

TEMARI categoria – TÈCNIC/A SUPERIOR EN GESTIÓ:

ÀMBIT 4:

1. Relacions interorganitzatives i polítiques públiques. Actors, interessos i poder. Requeriments per a la formulació d'una política pública: estratègia, objectius, indicadors i sistema de seguiment. Concepte de resultat: impacte i efectivitat, qualitats que el defineixen. Assignació de recursos.
2. Avaluació de polítiques públiques. Tipologia d'avaluacions. Avaluació ex ante, intermèdia i ex post. Metodologia qualitativa en l'avaluació de les polítiques públiques.
3. Avaluació econòmica de polítiques públiques. Mecanismes i tècniques. Anàlisi cost-benefici. Fonaments de l'avaluació de projectes. Costos, beneficis, taxes de descompte i regles de decisió. Els aspectes distributius en la selecció de projectes. Eficiència, eficàcia i cost-efectivitat d'un programa de despesa.
4. Qualitat dels serveis públics. Sistemes de gestió de la qualitat enfocats a la millora del procés i a la productivitat. Sistemes de gestió de la qualitat enfocats a l'organització. Les normes ISO. El model EFQM. El model CAF.
5. Les Cartes de serveis. Metodologia d'elaboració de cartes de serveis. Construcció i anàlisi d'indicadors. Tipologia de mesures. Validació d'indicadors. Les Cartes de serveis de l'Ajuntament de Barcelona.
6. Teoria de l'organització aplicada a l'Administració Pública. Els elements bàsics de les estructures administratives. Les cultures organitzatives. Col·laboració i conflicte en les organitzacions públiques.
7. La direcció en l'organització. Tipus de direcció. La direcció per objectius. Els quadres de comandament.
8. Projectes: concepte, classes i principis bàsics. Organització i planificació de projectes. Diagrama de Gantt. Funcions i responsabilitats. Planificació i gestió de recursos. Anàlisi de viabilitat.
9. Indicadors. Construcció i anàlisi d'indicadors. Tipologia d'indicadors i mesures. L'indicador com a eina de planificació.
10. Els processos per a la producció de serveis. Disseny de processos. Simplificació i millora de processos. Descripció i representació gràfica del procés. Gestió per objectius: la determinació dels objectius.