

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

KODEA

2016-41-4-1

INFORMAZIO OROKORRA

IRAUPENA 15 ordu

**IKASTARORA
SARBIDEA**

<http://ivapprestakuntza.eus>

HARTZAILEAK Euskal Autonomia Erkidegoko toki- eta foru-administrazioetan lan egiten duten enplegatu publikoak.

BALDINTZAK Helbide elektronikoa bakarria ikasle bakoitzeko

SOFTWAREA:

- Windows XP edo berriagoa
- Nabigatzaileak: Mozilla Firefox eta Chrome eguneratuak (gomendatuak)
Internet Explorer 9 edo berriagoa
- Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)
- Adobe Flash Player 14 edo berriagoa
- Acrobat reader 10 edo berriagoa (gomendatua)
- Internetarako konexioa eta Youtube zerbitzuko atzipena zabalik

ESKAKIZUN TEKNIKOAK

HARDWAREA:

- PC Pentium VI edo berriagoa
- Soinu-txartela
- Entzungailuak edo bozgorailu independenteak

TUTORETZA

Tutorearen egitekoak:

- Ikasleei plataforman ongi-etorria emateko mezu bat bidaltzea.
- Kontsultei erantzutea:
 - ikastaroaren edukiari buruzkoak, plataformako foroaren bidez
 - 24 orduko epean erantzutea
- Ikaskuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egitea.

HILA

HASIERA

AMAIERA

ESKATZEKO AZKEN EGUNA

BAJEN JAKINARAZPENAK (ez dakar matrikula-kosturik)

APIRILA

Apirilak
4

Apirilak
22

Martxoak 8

Apirilaren 1a arte

ZER LORTU NAHI DUGUN

HELBURU OROKORRAK

Udal-zerbitzuen kudeaketan bikaintasunaren oinarrizko alderdiak ezagutzea.

IKASLEEN HELBURUAK

Udal-zerbitzuen kudeaketa bikainaren oinarrizko alderdi batzuk praktikan jartzea.

GAITASUNAK

Prestakuntza-ekintza amaitzean, ikaslea gai izango da:

- Bezero eta interes-taldeen beharrian eta itxaropenak identifikatzea.
Oharrak, kexak eta iradokizunak kudeatzeko sistemarako lehenetsunak identifikatzea.
- Zerbitzuaren AMIA bat egitea.
- Zerbitzuaren prozesu operatibo nagusiak identifikatu eta lehenestea.
- Antolakuntzaren buruzagiengandik espero diren jokabideak zehaztea.
- Zerbitzuaren kudeaketan erabilitako informazioa hobetzeko ekintza zehatzak identifikatzea.
- Hobetzeko plan bat sortzea.

PRESTAKUNTZA ARLOA:	Modernizazioa / Berrikuntza
MODALITATEA:	On-line
HIZKUNTZA:	Gaztelania

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

PROGRAMA ETA EBALUAKETA

METODOLOGIA

Autoprestakuntzako ekintza honek bi ardatz nagusi ditu: plataforma birtuala eta tutoretzak. Ikaskuntzaren oinarrian, sistema dinamikoa bat dago, ikasleek aktiboki parte har dezaten; tutoreak gidatzen du ikaslea, eta ikasleak, berriz, banakako lana eginez eta elkarlanean arituz ikasten du. Ikastaroak 6 gai ditu eta jarduera desberdinak. Ikasleen ikastaldia osatzeko bideak: ikastaroko dokumentaziora eta irakurtzeko esteketarako sarbidea; foroetan parte hartzea; ariketa praktikoak eta galdetegiak egitea, eta tutorearekin beti harremanetan egotea, plataformaren bidez

1. unitatea: SARRERA

- Sarrera
- Zer da kudeatzea? Udal-kudeaketaren oinarritzko eskema.
- Kalitatearen kudeaketa herri administrazioetan
- Herritarrengana eta beste interes-talde batzuegana orientatutako kudeaketa.
- Hobekuntzaren kudeaketarako laguntza erakundeak: EUSKALIT eta Q-EPEA
- Kalitatearen kudeaketa ziurtagiriak.

2. unitatea: ESTRATEGIAREN FUNTZIOA KUDEAKETAN

- Plangintza estrategikoa udalaren ingurunean.
- Legegintzaldiko Plana udal-jardueraren gida gisa.
- Plangintzaren oinarri izango den informazioa.
- Erakundearen Misioa, Ikuskera eta Balioaren definizioa
- Ardatz eta helburu estrategikoak identifikatzea.
- Zeharkako politiken erronka
- Estrategia nola ezarri.

3. unitatea: LAN PROZESUAK

- Erakundearen prozesu multzo bezala. Zerbitzuen katalogoa
- Laneko prozedura eta jarraibideak
- Prozesu baten definizioa eta osagaiak
- Prozesu baten funtzionamentua
- Prozesuetan oinarritutako kudeaketa.
- Prozesuen hobekuntza eta berrikusketa
- Zerbitzu-kartak
- Prozesu baten dokumentaziorako oinarritzko fitxa

4. unitatea: LIDERGOA ETA PERTSONEN KUDEAKETA

- Lidergoa eta liderrak
- Lidergoaren gaitasunak
- Gogoan izateko hainbat ideia liderren eta lidergoaren inguruan
- Funtzio politikoa eta funtzio teknikoa
- Pertsonen garapena eta partaidetza.

5. unitatea: ADIERAZLEEN FUNTZIOA KUDEAKETAN

- Datuetan oinarritutako kudeaketa: kontzeptuak.
- Aginte taula integrala
- Herritarren asebetetzeari dagozkion adierazleak.
- Antolakundearen pertsonen emaitzei dagozkien adierazleak.

6. unitatea: BERRIKUNTZA, ETENGABEKO HOBEKUNTZA ETA IKASKUNTZA

- Kudeaketaren jarraipena egiteko sistematika.
- Ikaskuntza eta benchmarking.
- Berrikuntza.
- Tokiko Berrikuntza Agenda (TBA)
- Praktika onak
- Berrikuntza Plana
- Ekintzen, Proiektuen eta Ekimenen fitxa ereduak

PROGRAMA

PRESTAKUNTZA ARLOA:	Modernizazioa / Berrikuntza
MODALITATEA:	On-line
HIZKUNTZA:	Gaztelania

ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

EBALUAZIOA	Ikastaroaren helburuak betetzen direla bermatzea izango da ebaluazioaren helburua . Ikastaroaren ebaluaketak 4 ariketa praktikoa ditu. Jarduera batzuk on-line egin behar dira eta beste batzuk tutoreari bidali beharko zaizkio, hark zuzendu eta lanaren feedback-a bidali dezan. Halaber, edukiak ikasteko eta jarduerak egiteko gomendatutako epeak markatuko ditu.
IKASTAROAREN BALORAZIOA	Ikasleen gogobetetze-inkesta eta Irakaslearen balorazio inkesta. Inkesta egitera sartzeko esteka bidaliko dugu, mezu elektronikoaren bidez.
ZIURTAGIRIA	Aprobetxamendu-egiaztagiria lortzeko <u>beteko beharrek baldintzak</u> : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ikastaroko 3 jarduera gutxienez gainditu
PREZIOA	107€ AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena. (Abenduaren 30eko EHAA, 248. zk.)
OHARRAK	Laguntza behar izanez gero: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deitu ELZko telefono zenbakira 94 4735339 ➤ Asteleheneretik ostiralera 08:00etatik 17:00etara

