

AREA FORMATIVA:	INNOVACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO

TALLER CARTAS DE SERVICIO (HERRAMIENTA PARA LA MEJORA)

CÓDIGO

INFORMACIÓN GENERAL

FECHAS	2, 9, 23 y 30 de octubre	LUGAR/AULA	Bilbao. Sede del IVAP (Alameda Recalde, 18)
DURACIÓN	Equivale a un curso de 20 horas de las cuales 16 son presenciales y 4 de trabajo práctico	HORARIO	09:00-13:00
PLAZO MATRÍCULA	8 de septiembre	VºBº	--
CUPO MAX.	15 personas	DIRIGIDO A	Personal técnico municipal
CRITERIOS SELECCIÓN	--	PRIORIDAD	Alta
PONENTES	LKS, S. COOP.	MATERIAL	Se proporcionará el material correspondiente al curso
DISEÑO	EUDEL-DIPUTACIONES-IVAP	EQUIPAMIENTO	Portátil, proyector, papelógrafo

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

OBJETIVOS GENERALES	Presentar las Cartas de Servicios como instrumento que permite manifestar públicamente la materialización de los principios de transparencia, participación, responsabilidad y compromiso en la prestación de los servicios públicos.
OBJETIVOS DEL ALUMNADO	Capacitar a las personas que asistan al curso en los principales aspectos relacionados con la mejora de los servicios públicos y de dotarles de los conocimientos básicos que posibiliten la implantación de una metodología de elaboración, revisión y seguimiento de Cartas de Servicios, además de obtener como resultado, el borrador de una carta de servicios.
COMPETENCIAS	Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitar, diseñar y desarrollar la puesta en marcha de Cartas de Servicios dentro de las diferentes áreas del ayuntamiento. ▪ Dinamizar grupos de mejora.

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

METODOLOGÍA	Combina exposiciones conceptuales presenciales con la presentación de casos reales de realización de cartas de servicios y puesta en práctica de lo aprendido.
--------------------	--

SESIÓN 1: Conceptualización de las Cartas de Servicio

PROGRAMA	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a los conceptos de calidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución de la Gestión de la Calidad ○ Principios ○ La Gestión de Calidad en las Administraciones Públicas • Que son las Cartas de Servicio <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución ○ Metodologías de Implantación • Cómo puede mejorar una Carta de Servicio mi Organización <ul style="list-style-type: none"> ○ Beneficios ○ Enfoque Procesos, VSM mapa de valor de mi servicio
-----------------	--

AREA FORMATIVA:	INNOVACIÓN
MODALIDAD:	PRESENCIAL
IDIOMA:	CASTELLANO



TALLER CARTAS DE SERVICIO (HERRAMIENTA PARA LA MEJORA)

SESIÓN 2: La medición, guía para mi gestión

- **Qué, Cuándo y Cómo medir**
 - Investigación de necesidades
 - Estándares de cumplimiento
 - Evaluación del Nivel de Satisfacción

SESIÓN 3: Describir para comunicar, comunicar para acercar

- **Contenidos de una Carta de Servicios**
 - Partes de una Carta de Servicio
 - La redacción de una Carta de Servicios
 - ¿Marketing o Gestión? Compromisos
- **Difusión de las Cartas de Servicios**
 - Segmentación de destinatarios
 - Canales de Difusión
 - Mensajes a difundir

SESIÓN 4: La mejora, la rueda para el avance

- **Revisión y Planes de Mejora**
 - Monitorización de la Carta de Servicio (cuadro de mando)
 - Revisión y actualización de la Carta de Servicios
- **Certificación de la Carta de Servicios**
 - Criterios
 - Proceso

EVALUACIÓN

- **Objetivo de la evaluación:** Garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso.
- **La evaluación albergará:** La realización de un planning de trabajo para la elaboración de una carta de servicio en el propio ayuntamiento. Al inicio del curso se darán las instrucciones necesarias para la elaboración de dicho planning. El trabajo se deberá entregar el último día de curso (1 de marzo). La calificación final consistirá en APTO/ NO APTO.

VALORACIÓN CURSO

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

CERTIFICADO DIGITAL: APROVECHAMIENTO

Requisitos a cumplir:

- 80% de asistencia
- Superar la prueba de aprovechamiento

El **certificado digital** estará a su disposición una vez cerrado el curso. Para acceder a su certificado consultar el apartado FAQ del Servicio de Prestakuntza: Administración General o Administración Local.

PRECIO

186€ (ORDEN del 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública)