

AREA FORMATIVA:	Modernización/Innovación
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

INFORMACIÓN GENERAL

CÓDIGO

2014-20-7-1

DURACIÓN 15 horas **ACCESO CURSO** <http://ivapprestakuntza.net>

PROFESOR Roberto Otxandio Izagirre **DIRIGIDO A** Personas empleadas en la Administración Local y Foral de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

REQUISITOS Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a.

REQUISITOS TÉCNICOS

SOFTWARE:

- Windows XP o superior
- Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 (ó superior) y Chrome
- Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)
- Adobe Flash Player 10 ó superior
- Acrobat reader 8 ó superior (recomendado)

HARDWARE:

- PC Pentium III o superior
- Tarjeta de sonido

TUTORÍAS

Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:

- Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma.
- Atender consultas:
 - referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma
 - dar respuesta en 24 horas
- Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje

MES	INICIO	FIN	ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD	AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula)
FEBRERO	3 febrero	21 febrero	23 de enero	3 y 4 de febrero

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES

Sensibilizar a los Ayuntamientos sobre la conveniencia de implantar Servicios de Atención a la Ciudadanía.
Entendemos el Servicio de Atención a la Ciudadanía como el Servicio del Ayuntamiento, de referencia para la ciudadanía, desde el que se le ofrecen, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático y sus dependencias y servicios están concebidos y diseñados con una orientación y vocación clara de servicio para facilitar de una forma cómoda el acceso, la comunicación y la relación de la ciudadanía con la Administración.

OBJETIVOS DEL ALUMNADO

Desde el conocimiento del modelo de oficinas integrales de atención a la ciudadanía (Servicio de Atención a la Ciudadanía) impulsar y dinamizar en su Ayuntamiento el proceso de implantación de un Servicio de estas características.

COMPETENCIAS

Al finalizar la acción formativa el alumnado será capaz de:

- valorar las utilidades de implantación de un servicio de atención ciudadana tanto para el propio Ayuntamiento como organización, como para la ciudadanía.
- identificar los obstáculos que pueden dificultar la implantación de un servicio de atención ciudadana en su Ayuntamiento,
- diseñar una estrategia de acción
- diseñar el proceso básico de implantación del Servicio de Atención Ciudadana adecuado y personalizado para su Ayuntamiento.

AREA FORMATIVA:	Modernización/Innovación
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA

Esta acción formativa de autoformación on-line se apoya en dos pilares: la plataforma virtual y las tutorías. El aprendizaje se basa en un sistema dinámico y en la participación activa del alumnado; donde el tutor guía al alumnado y éste compagina el trabajo individual con el aprendizaje colaborativo. El curso consta de 5 unidades didácticas y varios ejercicios prácticos.

El acceso a la documentación del curso y a los enlaces de lectura, la participación en los foros, la realización de ejercicios prácticos, así como la continua relación con el tutor a través de la plataforma, completarán el aprendizaje el alumnado.

1ª ACTIVIDAD: ONLINE. Objetivo: Evidenciar la necesidad de afrontar un proceso de implantación de un SAC.

- A. Contextualización de la necesidad de revisar y rediseñar los servicios de atención ciudadana de los Ayuntamientos a partir de un texto elaborado al efecto y videos ilustrativos.
- B. Reflexión por parte del alumnado sobre la forma en que en la actualidad presta su Ayuntamiento los servicios a la ciudadanía.

2ª ACTIVIDAD: ONLINE. Objetivo: Ofrecer ejemplos que motiven y animen el inicio de un proceso de implantación de un SAC.

- A. Benchmarking: Ofrecer mediante un texto elaborado al efecto, imágenes y videos la evolución de la atención a la ciudadanía en otras Administraciones, y también en el sector privado.
- B. Reflexión sobre la forma en que al alumnado le gustaría que prestara su Ayuntamiento los servicios a la ciudadanía.

3ª ACTIVIDAD: ONLINE. Objetivo: Identificar los obstáculos a los que deberá enfrentarse su Ayuntamiento si inicia un proceso de implantación de un SAC.

- A. Favorecer la identificación, por parte del alumnado, de los obstáculos que pueden dificultar su implantación en su Ayuntamiento, para desde su evidencia, poder diseñar una estrategia de acción. A tal efecto:
 - a. Se facilitará un documento en que se recojan los requisitos previos para el inicio de un proceso de implantación de un SAC.
 - b. Se facilitará un ejercicio de identificación mediante un sistema de preguntas/respuesta que permita al alumnado identificar los obstáculos tanto a nivel político, técnico, económico, arquitectónico, tecnológico etc...que considera se puede encontrar en su Ayuntamiento a la hora de plantear el inicio de un proceso de implantación de un SAC.

4ª ACTIVIDAD: ONLINE. Objetivo: Diseñar el proceso básico de implantación del SAC adecuado y personalizado para su Ayuntamiento.

- A. Ofrecer al alumnado un diagrama estándar de un proceso de implantación de un SAC, así como de un Cronograma de actividades necesarias para su desarrollo
- B. Identificación por parte del alumnado de las acciones que debieran de desarrollarse en su Ayuntamiento para iniciar y culminar con éxito un proceso de implantación.

5ª ACTIVIDAD: PRESENCIAL. Objetivo: Visualizar el proceso de implantación de un SAC.

- A. Visita a un Ayuntamiento que haya implantado recientemente un Servicio de Atención Ciudadana para que el alumnado pueda visualizar el resultado final del proceso.
- B. Encuentro con los Responsables Políticos y Técnicos del Ayuntamiento visitado para que el alumnado pueda escuchar su experiencia y pueda compartir sus dudas e inquietudes.

PROGRAMA

EVALUACIÓN

El **Objetivo** de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso.

La evaluación del curso consta de **10 ejercicios** prácticos. Algunas actividades hay que

AREA FORMATIVA:	Modernización/Innovación
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

SERVICIOS INTEGRALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LOS AYUNTAMIENTOS

realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.

VALORACIÓN CURSO

- Encuesta online de satisfacción del alumnado
- Encuesta online de valoración del profesorado

Requisitos a cumplir para lograr el Certificado de **aprovechamiento**:

CERTIFICADO

- Tener aptas, al menos, 8 actividades del curso

El IVAP remitirá los certificados del curso a la Dirección de Servicios o similares.

PRECIO

98€

Orden de 18 de julio de 2007, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, por la que se fijan los precios públicos de las actividades que prestan los diferentes servicios en que se estructura el IVAP. (BOPV de 5 de septiembre de 2007; N° 171).

NOTAS

En caso de necesitar asistencia:

- póngase en contacto con el CAU en el **94 4735339**