

## ANEXO II

### Proyecto de formación acción Egiten-Ikasi

#### 1. Grupos y sesiones.

- Se conformarán grupos de formación-acción, con varias unidades organizativas, intentando que el número de participantes sea de 25 personas. Podrán admitirse grupos mayores o menores, cuando la composición de las unidades organizativas que conformen los grupos lo haga aconsejable. En los grupos participarán los directores y directoras y responsables de servicio de las unidades organizativas que los integran.
- La formación-acción de cada grupo se estructura en 10 sesiones de 5 horas a lo largo de 12 meses.
- La formación se impartirá en locales facilitados por el IVAP o en locales del Gobierno Vasco que pueda poner a disposición alguna de las unidades organizativas participantes.
- Al final de las 10 sesiones, cada unidad organizativa participante realizará dos sesiones complementarias con el facilitador con el objeto de afianzar su plan de acción futuro.
- Se ofertará la posibilidad de participar en grupos en castellano o en euskera.

#### 2. Facilitadores y facilitadoras.

- Las sesiones serán dirigidas por un facilitador o facilitadora que realizará las labores de formación, coordinación, asesoramiento, acompañamiento y seguimiento.

#### 3. Desarrollo de las sesiones. En las sesiones se realizarán las siguientes actividades:

- Repaso en grupo de las tareas encomendadas.
- Explicación de nuevos conceptos relacionados con las acciones del Modelo de Gestión Pública Avanzada que tienen carácter básico.
- Ejercicios en grupo reducido (unidad organizativa).
- Ejercicios con la totalidad del grupo.
- Concretar el mandato de las tareas a realizar entre sesiones.

#### 4. Documentación y plataforma de apoyo.

- En cada una de las sesiones se entregarán documentación de apoyo, materiales y modelos adaptados para facilitar la realización de trabajos específicos ("entregables") por cada unidad organizativa.
- Se pondrá una plataforma informática (Txoko de Aurrerabide) para facilitar la descarga de contenidos, la solución de dudas por el facilitador y la relación con los participantes.

#### 5. Trabajo entre sesiones.

- Los participantes informarán al resto de personas de la unidad organizativa de los avances de la formación acción.
- Asimismo, y de la forma que estimen oportuna los responsables, se trabajará con el resto de personas de la unidad organizativa en la realización de la documentación específica encargada (entregables).

#### 6. Participación y compromisos.

- La participación implicará el compromiso de disponibilidad de las Directoras y Directores y de las y los responsables de servicio para participar en las sesiones en las fechas previamente planificadas y de realización de la documentación de trabajo, promoviendo la participación del resto de las personas que formen parte de la unidad organizativa.

## **7. Unidades organizativas con planes de gestión avanzada consolidados.**

- Respecto de aquellas unidades organizativas que hayan puesto en marcha y tengan consolidados planes de gestión avanzada y se considere, por parte la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración, que tienen superada la implementación de los elementos básicos, se arbitrará, de acuerdo con las mismas, un proceso de formación-acción para la ejecución de otros elementos del Modelo.

## 8. Contenidos por módulos y sesiones

SESIÓN	CONTENIDOS	ENTREGABLES
<b>SESIÓN 1</b> <b>MÓD. 1:</b> <b>INTRODUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción, presentación, contexto</li> <li>• Expectativas</li> <li>• Formación Acción</li> <li>• Modelo de Gestión Avanzada</li> <li>• Nociones básicas de Liderazgo y Trabajo en Equipo</li> <li>• Nociones básicas de Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos de despliegue de Egiten Ikasi en la unidad organizativa</li> <li>• Comunicación del Plan en la Dirección</li> </ul>
<b>SESIÓN 2</b> <b>MÓD. 2: ESTRATEGIA Y RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión</li> <li>• Grupos de Interés y fuentes de Información</li> <li>• Diagnóstico. DAFO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión, Visión</li> <li>• Grupos de interés</li> <li>• DAFO. Diagnóstico</li> </ul>
<b>SESIÓN 3</b> <b>MÓD. 2: ESTRATEGIA Y RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborador, Aliado, Convenios</li> <li>• Plan de Acción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación de Alianzas (Excel)</li> <li>• Primera estructura Plan de Acción básico</li> </ul>
<b>SESIÓN 4</b> <b>MÓD. 4: SERVICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas Públicas a Gestión</li> <li>• Servicios y colectivos para los que los prestamos</li> <li>• Calidad de servicio y expectativas de usuarios</li> <li>• Procedimiento de información, reclamaciones, peticiones, quejas y sugerencias</li> <li>• Cartas de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de servicios (amplio: con clientes y expectativas)</li> <li>• Cuadro de servicios, clientes, necesidades y expectativas</li> </ul>
<b>SESIÓN 5</b> <b>MÓD. 4: SERVICIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipología de procesos</li> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Documentación básica y Diagramas de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de procesos</li> <li>• Fichas de procesos operativos</li> </ul>
<b>SESIÓN 6</b> <b>MÓD. 3: PERSONAS Y LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es ser Líder en la Administración?</li> <li>• Competencias de las personas líderes</li> <li>• Forma de medir la efectividad en el liderazgo</li> <li>• Comunicación asertiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico sobre Liderazgo</li> <li>• Diagnóstico sobre Comunicación</li> </ul>
<b>SESIÓN 7</b> <b>MÓD. 3: PERSONAS Y LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Cultura de colaboración político-técnica</li> <li>• Reuniones efectivas (antes, durante, después)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Mejora Comunicación</li> <li>• Plan de Mejora de Liderazgo</li> </ul>
<b>SESIÓN 8</b> <b>MÓD. 5: CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora, Innovación, Creatividad</li> <li>• Identificando procesos y oportunidades de mejora</li> <li>• Frecuencias de pensamiento en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de acciones de mejora, o</li> <li>• Plan de Transparencia, o</li> <li>• Encuestas de satisfacción de algunos colectivos</li> </ul>
<b>SESIÓN 9</b> <b>MÓD. 2: ESTRATEGIA Y RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionando apoyados en datos</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Planes de Acción y Seguimiento</li> <li>• Cuadros de Mando</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Acción desarrollado y con indicadores</li> </ul>
<b>SESIÓN 10</b> <b>MÓD. 10: ACCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la planificación</li> <li>• En relación al modelo Y ahora ¿qué? ¿cómo?</li> <li>• Trabajando en el corto y medio plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concretar sesiones de seguimiento individualizado con el facilitador o la facilitadora</li> </ul>