadanas
- 7.4. Herramientas de IA para la participación ciudadana y el gobierno abierto
- 7.5. Accesibilidad e inclusión digital en los servicios públicos basados en IA
- 7.6. Medición y análisis de la satisfacción ciudadana mediante técnicas de inteligencia artificial

## 8: IA PARA LA TOMA DE DECISIONES Y EL DISEÑO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

- 8.1. Fundamentos de los sistemas de apoyo a la decisión basados en inteligencia artificial
- 8.2. Cuadros de mando inteligentes y visualización avanzada de datos para gestores públicos
- 8.3. Simulación y modelización de escenarios para la planificación de políticas públicas
- 8.4. IA aplicada a ámbitos sectoriales estratégicos de la gestión pública
- 8.5. Evaluación del impacto de las políticas públicas mediante técnicas de inteligencia artificial
- 8.6. Riesgos de la dependencia tecnológica y automatización excesiva en la toma de decisiones públicas



## 9: CIBERSEGURIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE IA EN EL SECTOR PÚBLICO

- 9.1. Amenazas y vulnerabilidades específicas de los sistemas de IA en la Administración
- 9.2. Marcos de ciberseguridad aplicables a la inteligencia artificial en el sector público
- 9.3. Protección de la privacidad a lo largo del ciclo de vida de los sistemas de IA
- 9.4. Planes de contingencia, continuidad del servicio y resiliencia de los sistemas basados en IA
- 9.5. Auditoría técnica y funcional de sistemas de inteligencia artificial en producción

## 10: ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS DE IA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 10.1. Diseño de una estrategia institucional de inteligencia artificial en el sector público
- 10.2. Gobernanza organizativa de los proyectos de IA en la Administración
- 10.3. Metodologías de gestión de proyectos de IA adaptadas al contexto público
- 10.4. Contratación pública de soluciones y servicios de inteligencia artificial
- 10.5. Capacitación digital y formación del empleado público en inteligencia artificial
- 10.6. Gestión del cambio cultural y organizacional en la adopción de inteligencia artificial
- 10.7. Colaboración público-privada y ecosistemas de innovación en torno a la IA pública



## 11: EVALUACIÓN, MONITORIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LOS SISTEMAS DE IA EN EL SECTOR PÚBLICO

- 11.1. Marcos y metodologías de evaluación del rendimiento de los sistemas de IA
- 11.2. Monitorización operativa y detección de degradación de modelos en producción
- 11.3. Evaluación del impacto ético y social de los sistemas de IA desplegados
- 11.4. Procesos de mejora continua y aprendizaje organizacional en proyectos de IA
- 11.5. Sostenibilidad ambiental y huella energética de las infraestructuras de IA pública
- 11.6. Escalabilidad y replicabilidad de soluciones de IA entre distintas administraciones

## 12: CASOS PRÁCTICOS Y TENDENCIAS DE FUTURO DE LA IA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 12.1. Análisis de casos de éxito en administraciones públicas internacionales
- 12.2. Casos de estudio en la Administración Pública española
- 12.3. Lecciones aprendidas y factores críticos de éxito en proyectos reales de IA pública
- 12.4. Tendencias tecnológicas emergentes y su impacto previsible en el sector público
- 12.5. Prospectiva: hacia la Administración Pública inteligente del futuro
- 12.6. Reflexión crítica sobre los límites y el papel de la IA en la democracia y el servicio público



# Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



# Proceso de **Matriculación**



## Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

**Matricúlate**

**Más información**





## Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



## Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



## Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

# ¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



## A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



## Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



## Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



**SERCA**

INSTITUTO  
DE ALTOS ESTUDIOS  
ESPECIALIZADOS



## ¿Necesita más **información**?

 [www.institutoserca.com](http://www.institutoserca.com)

 [info@institutoserca.com](mailto:info@institutoserca.com)

 +34 958 372 363 / 660 880 416

