ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Cuadro de Mando e Indicadores de Gestión en los Servicios Públicos

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa

Especialízate con el Curso de Formación Permanente en Cuadro de Mando e Indicadores de Gestión en los Servicios Públicos de ICUFOR y adquiere las competencias esenciales para transformar la gestión de las administraciones públicas. En un contexto donde la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia son exigencias ineludibles, dominar estas herramientas estratégicas te posicionará como un profesional capaz de impulsar la modernización y mejora continua de los servicios públicos.



Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la gestión pública moderna, identificando los principios de transparencia, rendición de cuentas y valor público que sustentan la medición del rendimiento organizacional.

Dominar el marco conceptual del cuadro de mando integral, diferenciando sus adaptaciones al sector público frente al modelo originario del ámbito privado.

Diseñar indicadores de gestión pública rigurosos y equilibrados, aplicando criterios de calidad, tipologías adecuadas y fichas técnicas normalizadas que garanticen su validez y fiabilidad.

Implementar el cuadro de mando integral en organizaciones públicas, gestionando las fases del proceso de implantación, el cambio organizacional y la gobernanza del sistema de indicadores.

Conocer el proceso de planificación estratégica en las administraciones públicas, relacionando la formulación de objetivos estratégicos con su traducción en indicadores y cuadros de mando.

Analizar las perspectivas del cuadro de mando integral aplicadas a los servicios públicos, articulando las relaciones causa-efecto entre la perspectiva ciudadana, financiera, de procesos internos, de aprendizaje y de impacto social.

Utilizar los sistemas de información y las herramientas tecnológicas de visualización de datos, seleccionando las plataformas más apropiadas para la construcción de cuadros de mando efectivos en entornos públicos.

Aplicar el cuadro de mando como instrumento de seguimiento, evaluación del desempeño y mejora continua, incorporando prácticas de benchmarking y análisis de experiencias nacionales e internacionales de referencia.

Temario

01 Fundamentos de la gestión pública y el contexto de la medición del rendimiento organizacional

1.1. Evolución histórica de los modelos de gestión en las administraciones públicas
1.2. Principios y características diferenciales de la gestión en el sector público
1.3. La rendición de cuentas, la transparencia y la evaluación como pilares de la gestión pública moderna
1.4. Relación entre calidad, eficiencia y eficacia en la prestación de servicios públicos
1.5. El valor público como finalidad de la gestión y la medición del desempeño

02 Planificación estratégica en las administraciones y servicios públicos

2.1. Concepto y relevancia de la planificación estratégica en el sector público
2.2. Fases del proceso de planificación estratégica en organizaciones públicas
2.3. Herramientas de análisis estratégico aplicadas al ámbito público
2.4. Participación de los grupos de interés en el proceso de planificación estratégica pública
2.5. Alineación entre la planificación estratégica y los sistemas de medición del desempeño

Temario

03 El cuadro de mando integral: marco conceptual y adaptación al sector público

3.1. Origen y evolución del cuadro de mando integral de Kaplan y Norton
3.2. Fundamentos teóricos y principios del cuadro de mando integral
3.3. Diferencias fundamentales entre el cuadro de mando del sector privado y del sector público
3.4. Componentes esenciales del cuadro de mando integral en los servicios públicos
3.5. Modelos de cuadro de mando integral adaptados a la administración pública
3.6. El mapa estratégico como herramienta vertebradora del cuadro de mando integral
3.7. Relación del cuadro de mando integral con otros modelos de gestión y evaluación de la calidad

Temario

04 Las perspectivas del cuadro de mando integral aplicadas a los servicios públicos

4.1. Reconfiguración de las perspectivas clásicas para el ámbito de la gestión pública
4.2. Perspectiva de la ciudadanía y los usuarios de los servicios públicos
4.3. Perspectiva financiera y presupuestaria en el contexto de la gestión pública
4.4. Perspectiva de los procesos internos en la administración pública
4.5. Perspectiva de aprendizaje, crecimiento y desarrollo organizacional
4.6. Perspectiva de impacto social y valor público generado por la acción pública
4.7. Articulación e interrelación entre las perspectivas del cuadro de mando

Temario

05 Diseño, tipología y clasificación de los indicadores de gestión pública

5.1. Concepto, funciones y utilidad de los indicadores de gestión en el sector público
5.2. Tipología de indicadores según su naturaleza y finalidad evaluadora
5.3. Criterios de selección y requisitos de calidad de los indicadores de gestión
5.4. Sistemas de indicadores en los principales ámbitos de la gestión pública
5.5. Dimensionamiento y equilibrio del sistema de indicadores
5.6. Estándares y marcos de referencia para la definición de indicadores públicos
5.7. Errores frecuentes y efectos perversos en el diseño de indicadores de gestión
5.8. Complementariedad entre indicadores cuantitativos y cualitativos en la evaluación de servicios públicos

Temario

06 Construcción, validación y documentación técnica de los indicadores de gestión

6.1. Proceso metodológico para la construcción de indicadores de gestión
6.2. Ficha técnica del indicador: estructura, componentes y normalización
6.3. Técnicas de ponderación, agregación y construcción de indicadores sintéticos
6.4. Validación y pruebas piloto de los indicadores diseñados
6.5. Diccionario de indicadores y elaboración de catálogos normalizados
6.6. Criterios y procedimientos para la revisión y actualización periódica del sistema de indicadores

Temario

07 Sistemas de información, herramientas tecnológicas y visualización de datos para el cuadro de mando

7.1. Requisitos de los sistemas de información para la gestión de indicadores públicos
7.2. Plataformas y herramientas tecnológicas para la construcción de cuadros de mando
7.3. Principios de visualización de datos e información para la toma de decisiones
7.4. Interoperabilidad, protección de datos y seguridad de la información en entornos públicos
7.5. Gobierno del dato y aseguramiento de la calidad de la información en las administraciones públicas
7.6. Tendencias tecnológicas emergentes aplicadas a la gestión por indicadores

Temario

08 Proceso de implantación del cuadro de mando integral en organizaciones públicas

8.1. Factores críticos de éxito en la implantación del cuadro de mando integral en el sector público
8.2. Fases del proceso de implantación en una organización pública
8.3. Liderazgo, compromiso directivo y patrocinio institucional del proyecto
8.4. Gestión del cambio organizacional y superación de resistencias internas
8.5. Arquitectura de despliegue: del cuadro de mando corporativo a los cuadros operativos
8.6. Gobernanza del sistema de indicadores y estructura de responsabilidades
8.7. Riesgos habituales y lecciones aprendidas en procesos de implantación

Temario

09 Seguimiento, evaluación del desempeño y mejora continua basados en el cuadro de mando

9.1. El ciclo de seguimiento y evaluación vinculado al cuadro de mando integral
9.2. Mecanismos de reporting y comunicación de resultados a los órganos directivos
9.3. Análisis de desviaciones e identificación de áreas de mejora organizacional
9.4. Benchmarking y comparación interadministrativa de indicadores de gestión pública
9.5. Vinculación del cuadro de mando con la rendición de cuentas, la transparencia y la mejora continua

10 Experiencias prácticas y casos de aplicación del cuadro de mando integral en servicios públicos

10.1. Metodología para el estudio, análisis y sistematización de casos prácticos
10.2. Experiencias de implantación del cuadro de mando integral en administraciones españolas
10.3. Experiencias internacionales de referencia en la gestión por indicadores en el sector público
10.4. Taller práctico: diseño integral de un cuadro de mando para un servicio público
10.5. Tendencias y retos futuros del cuadro de mando y la gestión por indicadores en el sector público

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate **Más información**



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

