

MICROCREDENCIAL: CÓMO MEJORAR MIS SERVICIOS HACIENDO USO DE LOS DATOS: DEFINICIÓN Y SEGUIMIENTO DE KPIS

Objetivo general:

Capacitar al personal de la administración pública en el uso básico de datos para definir, interpretar y hacer seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs), con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos.

Programa del curso (20 horas)

Módulo 1: Introducción al uso de datos en la administración pública (2 h)

- ¿Por qué son importantes los datos en la gestión pública?
- Casos de uso inspiradores en servicios públicos
- Conceptos básicos: datos, información, conocimiento

Módulo 2: Qué es un KPI y para qué sirve (3 h)

- Definición de KPI (Indicador Clave de Rendimiento)
- Tipos de indicadores: estratégicos, operativos, de calidad, de eficiencia
- Características de un buen KPI (SMART)
- Ejemplos aplicados a servicios públicos (educación, salud, transporte...)

Módulo 3: Cómo definir KPIs relevantes para mi servicio (4 h) Identificación de objetivos del servicio

- Traducción de objetivos en indicadores
- Taller práctico: definición de KPIs para un caso real

Módulo 4: Fuentes de datos y recogida de información (3 h)

- Tipos de fuentes: internas, externas, abiertas
- Herramientas básicas para la recogida y organización de datos
- Consideraciones éticas y legales (protección de datos, transparencia)

Módulo 5: Seguimiento y visualización de KPIs (4 h)

- Frecuencia y métodos de seguimiento
- Introducción a herramientas de visualización (Excel, Google Data Studio, Power BI)
- Taller práctico: creación de un cuadro de mando básico

Módulo 6: Interpretación y toma de decisiones (2 h)

- Cómo leer los datos y detectar patrones
- Toma de decisiones basada en evidencias
- Comunicación de resultados a diferentes públicos

Módulo 7: Evaluación y mejora continua (2 h)

- Revisión periódica de KPIs
- Ajustes y Aprendizajes
- Cierre del curso: reflexión y plan de acción individual