



Avaluació de l'activitat formativa de competències directives de nivell avançat. Comunicació i transparència

Resum

Aquest treball pretén analitzar i avaluar, des de la posició de formadora, una activitat formativa duta a terme a l'octubre de 2019, dins l'itinerari formatiu de les competències directives de l'Escola Balear de l'Administració Pública.

Paraules clau

Transferència coneixement, avaluació formació direcció pública.

Autora

Maria José Suasi Amengual, llicenciada en veterinària (Universitat de Saragossa), màster en direcció pública professional i lideratge institucional (Universitat de Vigo), especialista en gestió pública local (Federació Espanyola de Municipis i Províncies). Funcionària de carrera del cos facultatiu superior, escala sanitària, especialitat veterinària, de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. Responsable de projectes executius i estratègics a diverses administracions.

Sobre EBAP Occasional Paper

EBAP Occasional Paper és una publicació de divulgació tècnica científica que edita l'Escola Balear d'Administració Pública en el marc de les seves competències. Com és habitual en aquest tipus de publicacions no té periodicitat, ni extensió o format reglats, els/les autors/es de cada un dels treballs són els únics responsables del seu contingut, i la seva reproducció està subjecta només a la menció del seu origen i autors/es.

Avaluació de l'activitat formativa de competències directives de nivell avançat. Comunicació i transparència

Els objectius competencials que cercava l'activitat formativa «Competències directives de nivell avançat. Comunicació i transparència», que es va dur a terme a l'octubre de 2019 dins l'itinerari formatiu de competències directives de l'EBAP, eren:

1. Identificar els diferents tipus de comunicació que es fan des de les administracions públiques i què aporten a l'organització en temes de millora organitzativa, orientació a objectius, orientació al ciutadà i rendició de comptes.
2. Dissenyar estratègies i accions de comunicació interna i externa adaptades a les necessitats de l'organització.
3. Identificar bones pràctiques de foment de la transparència i la rendició de comptes en el si de l'organització i de l'administració pública en general.

El programa presencial es va estructurar entorn de quatre unitats didàctiques, de la manera següent:

Unitat 1. Comunicació interna i influència (2,5 hores)

| | |
|--------------------|--|
| Objectiu | 1. Identificar els diferents tipus de comunicació que es fan des de les administracions públiques i què aporten a l'organització en temes de millora organitzativa, orientació a objectius, orientació al ciutadà i rendició de comptes. |
| Continguts o temes | 1.1. L'administració al s. XXI. 1.2. Model de gestió |

| | |
|---------------------------------|---|
| | d'atenció centrada en la persona. 1.3. Comunicació interna 1.4. Habilitats de comunicació. |
| <i>Exposicions i activitats</i> | Presentació dels continguts, línia de debat conduïda per la docent per a la posada en comú i realització de les tasques del cas pràctic corresponent. |

Unitat 2. Comunicació externa i màrqueting públic (2,5 hores)

| | |
|---------------------------------|--|
| Objectiu | 1. Identificar els diferents tipus de comunicació que es fan des de les administracions públiques i què aporten a l'organització en temes de millora organitzativa, orientació a objectius, orientació al ciutadà i rendició de comptes. |
| Continguts o temes | 1.1. L'administració al s. XXI. 1.2. Model de gestió d'atenció centrada en la persona. 1.5. Comunicació externa. |
| <i>Exposicions i activitats</i> | Presentació dels continguts, línia de debat conduïda per la docent per a la posada en comú i realització de les tasques del cas pràctic corresponent. |

Unitat 3. Transparència i rendició de comptes (2,5 hores)

| | |
|----------------------|---|
| Objectiu | Dissenyar estratègies i accions de comunicació interna i externa adaptades a les necessitats de l'organització. |
| Continguts o temes | 1.5 Comunicació externa. |
| <i>Exposicions i</i> | Presentació dels continguts, |

| | |
|-------------------|--|
| <i>activitats</i> | línia de debat conduïda per la docent per a la posada en comú i realització de les tasques del cas pràctic corresponent. |
|-------------------|--|

Unitat 4. Avaluació de polítiques públiques (2,5 hores)

| | |
|---------------------------------|--|
| Objectiu | 1. Identificar els diferents tipus de comunicació que es fan des de les administracions públiques i què aporten a l'organització en temes de millora organitzativa, orientació a objectius, orientació al ciutadà i rendició de comptes. |
| Continguts o temes | 4. Avaluació de polítiques públiques. |
| <i>Exposicions i activitats</i> | Presentació dels continguts, línia de debat conduïda per la docent per a la posada en comú i realització de les tasques del cas pràctic corresponent. |

| |
|---|
| Presentació dels continguts, línia de debat conduïda per la docent per a la posada en comú i realització de les tasques del cas pràctic corresponent. |
|---|

El curs es va planificar amb una dinàmica activa, atès que després de cada presentació teòrica en PowerPoint, vídeos (tutorials i exemples pràctics a YouTube) i textos complementaris, es posava en pràctica un cas que calia fer en equip, com a exercici final.

Endemés, i per tal de respondre al mandat de l'EBAP, des de l'any 2019 els cursos de competències directives de nivell avançat s'avaluen a partir de la transferència que fan els alumnes al lloc de treball. És per això que el curs es va allargar un mes, des de les sessions presencials.

El material amb el que comptaren els alumnes fou:

- La presentació de PowerPoint del curs, en PDF.
- Els vídeos que es feren servir en el contingut del curs.
- Una guia redactada amb l'explicació dels continguts del curs, enviada prèviament a l'alumnat.
- Material complementari de consulta referent a la comunicació, a la transparència, i a l'avaluació de polítiques públiques: enllaços a llocs web de la temàtica i de casos reals desenvolupats a l'administració pública.

Les tasques a realitzar s'havien de desenvolupar en equip, com a cas pràctic de la formació. En principi, es tractava de fer un document per equip. Seria un lliurament final, fruit de la feina dels dies del taller i que constituiria el cas pràctic plantejat el primer dia del curs. Els equips havien de ser creats a proposta de la facilitadora i en funció dels interessos mostrats per cada alumne en la presentació del curs. Els lliuraments eren presencials, el darrer dia del curs, amb la tasca feta en equip i amb una valoració personal.

Els quaderns de preguntes de reflexió individuals (un per unitat).

Els debats, que serviren com a punt de contacte entre els equips formats inicialment.

Les activitats col·laboratives socials necessàries, si escau, per poder estar en contacte en els moments no presencials.

L'avaluació als participants s'havia de realitzar a partir:

1. Del lliurament del cas pràctic.
2. De la participació als debats (interacció amb els altres components de l'equip per fer les tasques) i a les dinàmiques de grup del curs.
3. De la transferència que feien els alumnes al lloc de treball, i que consistia en singularitzar el cas

pràctic lliurat després de les sessions presencials al si de la seva organització.

L'avaluació sobre el procés formatiu del curs es va dur a terme a través d'una enquesta de satisfacció que l'alumnat havia d'omplir.

El grup d'alumnes va ser molt compromès i actiu des del primer moment. Demanaven nous coneixements pràctics del tema, participaven activament en cada una de les unitats i analitzaven la situació de la seva unitat administrativa, quant a comunicació i transparència, conforme anaven passant les sessions.

Es va crear un clima d'immersió en la millora contínua que fou realment molt enriquidor, així com debats referents al tema de l'activitat formativa, que resolien problemàtiques que els sorgien en els seus llocs de feina amb relativa assiduïtat.

Malgrat que férem els equips de treball, l'activitat pràctica fou individual i singularitzada al lloc de feina de cada un dels alumnes.

Conclusions

Primer de tot, cal exposar que el cas pràctic no es va lliurar després de les sessions presencials. Durant aquestes, va sorgir una gran quantitat de casos pràctics i, davant els dubtes exposats, entre tots els assistents es varen proposar millores de comunicació i transparència.

Endemés, cada alumne, divuit en total, va presentar un cas pràctic, singularitzat al seu lloc de feina, en el termini establert d'un mes després d'acabar les sessions presencials. En concret, foren divuit treballs que evidencien la transferència de coneixement vinculada a l'acció formativa realitzada, que versen sobre els temes següents:

1. Disseny del manual de comunicació interna d'un organisme autònom de la CAIB.

2. Recursos emprats per a la millora de la comunicació interna en equips de feina, en una unitat de gestió de la nostra comunitat de feina.
3. Projecte d'un nou butlletí digital d'una empresa pública de la CAIB.
4. Identificació de processos d'un departament transversal de la CAIB.
5. Model d'enquesta per millorar la comunicació interna a un servei de contractació de la CAIB.
6. Procediment d'inscripció en el Registre de personal al servei del sector públic instrumental de la CAIB.
7. Inventari de procediments que es gestionen a una secció tècnica de la CAIB.
8. Manual d'acollida a l'alt càrrec de la CAIB.
9. Manual de benvinguda a una direcció general de la CAIB.
10. Projecte de gestió del coneixement en un departament de recursos humans d'una conselleria de la CAIB.
11. Pla d'acollida d'un organisme autònom de la CAIB.
12. Manual d'acollida en una unitat administrativa de la CAIB.
13. Manual d'acollida en un departament transversal de la CAIB. Se n'han presentat dos, cada un d'ells en distints departaments.
14. Redacció d'un nou procediment en una unitat administrativa de la CAIB.
15. Carta de presentació de serveis oferts en una direcció general de la CAIB.
16. Manual de benvinguda a un servei de la CAIB.
17. Anàlisi d'una guia de manual de benvinguda.

18. Revisió i millora dels procediments d'una unitat administrativa a la Seu Electrònica.

Disposar de 2,5 hores per a cada unitat formativa és un poc just, atesa la dinàmica de tipus taller amb casos pràctics que es desenvolupen a les sessions presencials. Endemés de treballar la influència, posarem en pràctica la flexibilitat com a competència directiva.

Així mateix, l'ambient engrescador de l'activitat formativa va demanar treballar a través del correu electrònic i mitjançant el telèfon amb una part important de l'alumnat.

Per acabar, cal remarcar que, per una banda, assolirem l'objectiu de tractar de forma holística la comunicació i la transparència en l'àmbit d'una administració relacional, com és la de la nostra Comunitat Autònoma, i, per altra banda, amb el nivell de la majoria dels projectes presentats pels alumnes quant a la transferència de coneixement al seu lloc de feina, aconseguirem millorar processos quotidians de les unitats administratives que cada un d'ells dirigeixen, de forma que millorant els seus processos, millora el servei públic que ofereix la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.