

## INNOVACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

13 y 14 de marzo de 2012

### OBJETIVOS

El objetivo de este curso es familiarizar a los participantes con los procesos de innovación y capacitarles para utilizar algunas de las técnicas más comunes de generación y selección de ideas para la resolución de problemas. El enfoque es práctico, y todos los ejercicios y casos se refieren a la Administración General del Estado (AGE).

Temas que se tratarán en el curso:

- Innovación. Introducción a la resolución creativa de problemas.
- Cómo se puede innovar en la administración: el caso euromillones.
- Técnicas de definición y priorización de problemas: el análisis causa-efecto, el diagrama de Ishikawa, el análisis de Pareto. Caso práctico: la creación de una Intervención Delegada.
- Generación de ideas nuevas para resolver problemas: el pensamiento lateral, los 6 sombreros para pensar. Caso práctico: demasiadas quejas.
- La tormenta de ideas y la selección de la mejor innovación. Caso práctico: atasco en Tráfico.