



CURS PRESENCIAL

Qualitat i avaluació dels Serveis Públics

17 i 18 de setembre de 2025

Presentació

Aquest curs està dissenyat per proporcionar als professionals de l'administració pública les eines i coneixements necessaris per implementar i avaluar sistemes de qualitat dins de les seves organitzacions. Amb un enfocament pràctic i interdisciplinari, el curs cobreix des de normatives estàndard de qualitat fins a models d'excel·lència i estratègies d'innovació, preparant als participants per liderar projectes de millora en els serveis públics.

Objectius Generals

- Entendre el concepte d'avaluació i qualitat i la seva aplicació en l'administració pública.
- Desenvolupar habilitats per planificar, implementar i avaluar sistemes de gestió de qualitat.
- Fomentar la capacitat d'innovació i millora contínua en l'entorn de treball.

Objectius Específics

- Aprofundir en les eines de planificació estratègica i avaluacions de le polítiques publiques municipals
- Analitzar les diferents normatives i estàndards de qualitat aplicables a l'administració pública.
- Aplicar models d'excel·lència com EFQM i CAF en contextos locals.
- Avaluar l'eficàcia dels serveis públics a través de mètodes quantitius i qualitius.
- Promoure l'ús de tecnologies i metodologies innovadores per millorar la prestació de serveis.



programa

1: Avaluació dels Serveis Públics

La importància de la planificació estratègica :Agenda Urbana Local.
Principis i mètodes d'avaluació de polítiques públiques municipals
Indicadors de retiment: els quadres de comandament

2: La Qualitat en l'Administració Local: Estratègia Directiva

Concepte de qualitat com a estratègia.
Beneficis de la gestió de la qualitat.
Bones practiques municipals en planificació estratègica, avaluació i implantació de la qualitat del serveis públics local.

3: Qualitat Normalitzada en l'Administració Pública

Normatives ISO 9001:2015.
Implementació i desafiaments.
Solucions pràctiques aplicades en la qualitat dels serveis públics amb certificació ISO.

4: Models d'Excel·lència en la Gestió de les Entitats Locals

Detall del model EFQM i CAF.
Implementació de models.
Avaluació i seguiment del progrés de la implementació dels models EFQM i CAF.
Casos d'èxit municipal en la implantació model CAF.

5: Plans de Qualitat i Avaluació en la Gestió Pública Local

Creació de plans de qualitat.
Avaluació dels plans.
Estudis de bones practiques municipals sobre plans de qualitat.

6: Catàleg de Procediments i Cartes de Serveis

Disseny i estructura del catàleg.
Desenvolupament de cartes de serveis: models municipals mes destacats
Simplificació de processos i administració electrònica .



Docents

Aurora Baena. Llicenciada en Ciències Econòmiques per la Universitat Autònoma de Barcelona i Executive Màster in Pùblic Administration per ESADE. Va ser cap del Servei de Verificació de programes d'ocupació al Servei Pùblic d'Ocupació de Catalunya (SOC) de la Generalitat de Catalunya i directora de Serveis del Departament d'Economia de la Generalitat de Catalunya. Actualment és la directora de Serveis d'Hisenda, Recursos Generals, Programació i Pressupostos de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.

Lloc de realització

UPF-BSM (Barcelona School of Management)
Universitat Pompeu Fabra
Balmes, 134. Barcelona

Horari

De 9.00 a 14:30 hores (amb 30 minuts de pausa)

Durada

10 hores

Llengua d'impartició

Català

Destinataris

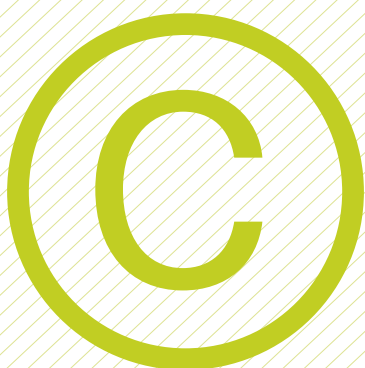
El curs està dirigit a gestors de l'administració local que cerquen aprofundir en la qualitat i avaluació com a eines de transformació del sector públic.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un 80% de les hores lectives de les **dues sessions**, com a mínim, i d'aprofitament sí, a més, responen correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **10 de setembre de 2025**. 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 d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.



Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



Federació de
Municipis de
Catalunya

