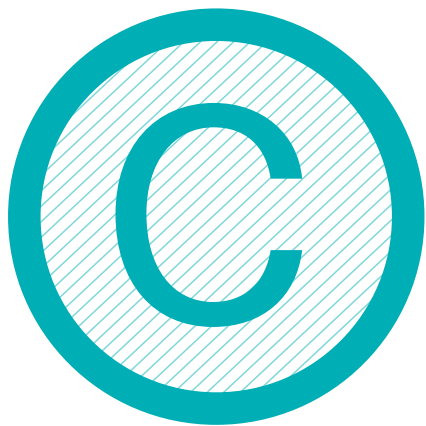




**21, 23 i 30  
maig/12  
Barcelona**

#### **Durada**

16 hores

#### **Horari**

De 9.00 a 14.30 hores

#### **Destinataris**

La present acció formativa es dirigeix a càrrecs electes, personal directiu i personal tècnic amb responsabilitat de gestionar serveis públics.

#### **Inscripcions**

El termini d'inscripció finalitza el **11 de maig de 2012**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places, limitat.

Per a la selecció de les inscripcions, es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre possible d'ajuntaments) i el seu ordre de recepció. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **[www.fmc.cat](http://www.fmc.cat)**

#### **Certificat**

Es lliurarà un certificat a qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives.

#### **Lloc de realització**

IdEC (Institut d'Educació Contínua)  
Universitat Pompeu Fabra  
Balma, 134.  
08008 - Barcelona

# **Bones pràctiques de gestió pública. Aplicació de sistemes de qualitat per aconseguir millores efectives**

#### **Objectius**

L'objectiu de l'acció formativa és aportar mètodes per a la reflexió sobre els serveis públics i eines per a la gestió de la qualitat en la seva prestació. En concret, els assistents al curs aprendran a:

- Identificar quines són les orientacions dels canvis que més convenen a la seva organització per millorar el rendiment del treball.
- Construir i gestionar la seva pròpia cartera de serveis.
- Configurar un estil de treball propi i aprendre a comunicar-lo al seu equip.

# Programa

## 1. La qualitat

- a. Reflexió sobre el concepte de qualitat
- b. Aprendre de l'experiència: La feina ben feta
- c. Aprendre de l'experiència: Paraules desordenades
- d. Una eina per treballar: Les tres dimensions de la qualitat.
- e. Dominar l'eina: Autoavaluació de la qualitat.

## 2. Els serveis

- a. Reflexió sobre el concepte de servei públic
- b. Aprendre de l'experiència: "Public is different"
- c. Aprendre de l'experiència: El dilema
- d. Una eina per treballar: La matriu del Boston Consulting Group.
- e. Dominar l'eina: Construir la pròpia cartera de serveis.

## 3. L'estil de prestació

- a. Què és l'estil de prestació?
- b. Aprendre de l'experiència: L'entorn
- c. Aprendre de l'experiència: El propòsit
- d. Una eina per treballar: L'histograma de valors.
- e. Dominar l'eina: Construir el propi estil de prestació.

## Metodologia

El curs es basa en el principi que en el nostre entorn actual, millorar els serveis públics no depèn tant de posar-ne en pràctica molts més com de pensar-los millor.

El curs té un component teòric baix. Les reflexions que es realitzen tenen per objectiu transportar els conceptes teòrics des del camp abstracte a un terreny concret i pràctic.

## Docent

**Isidor Torres Mayans.** Llicenciat en Ciències de la Comunicació per la Universitat Ramon Llull, llicenciat en Ciències Polítiques per la Universitat Autònoma de Barcelona i Màster en Direcció Pública per Esade. Consultor especialitzat en sistemes de presa de decisions i planificació estratègica al sector públic.

## Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

## Col·labora

Consultors de Gestió Pública

