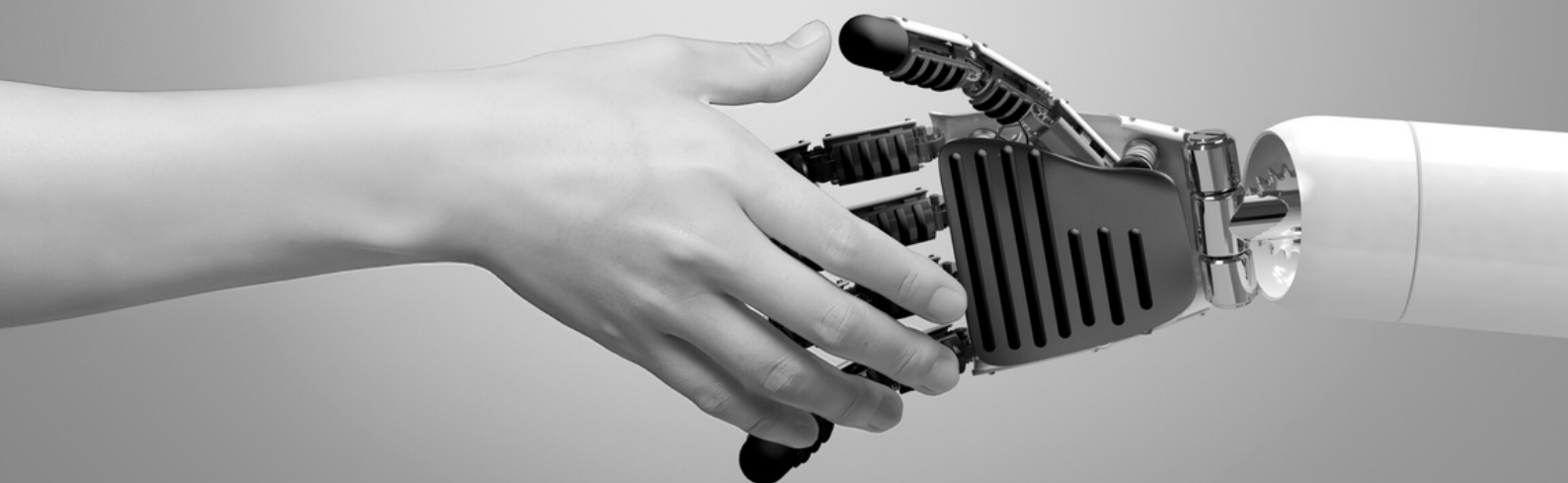




GUÍA DIDÁCTICA

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS





CHATBOTS E IA PARA UN SERVICIO PÚBLICO EFICIENTE

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DESCRIPCIÓN

Este curso brinda a los empleados públicos las herramientas y conocimientos necesarios para incorporar inteligencia artificial generativa y chatbots en la administración pública. Los participantes aprenderán a generar contenido y documentos oficiales de manera eficiente, diseñar y aplicar chatbots para la atención ciudadana, y comprender las limitaciones éticas, legales y técnicas de estas tecnologías. Al finalizar, podrán optimizar procesos administrativos, mejorar la comunicación con los ciudadanos y garantizar un uso responsable y seguro de la IA. El enfoque práctico y estratégico permite que los aprendizajes se traduzcan directamente en mejoras operativas y de gestión pública.

DATOS GENERALES DE LA ACCIÓN FORMATIVA

DURACIÓN

30 horas

OBJETIVO GENERAL

El curso de Inteligencia artificial (IA) para personal de la Administración pública tiene como objetivo principal proporcionar una comprensión básica de los conceptos fundamentales de la IA y sus aplicaciones prácticas en el sector público. Busca capacitar a los participantes en el uso responsable de herramientas y tecnologías basadas en IA para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Además, se pretende fomentar una perspectiva ética y crítica sobre el impacto de la IA en la sociedad y los servicios públicos. El curso también tiene como meta identificar áreas estratégicas donde la IA pueda optimizar procesos administrativos y beneficiar a la ciudadanía.

DISTRIBUCIÓN DE MÓDULOS

MÓDULO 1

Uso de IA generativa en la creación de
contenido y documentos oficiales

CARGA LECTIVA

12 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Aplicar herramientas de inteligencia artificial generativa para producir contenido y documentos oficiales de manera eficiente, ética y verificable.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 1

Fundamentos de la IA generativa

CARGA LECTIVA

5 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Comprender los principios, aplicaciones y retos éticos de la IA generativa en el sector público.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 2

Creación de documentos oficiales con IA

CARGA LECTIVA

7 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Aplicar herramientas de IA para automatizar la creación y supervisión de documentos oficiales.

DISTRIBUCIÓN DE MÓDULOS

MÓDULO 2

Diseño y aplicación de chatbots en la
administración

CARGA LECTIVA

10 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Diseñar e implementar chatbots que
mejoren la atención ciudadana y la
eficiencia de los servicios públicos.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 1

Introducción al diseño de chatbots

CARGA LECTIVA

4 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Diseñar flujos conversacionales efectivos mediante chatbots basados en IA y reglas.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 2

Aplicación práctica en servicios públicos

CARGA LECTIVA

6 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Implementar chatbots en portales web y aplicaciones móviles asegurando su funcionalidad y seguridad.

DISTRIBUCIÓN DE MÓDULOS

MÓDULO 3

Limitaciones y buenas prácticas en el uso de IA generativa

CARGA LECTIVA

8 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Identificar riesgos y aplicar buenas prácticas para un uso seguro, ético y efectivo de la IA generativa en la administración pública.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 1

Riesgos y limitaciones de la IA generativa

CARGA LECTIVA

4 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Analizar riesgos, sesgos y limitaciones de la IA generativa en la gestión pública.

DISTRIBUCIÓN DE UNIDADES

UNIDAD 2

Buenas prácticas y recomendaciones

CARGA LECTIVA

4 horas

OBJETIVO DE LA UNIDAD

Aplicar buenas prácticas y estándares éticos y legales para el uso responsable de IA generativa.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 1

01

FUNDAMENTOS DE LA IA GENERATIVA

1.1 Definición y evolución de la IA generativa

1.2 Principales modelos y arquitecturas (ChatGPT y Gemini)

1.3 Aplicaciones en el sector público

1.4 Ética y transparencia en la generación automática

1.5 Casos de uso relevantes en administraciones públicas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 1

02

CREACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES CON IA

2.1 Automatización de informes, actas y resoluciones

2.2 Integración de IA en sistemas de gestión documental

2.3 Validación y supervisión humana

2.4 herramientas disponibles para la administración

2.5 Ejemplos de generación de contenido

2.6 Robotización de procesos (RPA) en la Administración

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 2

01

INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE CHATBOTS

1.1 Tipos de chatbots: reglas vs. IA

1.2 Lenguaje natural y procesamiento de texto

1.3 Diseño de flujos conversacionales

1.4 Herramientas de desarrollo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 2

02

APLICACIÓN PRÁCTICA EN SERVICIOS PÚBLICOS

2.1 Chatbots para atención ciudadana

2.2 Integración con portales web y apps móviles

2.3 Seguridad y protección de datos

2.4 Evaluación de desempeño y mejora continua

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 3

01

RIESGOS Y LIMITACIONES DE LA IA GENERATIVA

1.1 Sesgos algorítmicos y desinformación

1.2 Dependencia tecnológica y pérdida de control

1.3 Implicaciones legales y normativas

1.4 Impacto en la toma de decisiones públicas

ÍNDICE DE CONTENIDOS

MÓDULO 3

02

BUENAS PRÁCTICAS Y RECOMENDACIONES

2.1 Supervisión humana y control de calidad

2.2 Formación del personal público

2.3 Transparencia y trazabilidad

2.4 Evaluación ética y social

2.5 Marcos regulatorios y estándares internacionales

