

N.º Sesiones grupales	➤ 5
Autoformación	➤ 4
Apoyo in situ	➤ 1
N.º tests	➤ 2
Duración total	➤ 3 meses
Horario	➤ 9:00 a 13:00
Precio Entidad Colaboradora	➤ 410 € <sub>+IVA</sub>
Precio Entidad no Colaboradora	➤ 735 € <sub>+IVA</sub>

### Convocatorias y fechas de las sesiones grupales

1ª **ONLINE**: 15 septiembre; 20 octubre; 3, 16 y 30 noviembre 2020.

### 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).  
Argiñe Gorospe (Acorde Consulting) (euskarazko eskaintza balego).

### Requisitos y observaciones

El lugar de celebración de los apoyos in situ se acordarán entre profesorado y empresa, pudiendo ser online o físicos, según las circunstancias de cada momento. El plazo máximo para recibir el último apoyo in situ es de 2 semanas tras la última sesión.

### Planificación

