Diputació Barcelona

PLA DOCENT

Indicadors de gestió i quadre de comandament integral. Nivell Bàsic

Presentació

Tradicionalment els sistemes de control i seguiment de l'activitat de l'Administració han estat els vinculats als enfocaments jurídics i econòmics, combinant la legalitat dels procediments i la bona utilització dels fons públics. Però sovint aquests enfocaments no posen l'accent en les demandes i necessitats de la ciutadania o en l'eficàcia social o els resultats que es deriven de l'actuació pública.
Per complementar aquests enfocaments convé incorporar noves perspectives. Un concepte clau per facilitar el seguiment i l'avaluació de les actuacions públiques és el d'indicador. A partir de la seva agrupació en sistemes d'indicadors o en instruments com els Quadres de Comandament, es facilita recollir de forma sintètica i sistematizada la informació per a la diagnosi, el seguiment i l'avaluació de les activitats del sector públic.
L'objectiu d'un sistema d'indicadors és seleccionar, de tot el conjunt d'evidències que els sistemes d'informació corporatius (i els externs que es considerin rellevants) ofereixen, aquelles que son més rellevants o crítiques per mesurar cada una de les diferents perspectives que poden orientar el procés de presa de decisions.
El sistema d'indicadors és una eina perquè els responsables de la presa de decisions puguin identificar àmbits crítics sobre els quals cal actuar. En especial perquè ajuda a identificar els elements organitzatius i de gestió i activitat més importants en què s¿han de centrar l'atenció i recursos.

Col-lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- BAF dels Ens Locals
- BAF de la Diputació de Barcelona

Modalitat

Autoformació

Canal

En línia

PLA DOCENT

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
50	100	150

Temporalització

Durada total:

10 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 0

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 10

Programació setmanal orientativa:

3 setmanes

Objectius

GENERAL
Millorar les competències en la definició de sistemes d'indicadors vinculats a les estratègies de gestió i de polítiques públiques.
ESPECÍFICS
· Coneixer el concepte d'indicador i les pautes per al seu disseny.
· Conèixer el concepte de quadre de comandament integral.
· Introduir-se en la medologia i ús dels quadres de comandament.
· Conèixer com aplicar indicadors i quadres de comanament a l'àmbit municpal.

Continguts

Tema

1. El concepte i el disseny d'indicadors

1.1.- El concepte d'indicador

PLA DOCENT

1.2.- Tipologies d'indicadors

1.3.- Característiques dels objectius i dels indicadors

1.4.- Disseny d'indicadors

1.5.- Selecció definitiva d'indicadors

1.6.- Validació dels indicadors
Tema

2. El quadre de comandament integral

2.1.- Concepte de Quadre de Comandament Integral

2.2.- Dimensions d'un Quadre de Comandament Integral a l'Administració Local

2.3.- Construcció d'un Quadre de Comandament Integral

2.4.- Fases d'elaboració del Quadre de Comandament Integral
Tema

3. Indicadors per al control de la qualitat de la prestació d'un servei públic municipal

3.1.- El concepte de qualitat del Servei i la seva mesura amb indicadors

3.2.- Indicadors i Factors de qualitat de Serveis

3.3.- Característiques dels indicadors de control de la qualitat en la prestació de Serveis Públics
Tema

4. Indicadors i transparència a l'àmbit municipal

4.1.- Indicadors i Cartes de Serveis

4.2.- Indicadors i ¿Open Data¿

4.3.- La participació de les diferents Unitats en l'elaboració dels Sistemes d'indicadors

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

El concepte i el disseny d'indicadors
Aproximació al concepte d'indicador i a les qüestions clau a considerar per a la seva elaboració i classificació.
En aquesta aproximació, s'hi estudia la relació entre els indicadors i el compliment dels objectius, les tipologies d'indicadors i les metodologies per al disseny de sistemes d'indicadors.

PLA DOCENT

El quadre de comandament integral
En aquest tema, s'hi introdueix el sistema d'indicadors associat al quadre de comandament integral, situant el/la participant en el rol de dissenyador(a) d'aquest tipus d'eina de gestió. S'analitzen també les quatre dimensions o perspectives que conformen el model bàsic d'anàlisi com són:
- La perspectiva econòmica.
- La perspectiva de la ciutadania.
- La perspectiva dels processos interns.
- La perspectiva de l'aprenentatge i del creixement

Indicadors per al control de la qualitat de la prestació d'un servei públic municipal
Aquest tema tracta la utilització dels sistemes d'indicadors com a instruments de mesura de la qualitat de la prestació dels serveis públics municipals. Per això s'estudien en profunditat els factors de qualitat dels serveis i l'establiment de sistemes per al seu control basats en indicadors.

Indicadors i transparència a l'àmbit municipal
Els indicadors són útils per nodrir altres eines i estratègies d'innovació a l'àmbit públic, entre les quals volem destacar en aquest moment la definició de cartes de serveis i l'aposta per l'open data.

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

Aquesta acció formativa s'imparteix en format virtual i és autoformativa, els participants tindràn una persona per resoldre dubtes tècnics. També realitzarà recordatoris proposant el ritme de consulta i realització dels qüestionaris. En tot cas cada participant pot escollir, dins de les dates establertes del curs, el ritme de seguiment del curs que consideri.
Consta de quatre unitats que disposen d'un material en línia que també pot ser descarregat en format PDF. Al finalitzar cada unitat caldrà superar un test amb preguntes aleatòries que, quan es superi, permetrà realitzar el següent mòdul. Per superar cada unitat és necessari obtenir 12 respostes correctes d'un total de 15. Els intents són il·limitats però les preguntes canvien aleatòriament en cada intent.
L'aula virtual estarà disponible des de la data d'inici del curs fins a la seva finalització que serà indicada en cada edició.

Orientacions per a l'avaluació

PLA DOCENT

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

☐ Assistència

☑ Prova

☐ Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluarà la consulta i comprensió dels manuals de curs a través de la realització de qüestionaris associats a cada tema.

Puntuació dels elements d'avaluació

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts
Qüestionari d'avaluació del tema 1	25
Qüestionari d'avaluació del tema 2	25
Qüestionari d'avaluació del tema 3	25
Qüestionari d'avaluació del tema 4	25
Puntuació Total (suma de punts)	**100**

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels element d'avaluació.

☐ Assistència

☑ Aprofitament