

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

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

CÓDIGO

2015-41-4-2

INFORMACIÓN GENERAL

DURACIÓN 15 horas

DIRECCIÓN <http://ivapprestakuntza.net/>

DIRIGIDO A Personal empleado público de 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 y conexión a Internet
- 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)
MARZO	2 marzo	20 marzo	13 febrero	2 y 3 de marzo

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES Presentar aspectos clave para una gestión pública avanzada y facilitar la reflexión para la identificación de estrategias de mejora en la gestión.

OBJETIVOS DEL ALUMNADO Identificar aspectos de mejora en la gestión de la unidad de la que se forma parte.

COMPETENCIAS

Al finalizar la acción formativa el alumnado será capaz de:

- Identificar necesidades y expectativas de clientes y grupos de interés.
- Realizar un DAFO de su servicio.
- Identificar y priorizar los procesos operativos principales de su servicio.
- Disponer de criterios para la mejora en el ejercicio del liderazgo.
- Identificar acciones concretas para mejorar la información utilizada en la gestión del servicio.
- Elaborar un plan mejora.

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 6 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

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

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

a través de la plataforma, completarán el aprendizaje el alumnado.

Unidad 1: INTRODUCCIÓN

- Introducción
- Qué es gestionar. El esquema básico de la gestión municipal.
- La gestión de calidad en las administraciones públicas
- Una gestión orientada a la ciudadanía y otros grupos de interés
- Entidades de apoyo para la mejora de la gestión: EUSKALIT y Q-EPEA
- Las certificaciones de calidad en la gestión

Unidad 2: ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN

- La planificación estratégica en el entorno municipal.
- El Plan de Legislatura como guía de la acción municipal.
- Información sobre la que basar la planificación.
- La definición de la Misión, Visión y Valores de la organización.
- La identificación de los ejes y objetivos estratégicos.
- El desafío de las políticas transversales
- Cómo implantar la estrategia.

Unidad 3: LOS PROCESOS DE TRABAJO

- La organización como conjunto de procesos. Catálogo de Servicios
- Procedimientos e instrucciones de trabajo
- Definición y componentes de un proceso
- El funcionamiento de un proceso
- La gestión por procesos.
- Mejora y revisión de los procesos
- Las cartas de servicio
- Ficha básica para la documentación de un proceso

Unidad 4: LIDERAZGO Y GESTIÓN DE LAS PERSONAS

- Liderazgo y líderes
- Competencias del liderazgo
- Algunas ideas a tener en cuenta en relación con los líderes y el liderazgo
- Función política y función técnica
- Desarrollo e implicación de las personas.

Unidad 5: INDICADORES EN LA GESTIÓN

- La gestión basada en datos: conceptos.
- El cuadro de mando integral (BSC)
- Indicadores de la satisfacción de la ciudadanía
- Indicadores de los resultados en las personas de la organización

Unidad 6: LA INNOVACIÓN, MEJORA CONTINUA Y APRENDIZAJE

- Sistemática de seguimiento de la gestión.
- Aprendizaje y benchmarking.
- Innovación.
- La Agenda de Innovación Local (AIL)
- Buenas prácticas
- Plan de mejora
- Ejemplo de Ficha de Acción, Proyecto o Iniciativa

PROGRAMA

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

EVALUACIÓN

La evaluación del curso consta de **4 ejercicios** prácticos. Algunas actividades hay que 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.

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

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS MUNICIPALES

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, 3 actividades del curso

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

En caso de necesitar **asistencia**:

PRECIO

107€

NOTAS

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