

N.º Sesiones presenciales	➤ 4
Autoformación	➤ 4
Apoyo in situ	➤ 1
N.º tests	➤ 2
Duración total	➤ 3 meses
Horario	➤ 9:00 a 14:00
Precio Entidad Colaboradora	➤ 410 € _{+IVA}
Precio Entidad no Colaboradora	➤ 735 € _{+IVA}

Convocatorias y fechas de las sesiones presenciales

1ª. Zamudio (Edificio Barco, 101) 15 septiembre; 20 octubre; 3 y 24 noviembre (Iñaki Buitrón).

Objetivos

- Comprender la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi.
- Conocer el contenido de las cartas de servicios para poder redactarlas, difundirlas, gestionerlas y evaluarlas.
- Trabajar en el contenido de una carta de servicios, identificar las expectativas de la ciudadanía y establecer los contenidos de la carta.

Temario

- Las cartas de servicios y la Ley 2/2016, del 7 de abril de Instituciones Locales de Euskadi.
- Catálogo de servicios.
- Identificación de las expectativas de la ciudadanía.
- Mapa de procesos.
- Indicadores de seguimiento.
- Descripción de compromisos y relación con otros elementos de la gestión.
- Redacción, difusión y gestión de la carta de servicios.

- Evaluación de la carta de servicios.

Imparte

Iñaki Buitrón (Arcinnova).

Planificación

