

MICROCREDENCIAL: CÓMO MEDIR EL IMPACTO DE MIS SERVICIOS

Objetivo general:

Dotar al personal de la administración pública de herramientas básicas para identificar, medir y comunicar el impacto de los servicios que prestan, más allá de los indicadores operativos, con un enfoque centrado en el valor público generado.

Programa del curso (20 horas)

Módulo 1: ¿Qué entendemos por impacto? (2 h)

- Diferencia entre actividad, resultado e impacto
- Tipos de impacto: social, económico, ambiental, institucional
- Ejemplos de impacto en servicios públicos

Módulo 2: Teoría del cambio y cadena de valor pública (3 h)

- Introducción a la teoría del cambio
- Cómo conectar acciones con resultados e impactos
- Taller práctico: mapa de impacto de un servicio

Módulo 3: Indicadores de impacto (3 h)

- Qué medir y cómo: indicadores cuantitativos y cualitativos
- Fuentes de información disponibles y métodos de recogida
- Ejemplos de indicadores de impacto en diferentes sectores

Módulo 4: Métodos básicos de medición (4 h)

- Encuestas, entrevistas y grupos focales
- Análisis de datos secundarios
- Introducción a métodos comparativos (antes/después, con/sin)

Módulo 5: Visualización y comunicación del impacto (3 h)

- Cómo presentar el impacto de forma clara y comprensible
- Herramientas básicas de visualización
- Taller práctico: infografía o resumen ejecutivo de impacto

Módulo 6: Toma de decisiones basada en impacto (3 h)

- Cómo usar la información de impacto para mejorar servicios
- Priorización de acciones y rendición de cuentas
- Casos prácticos de mejora continua

Módulo 7: Ética, participación y transparencia (2 h)

- Involucrar a la ciudadanía en la evaluación del impacto
- Transparencia y comunicación responsable
- Cierre del curso: reflexión y plan de acción individual