



Gestión de Servicios Municipales

Modalidad: Asincrónico

Duración total: 50 horas

Perfil de participantes: Funcionarios municipales, profesionales del sector público y administrativos.

Objetivo General

El curso busca desarrollar en los participantes una comprensión integral sobre la gestión de los servicios municipales, fortaleciendo sus capacidades para planificar, ejecutar y evaluar procesos administrativos y operativos dentro de la municipalidad. Asimismo, se promueve el liderazgo, la eficiencia organizacional y la resolución de conflictos para optimizar la atención a la comunidad.

Objetivos Específicos

Al finalizar el curso, el participante será capaz de:

Identificar los principales enfoques contemporáneos de la gestión pública aplicados al ámbito municipal.

Reconocer las tareas esenciales de la administración municipal en sus diferentes áreas operativas.

Aplicar técnicas de liderazgo orientadas a mejorar la eficiencia organizacional.

Desarrollar habilidades personales y comunicacionales que fortalezcan la gestión del equipo municipal.

Implementar estrategias de resolución de conflictos en contextos municipales.

Comprender los principales aspectos del marco jurídico municipal que regulan el funcionamiento institucional y la prestación de servicios.

Módulos del Curso

Módulo 1: Enfoques de Gestión en el Ámbito Municipal

Contenidos:

Evolución de la gestión pública y su impacto en el nivel local

Gestión tradicional vs. Nueva Gestión Pública.

Gestión por resultados y enfoque ciudadano.

Modernización del Estado y gestión digital para municipios.

Buenas prácticas en gobiernos locales.

Resultados del aprendizaje:

Comprende los modelos de gestión que influyen en la organización municipal y su relación con la calidad del servicio a la comunidad.

Módulo 2: Tareas y Funciones de la Gestión Municipal

Contenidos:

Estructura orgánica municipal según Ley N.º 18.695.

Roles del alcalde, concejo municipal y unidades operativas.



Gestión de servicios comunitarios: aseo, áreas verdes, tránsito, rentas, obras municipales, seguridad y desarrollo comunitario.

Planificación estratégica y PLADECO.

Gestión presupuestaria municipal básica.

Resultados del aprendizaje:

Reconoce las áreas de trabajo municipal y las tareas fundamentales para el funcionamiento eficiente de la institución.

Módulo 3: Liderazgo y Eficiencia Organizacional

Contenidos:

Conceptos de liderazgo en el sector público.

Liderazgo transformacional, situacional y colaborativo.

Cultura organizacional en municipios.

Eficiencia y productividad en la administración local.

Gestión del cambio y mejora continua.

Resultados del aprendizaje:

Aplica estrategias de liderazgo y mejora del desempeño en el contexto municipal.

Módulo 4: Habilidades de Liderazgo para Funcionarios Municipales

Contenidos:

Comunicación efectiva y escucha activa.

Trabajo en equipo y coordinación interdepartamental.

Inteligencia emocional en la atención a usuarios.

Motivación y empoderamiento del personal.

Técnicas de toma de decisiones.

Resultados del aprendizaje:

Desarrolla habilidades personales que contribuyen a un clima laboral positivo y a una atención más eficiente para la ciudadanía.

Módulo 5: Resolución de Conflictos en el Ámbito Municipal

Contenidos:

Tipos de conflictos en instituciones públicas.

Herramientas de mediación y negociación.

Resolución colaborativa de problemas.

Manejo de situaciones complejas con usuarios.

Estrategias para evitar la escalada de conflictos.

Resultados del aprendizaje:

Gestiona conflictos internos y externos mediante técnicas de mediación y comunicación efectiva.

Módulo 6: Constitutivo Legal de las Municipalidades

Contenidos:

Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades (Ley 18.695)

Estructura jurídica, atribuciones y obligaciones municipales.



Ordenanzas, decretos y reglamentos internos.
Contraloría General de la República y control interno.
Transparencia activa y probidad administrativa.
Resultados del aprendizaje:
Comprende el marco normativo que regula la labor municipal y la correcta ejecución de sus funciones.

Metodología del Curso Asincrónico

El curso se desarrollará completamente en modalidad asincrónica, a través de una plataforma virtual de aprendizaje (LMS), disponible las 24 horas del día durante el período establecido. Esta modalidad permite al participante avanzar a su propio ritmo, accediendo a los materiales y actividades desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

1. Estrategia de Aprendizaje

El proceso formativo se centra en el aprendizaje autónomo y flexible, donde cada participante gestiona su tiempo de estudio de acuerdo con su disponibilidad. La metodología combina distintos recursos pedagógicos digitales que promueven la comprensión, análisis y aplicación práctica de los contenidos.

2. Recursos Didácticos

Lecturas guiadas: Materiales teóricos descargables y diseñados con lenguaje claro, esquemas y ejemplos prácticos.

Presentaciones interactivas: Diapositivas con resúmenes de conceptos clave y ejercicios de reflexión.

Videos de apoyo: Material audiovisual breve y complementario, orientado a reforzar los contenidos principales de cada módulo (sin incluir clases explicativas grabadas).

Casos prácticos: Situaciones reales o simuladas que permiten aplicar los conocimientos adquiridos.

Foros de participación: Espacios asincrónicos para el intercambio de ideas y resolución de dudas, moderados por el tutor.

3. Rol del Tutor

El tutor o facilitador cumple un rol de acompañamiento y orientación, respondiendo consultas en foros o mensajería interna de la plataforma. Asimismo, entrega retroalimentación personalizada sobre las actividades evaluativas y fomenta la participación activa del estudiante.

4. Evaluación del Aprendizaje

La evaluación es continua y formativa, con instrumentos que valoran tanto la comprensión teórica como la aplicación práctica:

Cuestionarios en línea por módulo.
Actividades prácticas o estudios de caso.
Evaluación final integradora.



Servicios de Capacitación
PLAN DE ESTUDIO
Versión 1

La aprobación del curso requerirá una nota mínima de 4.0 (en escala de 1.0 a 7.0) y un avance total del 100 % en los contenidos.

5. Seguimiento y Soporte

El sistema registra automáticamente el progreso, tiempo de conexión y resultados obtenidos por cada participante. En caso de dificultades técnicas, el estudiante podrá contactar al soporte académico o técnico mediante correo electrónico o chat interno.

6. Cierre y Certificación

Una vez completadas todas las actividades, el participante podrá descargar su certificado digital de aprobación desde la sección correspondiente de la plataforma, con validez oficial emitida por OTEC JCCD LTDA.

