

PRESTAKUNTZA ARLOA:	BERRIKUNTZA
MODALITATEA:	AURREZ AURRE
HIZKUNTZA:	GAZTELANIA

TALLER CARTAS DE SERVICIO (HERRAMIENTA PARA LA MEJORA)

KODEA

INFORMAZIO OROKORRA

DATAK	Urriak 2, 9, 23 eta 30	TOKIA/IKASGELA	Bilbo. IVAPeko egoitza (Errekalde zumarkalea, 18)
IRAUPENA	20 orduko ikastaro baten baliokidetzaz izango du, 16 ordu aurrez aurrekoak eta 4 lan-praktikoari dagozkionak izanik.	ORDUTEGIA	09:00-13:00
MATRIKULA EPEA	Irailak 8	ONIRITZI EPEA	--
IKASLE KOPURUA	15 pertsona	HARTZAILEAK	Udaletako teknikariak
HAUTATZE IRIZPIDEAK	--	LEHENTASUNA	Altua
IRAKASLEA	LKS, S. COOP.	MATERIALA	Ikastaroari dagokion materiala eskuragarri egongo da
DISEINUA	EUDEL-ALDUNDIAK-IVAP	AZPIEGITURA	Ordenagailu eramangarria, proiektagailua, papelografoa

ZER LORTU NAHI DA

HELBURU OROKORRAK	Zerbitzu publikoak ematean, Zerbitzuen Kartak aurkeztea gardentasunaren, arduraren eta konpromisoaren printzipioak publikoki agerian jartzeko modu bezala.
IKASLEEN HELBURUAK	Ikastarora bertaraten diren pertsonak, zerbitzu publikoak hobetzearekin zerikusia duten gaietan trebatzea eta Zerbitzuen Kartak ezartzeko beharrezkoa den ebaluaketa, berrikuspen eta jarraipena egiteko metodologian ezagutzak ematea. Horretaz gain, zerbitzuen karta baten zirriborroa izango dute.
GAITASUNAK	Prestakuntza ekintza amaitzean ikaslea gai izango da: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Udaleko arlo desberdinetan Zerbitzuen Karta bat abian jartzeko ▪ Hobekuntza-taldeak dinamizatzeko.

PROGRAMA ETA EBALUAKETA

METODOLOGIA	Aurrez aurreko saioak izango dira eta zerbitzu kartak egiterakoan emandako kasu errealean aurkezpena ere egingo da, ikasitakoa praktikan jartzeaz gain.
--------------------	---

1.SAIOA: Zerbitzu Karten kontzeptualizazioa

PROGRAMA

- **Kalitate kontzeptuetara sarrera**
 - Kalitatearen kudeaketaren bilakaera
 - Printzipioak
 - Kalitatearen kudeaketa Administrazio Publikoetan
- **Zer dira Zerbitzu Kartak**
 - Bilakaera
 - Ezartze metodologiak
- **Nola hobetu lezake Zerbitzu Karta batek nire Erakundea**
 - Onurak
 - Prozesuetan begirada, VSM nire zerbitzuaren balio mapa

PRESTAKUNTZA ARLOA:	BERRIKUNTZA
MODALITATEA:	AURREZ AURRE
HIZKUNTZA:	GAZTELANIA

TALLER CARTAS DE SERVICIO (HERRAMIENTA PARA LA MEJORA)

2.SAIOA: Neurketa, nire kudeaketarako gida

- **Zer, Noiz, eta Nola neurtu**
 - Beharren ikerketa
 - Estandarren betetzea
 - Asebetetze mailen ebaluaketa

3.SAIOA: Komunikatzeko deskribatu, gerturatzeko komunikatu

- **Zerbitzuen Karten edukia**
 - Zerbitzu Karta baten atalak
 - Zerbitzu Karta bat idazten
 - Marketina edo kudeaketa? Konpromisoak
- **Zerbitzu Karten zabaltea**
 - Xedekoen segmentazioa
 - Zabalteko bideak
 - Zabaldu beharreko mezuak

4.SAIOA: Hobekuntza, aurrera egiteko gurpila

- **Berrikuste eta Hobekuntza Planak**
 - Zerbitzu Kartaren monitorizazioa (aginte koadroa)
 - Zerbitzu Karten berrikuspena eta eguneratzea
- **Zerbitzu Kartaren ziurtagiria**
 - irizpideak
 - Prozesua

EBALUAKETA

- **Ebaluaketaren helburua:** Ikastaroaren helburu orokor eta zehatzak bete edo lortu direla bermatzea.
- **Ebaluaketak jaso beharko du:** Udalean Zerbitzuen Karta bat egiteko planning bat izango da egin beharreko lana. Ikastaroaren lehen egunean emango dira lana egiteko irizpideak. Egindako lana azkeneko saioan (martxoak 1) entregatu beharko da. Amaierako kalifikazioa GAI/ EZ GAI moduan azalduko da.

IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Ikasleen gogobetetze inkesta
- Irakaslearen balorazioa inkesta

ZIURTAGIRIA DIGITALA: APROBETXAMENDUA

Bete beharreko baldintzak:

- %80ko bertaratzea
- Aprobetxamendu proba gainditzea

Ikastaroa itxi bezain pronto **ziurtagiri digitala** eskuragarri izango duzu. Ziurtagiria eskuratu ahal izateko Prestakuntza Zerbitzuko Argibideak atalera jo: Administrazio Orokorra edo Toki Administrazioa arloetan.

PREZIOA

186€ (AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena).