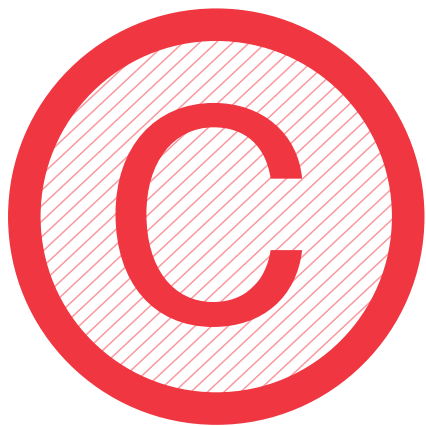




FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA

**9, 11, 16 i 18
març/10
Barcelona**

Durada

20 hores

Horari

De 9.30 a 14.30 hores

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **1 de març de 2010**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat.

Per a la selecció de les inscripcions, es tindran en compte la cobertura territorial (s'hi afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les inscripcions.

La formalització de la inscripció es farà a través del formulari que trobareu al web de la federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurarà un certificat a les persones que n'acreditin l'assistència a un 80 % de les hores lectives.

Lloc de realització

Fundació UPC
Edifici Tech Talent Center
Badajoz, 73-77
08005 Barcelona

Les TIC i els canvis en les organitzacions

Presentació

En el curs es mostrarà com abordar la reenginyeria de processos en les organitzacions, especialment en les de servei públic i fer-ho des d'una perspectiva global, que tingui en compte les necessitats i l'opinió dels clients, l'entorn i els altres subsistemes de gestió on han d'encaixar els processos normalitzats. També s'hi mostraran els mètodes, les tècniques i les eines més adients per dur a terme els projectes de canvi organitzatiu amb èxit.

Objectius

- Identificar els models de referència obligada per dissenyar o millorar els sistemes de gestió de les organitzacions, especialment les de servei públic.
- Identificar i entendre les interrelacions dels conceptes, les característiques dels elements bàsics per abordar la millora de les organitzacions basades en processos.
- Identificar-ne i aplicar-hi els mètodes, les tècniques i les eines més adequades.
- Dissenyar i dur a terme un pla d'acció.

Programa

Mòdul 1. Anàlisi de l'entorn i models de referència

Anàlisi de l'entorn

- Anàlisi dinàmica de l'entorn

- Àmbit normatiu

- La gestió del canvi permanent

Models de referència

- Qualitat de la gestió i models de referència

- Sistema de gestió

Mòdul 2. Gestió orientada a processos

Gestió de processos

- Conceptes

- Catàlegs i mapes de processos

- Reenginyeria de processos

- Els processos a les administracions públiques

Gestió de documents

- Organització documental

- Descripció documental

- Gestió documental

Gestió d'informació

- Informació

- Tecnologia

- Plans de sistemes d'informació

Mòdul 3. Clients: mesura de la qualitat i de la satisfacció de l'ús dels serveis públic

Orientació cap al client

- Identificació de clients interns i externs

- Mesura de la qualitat i de la satisfacció

- Instruments

- Processos clau

- La gestió de l'atenció al client

- Oficines d'atenció al client

- Característiques de l'atenció al client

Mòdul 4. Estructurar un pla d'acció

- Objectius

- Factors crítics d'èxit

- Processos crítics

- Plans de millora

- Equips de millora

- Metodologia

- Conclusions

- Bibliografia

Destinatari

Persones amb experiència prèvia i responsabilitat en gestió de processos, o que estiguin interessades a liderar, impulsar, dissenyar, desenvolupar o participar en projectes de modernització de la gestió de les organitzacions. El perfil pot ser el d'una persona amb responsabilitat política, gerent, cap d'àrea, cap d'unitat o tècnic que ha de participar en aquest tipus de projecte.

Per seguir el curs adequadament, es recomana que s'estigui familiaritzat amb els conceptes i les tècniques habituals de la gestió administrativa i la tècnica de les organitzacions que han de ser objecte de reenginyeria.

Docent

Josep A. Plaza. Fundador i director de Kialti, Tecnologies de la Informació, S.L., especialitzat en consultoria i coaching estratègic en l'aplicació de les tecnologies de la informació i les comunicacions, reenginyeria de processos i organització documental i qualitat en les organitzacions. Té divuit anys d'experiència en el sector públic, i dotze, en l'empresa privada. Com a ponent, ha desenvolupat i impartit diversos seminaris i cursos per a ajuntaments i universitats. És un expert convidat als estudis de Telefónica i de l'Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

Fundació Politècnica de Catalunya

