

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

2. AUTORIDADES Y PERSONAL

Consejería de Hacienda y Administración Pública

3630 Resolución de 19 de abril de 2016, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios por la que se convocan las acciones formativas del Programa de Autoformación referida a cursos organizados por el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y la Fundación Integra, ofertados a través de la plataforma de e-Formación form@carm para 2016.

El Plan de Formación del personal al servicio de la Administración regional y local de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2016, aprobado por Orden de 30 de noviembre de 2015 de la Consejería de Hacienda y Administración Pública (BORM n.º 28, de 4 de diciembre), está estructurado en diversos programas. En la disposición final segunda, de la citada Orden, se faculta al Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios para adoptar los acuerdos y dictar las resoluciones que estime oportunas en el desarrollo y ejecución de la misma, así como, entre otras, incorporar nuevas acciones formativas.

El Programa de Autoformación presenta, a través de la Web de la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia (EFIAP), los cursos y actividades para mejorar las competencias personales y profesionales del personal empleado público en diversas áreas temáticas. El Programa incluye cursos de elaboración propia, de otras instituciones formativas como el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF), la Fundación Integra o los denominados MOOCs, cursos masivos en línea y abiertos. También proporciona herramientas o soluciones concretas a aquellos problemas o dificultades que tenga el personal de la Administración en el desempeño de su trabajo.

La Fundación Integra tiene la misión fundamental de acelerar el proceso de implantación de la Sociedad de la Información en la Región de Murcia, misión compartida por la EFIAP, que se plasma en esta convocatoria de autoformación.

La referida Orden de 30 de noviembre de 2015, prevé la posibilidad de que las acciones formativas incluidas en el Programa de Autoformación puedan ser certificadas. Habida cuenta que el SEF y la Fundación Integra ofertan por medio de la plataforma de formación una serie de cursos que pueden ser de utilidad para el personal empleado público, se considera conveniente establecer el procedimiento que permita incorporar, al expediente de formación de aquellas personas que así lo deseen, los cursos realizados en la plataforma de formación form@carm, previa la superación de una prueba específica que permita validar los conocimientos adquiridos con la realización de esa acción formativa.

Por ello, en virtud de las atribuciones que me confieren los artículos segundo y séptimo del Decreto número 105/2015, de 10 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública (BORM número 158, de 11 de julio); el informe favorable de las Comisiones paritarias de Formación y de Formación Continua de esta Comunidad Autónoma

y la disposición final segunda de la Orden de 30 de noviembre de 2015, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, por la que se aprueba el Plan de Formación del personal al servicio de la Administración regional de Murcia para 2016,

Resuelvo:

Primero.- Convocatoria.

Convocar, para su celebración como pruebas de validación de la autoformación en el año 2016, e incorporar al Plan de Formación para 2016, las acciones formativas cuya relación figura en el Anexo I, integrantes del Programa de Autoformación referida a cursos organizados por el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF) y la Fundación Integra, ofertados a través de la plataforma de e-Formación form@carm, cuyas fichas descriptivas forman el Anexo II de esta Convocatoria.

Segundo.- Personas destinatarias.

1. Las personas destinatarias de esta convocatoria son:

- El personal integrante de la Función Pública Regional, incluido el personal docente de la Consejería competente en materia de Educación y el personal estatutario del Servicio Murciano de Salud.
- El personal que presta servicios en la Asamblea Regional de Murcia.
- El personal empleado público que presta servicios en los Ayuntamientos de la Región de Murcia, incluidos los cuerpos de policía local.
- El personal de las Universidades públicas de la Región de Murcia.
- El personal de la Administración General del Estado, incluido personal de la Administración de Justicia.

2. Para solicitar la participación en esta convocatoria, el personal enumerado en el apartado anterior deberá haber realizado previamente el curso completo, a través de la plataforma form@carm, y, asimismo, haber obtenido el certificado de superación que esta entidad expide a su finalización.

3. Los requisitos establecidos en la presente Resolución deberán poseerse el día de finalización del plazo de presentación de la correspondiente solicitud y encontrarse en situación de servicio activo, de excedencia por cuidado de hijo o de un familiar, o de servicios especiales.

Tercero.- Solicitudes, procedimiento y tramitación.

1. El personal destinatario podrá solicitar cualquiera de los cursos contemplados en el Anexo I de esta convocatoria, según su interés personal.

2. El personal interesado en participar en las pruebas de validación de la autoformación sobre alguno de los cursos de la presente convocatoria, deberá solicitarlo en la página Web de la EFIAP, accesible en la INTRANET desde la dirección <http://rica.carm.es> y desde INTERNET en <http://www.carm.es/efiapmurcia>, en el enlace "solicitudes".

Una vez que haya realizado el curso y obtenido el certificado de superación en la plataforma de formación form@carm, formulará su solicitud en el programa de cita previa y elegirá el día y la hora en que desea realizar la prueba de validación. Para poder hacer efectiva la inscripción deberán haber transcurrido, al menos, 24 horas desde la finalización del curso.

3. El personal declarará que son ciertos los datos que figuran en la solicitud de cita previa. Además, la persona solicitante autorizará a la EFIAP a recabar, de las administraciones competentes, cuantos datos sean necesarios para verificar la información cumplimentada en la solicitud.

4. El personal interesado podrá modificar su solicitud en el programa de cita previa cuantas veces estime conveniente, dentro del plazo de presentación de solicitudes, anulando la nueva solicitud la realizada anteriormente.

5. La solicitud de participación en alguna de las acciones formativas supone la aceptación de la presente Resolución, de las Bases específicas para 2016, aprobadas por Resolución de 2 de diciembre de 2015, de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, de convocatoria de cursos del Plan de Formación del Personal al servicio de la Administración regional y local de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para 2016 (BORM número 284, de 10 de diciembre de 2015) y de las Bases Generales para los cursos que convoque la EFIAP, aprobadas por Orden de la Consejería de Economía y Hacienda de fecha 21 de marzo de 2000 (BORM número 83, de 8 de abril).

Cuarto.- Plazo de presentación de solicitudes de cita previa y período de realización de las pruebas de validación.

El plazo de presentación de solicitudes de cita previa para realización de las pruebas de validación será desde el día siguiente al de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Quinto.- Criterios de priorización para la admisión a las pruebas de validación.

La selección del alumnado para las pruebas de validación se realizará según la fecha de presentación de la solicitud telemática para la reserva correspondiente de día y hora para realizar la prueba de validación de conocimientos.

Sexto.- Realización de las pruebas de validación de conocimientos.

1. El personal interesado podrá realizar las pruebas de validación a partir del día 16 de mayo de 2016.

2. El personal admitido a las pruebas será convocado para la realización de éstas mediante notificación efectuada por correo electrónico, en el que se le comunicará día, hora y aula en la que se va a realizar el examen. Asimismo, podrá ser enviado un correo recordatorio con 72 horas de antelación a la realización de la prueba de validación de conocimientos, cuando la Administración así lo estime oportuno.

3. Los ejercicios consistirán en una prueba que evalúe los conocimientos requeridos en las áreas convocadas, pudiendo consistir en un supuesto práctico simulado, cuestionario y/o test de respuestas alternativas, a realizar en ordenador. Los resultados se obtendrán en el momento de realizar la prueba.

4. Antes de la realización de la prueba, el personal deberá acreditar su identidad mediante la presentación del NIF u otro documento similar.

Séptimo.- Superación de las pruebas de validación.

Para obtener la aptitud en este programa de formación será necesario obtener el 60 por ciento, como mínimo, de la puntuación total.

Octavo.- Acreditación de aptitud.

Las calificaciones de las relaciones definitivas del personal que supere la prueba quedarán incorporadas mensualmente en el Registro de Formación del personal empleado público de la EFIAP, con los mismos efectos de los cursos superados en los planes de formación.



Disposición final primera

La presente Resolución y sus Anexos se publicarán en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y entrará en vigor a partir del día siguiente al de su publicación.

Disposición final segunda

El Anexo I de la presente Resolución podrá irse actualizando en su oferta formativa, bien porque la acción formativa sea retirada del catálogo de Form@carm, o bien porque se incorporen nuevas acciones formativas de interés para el personal empleado público.

Disposición final tercera

Contra la presente Resolución, que no pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejero de Hacienda y Administración Pública, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 19 de abril de 2016.—El Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, Enrique Gallego Martín.

Anexo I

Temáticas y acciones formativas que se convocan para la realización de pruebas de validación de la autoformación.

Habilidades Profesionales.

Las pruebas que se convocan se refieren a los siguientes cursos:

1. Gestión de equipos de trabajo y Liderazgo
2. Análisis de problemas y toma de decisiones
3. Técnicas de negociación
4. Técnicas de comunicación
5. Habilidades de Coaching
6. Dirección por Objetivos
7. Gestión del tiempo
8. Gestión del cambio
9. Habilidades directivas y de mandos intermedios
10. Comunicación telefónica eficaz
11. Reuniones eficaces
12. Presentaciones eficaces

Personal empleado público de la CARM.

Las pruebas que se convocan se refieren a los siguientes cursos:

13. Sistema operativo Windows 8.1.
14. Procesador de textos LibreOffice Writer.
15. Hoja de cálculo LibreOffice Calc.
16. Presentaciones LibreOffice Impress.

Prevención de Riesgos Laborales (se corresponde con el área PYMES y Autónomos de form@carm).

La prueba que se convoca se refiere al siguiente curso:

17. Manipulador de alimentos.

Administración Digital (se corresponde con el área Empresa Digital de form@carm).

Las pruebas que se convocan se refieren a los siguientes cursos:

18. Analítica Web y redes sociales.
19. Community Manager y reputación on line.

Anexo II Fichas descriptivas de las acciones formativas convocadas.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 1 - 2016/INF/3366

GESTIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO Y LIDERAZGO

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Gestionar de una forma óptima los proyectos a través de su mejor capital, el capital humano.
2. Conocer las técnicas y herramientas para la mejora en la gestión de equipos.
3. Familiarizarte con las competencias básicas del líder del equipo de trabajo, profundizando en el ejercicio del liderazgo a través de la motivación de los profesionales.

Contenido:

- I. El trabajo en equipo y el líder.
 - El trabajo en equipo.
 - El líder del equipo de trabajo.
- II. Técnicas y herramientas para la gestión de equipos.
 - Comunicación, gestión del tiempo y delegación.
 - Negociación y gestión de conflictos.
 - Técnicas de motivación personal.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 2 - 2016/INF/3647

ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Analizar un problema para elegir la solución más acertada y conocer los tipos de decisiones y los modelos que podemos adoptar.
2. Analizar las variables y competencias que intervienen en la toma de decisiones.
3. Conocer las etapas que intervienen en la toma de decisiones y las dificultades que podemos encontrar en el proceso.
4. Utilizar las técnicas necesarias para tomar decisiones en grupo.

Contenido:

- I. Conceptos básicos: Análisis de problemas y toma de decisiones: Consideraciones previas, tipos de decisión y modelos de decisión.
- II. Proceso de toma de decisiones.
 - Factores que intervienen.
 - Etapas del proceso: Definición y análisis del problema, desarrollo de soluciones, selección de alternativa e implantación de la estrategia elegida.
 - Dificultades en cada etapa. Miedo a tomar decisiones.
- III. Toma de decisiones en las organizaciones.
 - Decisiones en la organización.
 - Técnicas: trabajo en grupo, fomento de la creatividad.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 3 - 2016/INF/3158

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

Nº horas del curso: 15

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Dotar al alumnado de la formación que le permita obtener una visión general sobre la negociación, las habilidades y técnicas necesarias para ser un buen negociador.
2. Conocer las etapas del proceso de negociación y saber qué técnicas y estrategias utilizar en cada una de ellas.

Contenido:

- I. Aspectos generales.
 - Aspectos generales.
 - Estilos y tácticas de la negociación.
- II. Habilidades y técnicas negociadoras.
 - Habilidades negociadoras.
 - Técnicas negociadoras.
- III. Fases de la negociación.
 - Fases de la negociación.
 - Preparación previa.
 - La sesión de negociación.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 4 - 2016/INF/3161

TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

Nº horas del curso: 15

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Familiarizarse con el proceso de comunicación y sus tipos.
2. Identificar los problemas que se pueden generar en un proceso de comunicación, y conocer las técnicas más eficaces a la hora de mejorar el proceso de comunicación.
3. Profundizar en el proceso de comunicación en la organización y en las técnicas que hacen más eficaz las reuniones, las presentaciones, la comunicación escrita y telefónica en la organización.

Contenido:

I. Elementos básicos de la comunicación.

El proceso de comunicación. Comunicación verbal y no verbal. Problemas en la comunicación. Cómo mejorar la comunicación: El feedback, saber escuchar y la autoevaluación.

II. La comunicación en el ámbito de las organizaciones.

La comunicación en la organización: La comunicación descendente, ascendente y horizontal. El trabajo en grupo y las reuniones. Técnicas de presentación: Presentaciones eficaces. Preparación, organización y desarrollo. Técnicas de comunicación escrita. Las nuevas formas de comunicación escrita: El correo electrónico y las redes sociales. Técnicas de comunicación telefónica.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 5 - 2016/INF/3648

HABILIDADES DE COACHING

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Comprender la filosofía, la terminología y los participantes que intervienen en un proceso de Coaching.
2. Conocer las fases y estilos de Coaching, las aptitudes del coach y los diferentes estilos de Coaching existentes.
3. Aprender cómo se relacionan los miembros de un equipo y la importancia de la motivación en el contexto del Coaching.
4. Reconocer los beneficios que reporta un proceso de Coaching.

Contenido:

- I. Definición y proceso de Coaching.
 - Conceptos básicos: Historia, ámbitos de aplicación y claves del Coaching. El método Grow. Aplicación del Coaching en la organización.
 - El proceso de Coaching. Fases, estilos y beneficios.
- II. Coaching de equipos.
 - Actitudes y aptitudes necesarias. Empatía aceptación y escucha activa.
 - Equipos y liderazgo. Motivación de equipos.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 6 - 2016/INF/3159

DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Saber en qué consiste la Dirección por Objetivos (DPO).
2. Conocer qué fases la componen y cuáles pueden ser sus aportaciones a la organización, a los directivos y a la relación mando-empleado.
3. Conocer, diferenciar y desarrollar cada una de las fases que componen la DPO.

Contenido:

- I. Qué es y qué implica la DPO.

En qué consiste la DPO. Definición de Dirección por Objetivos. Fases de la DPO. La DPO y los estilos de dirección. EL proceso de un cambio. La curva del cambio. Fases: Negación, resistencia, exploración y compromiso.

- II. Desarrollo e implantación de la DPO.

Planificación en la DPO. Definición de objetivos. Reunión de planificación y diseño de programas de trabajo. Seguimiento del programa de trabajo. Evaluación y compensación. Implantación de la DPO. Exigencias y pasos a seguir.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 7 - 2016/INF/3160

GESTIÓN DEL TIEMPO

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Tener una visión general sobre el concepto del tiempo, que servirá de reflexión y de punto de partida para comprender su importancia.
2. Conocer las claves para organizar el tiempo en el marco de las actividades profesionales.
3. Aplicar de forma eficaz las técnicas aprendidas, para construir un método personalizado que nos ayude a optimizar nuestro tiempo.
4. Reconocer cómo afectan los "ladrones de tiempo" a la gestión correcta del tiempo y tomar medidas para minimizar sus efectos.

Contenido:

- I. El uso del tiempo en nuestra cultura. Aproximación al concepto de tiempo. Analice su uso del tiempo.
- II. El tiempo en la organización. El tiempo en el ámbito laboral. Hábitos y actitudes acerca del uso del tiempo. La delegación. El tiempo y la comunicación en la organización.
- III. Objetivos y organización de actividades. Los objetivos. La planificación y la programación. La organización de tareas.
- IV. Las interrupciones. Los "ladrones de tiempo". Factores externos: visitas, teléfono, reuniones,... Factores internos: aplazamiento de tareas, perfeccionismo,...

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 8 - 2016/INF/3162

GESTIÓN DEL CAMBIO

Nº horas del curso: 15

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Conocer el concepto, los diferentes tipos y las características generales de un cambio.
2. Aprender a afrontar un proceso de cambio a través de las causas y efectos que se desprenden del mismo.
3. Identificar las distintas fases por las que tenemos que pasar cuando nos enfrentamos a un cambio para poder superarlas con éxito.
4. Aprender técnicas y estrategias específicas de adaptación positiva al cambio.
5. Conocer y utilizar diferentes estrategias que faciliten la implantación de cambios en la organización, en las personas y/o en los puestos de trabajo.

Contenido:

- I. Aproximación al cambio.
 - Punto de partida. Definición y características. Tipos de cambio. Actitudes frente al cambio.
 - Causa y efecto de un cambio: Objetivos, resistencia y posibles consecuencias de un cambio.
 - El proceso de un cambio. La curva del cambio: Negación, resistencia, exploración y compromiso.
- II. Estrategias de adaptación al cambio.
 - Estrategias personales. Evaluación del proceso de cambio. El Análisis DAFO. El pensamiento positivo. La toma de decisiones.
 - Estrategias gerenciales.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 9 - 2016/INF/3157

HABILIDADES DIRECTIVAS Y DE MANDOS INTERMEDIOS

Nº horas del curso: 50

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Actuar como líder con tu equipo de trabajo, adaptándote a cada situación. Motivar a tu equipo aplicando herramientas específicas.
2. Comunicarte con eficacia y fluidez tanto con tu equipo como con otros puestos de diferente nivel jerárquico en tu organización.
3. Aplicar las etapas del proceso de negociación en tu trabajo y utilizar las tácticas negociadoras adaptadas a cada situación.
4. Conocer las principales características de la inteligencia emocional y aprender a desarrollarlas y aplicarlas al contexto laboral.
5. Utilizar técnicas de gestión de equipos de trabajo: planificación, organización, programación, dirección de reuniones, etc.
6. Conocer las técnicas de Dirección por objetivos y su implantación.

Contenido:

- I. La dirección y el mando intermedio.
- II. Habilidades de dirección y dinamización de equipos: La motivación, la comunicación y la negociación.
- III. Técnicas de obtención de resultados. Desarrollar la eficacia personal y dirigir con inteligencia emocional.
- IV. Técnicas de gestión: La gestión del tiempo, la delegación y la gestión del cambio. Estrategias gerenciales.
- V. Gestión de equipos y coaching.
- VI. La dirección por objetivos (DPO): Planificación, seguimiento, evaluación e implantación.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 10 - 2016/INF/3164

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFICAZ

Nº horas del curso: 15

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Preparar y responder de forma profesional y efectiva una llamada telefónica.
2. Transferir correctamente las llamadas de teléfono.
3. Responder llamadas cuando no está el destinatario.
4. Saber preguntar y recoger información a través del teléfono.
5. Seguir correctamente las etapas de las llamadas de la organización.
6. Elaborar los mensajes telefónicos.

Contenido:

- I. Actitud y actuación antes y al descolgar el teléfono.
 - Antes de descolgar el teléfono. La preparación.
 - Al descolgar el teléfono.
 - Mensajes telefónicos.
- II. Atender una llamada.
 - Cómo atender una llamada.
 - Cómo realizar una llamada.
 - Llamadas especiales.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 11 - 2016/INF/3166

REUNIONES EFICACES

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Saber qué son las reuniones de trabajo y cómo organizarlas para que sean eficaces.
2. Realizar la convocatoria de una reunión de trabajo y preparar adecuadamente los recursos necesarios para la misma.
3. Conocer las funciones y el trabajo tanto del presidente de una reunión como de los asistentes.
4. Saber si una reunión ha cumplido con el objetivo propuesto y conocer la funcionalidad del acta de reunión.

Contenido:

- I. Celebrar una reunión eficaz. Concepto de reunión eficaz. Motivos para celebrar una reunión. Tipos de reuniones.
- II. Preparar una reunión eficaz. La convocatoria. Uso de recursos.
- III. Participantes de una reunión. El presidente de una reunión. El asistente de una reunión.
- IV. Conclusión y cierre de la reunión. Los resultados de una reunión. El acta de la reunión.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 12 - 2016/INF/3167

PRESENTACIONES EFICACES

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Conocer y aplicar las principales técnicas para realizar una presentación eficaz.
2. Planificar y desarrollar una presentación teniendo en cuenta las características de la audiencia, medios, sala, etc.

Contenido:

I. Técnicas de presentación.

Aspectos generales de una presentación. Preparación de la presentación. Habilidades en la comunicación. Uso de los recursos. Problemas en la presentación.

II. Presentaciones eficaces.

Presentaciones en PowerPoint. Planificación de la presentación. Desarrollo del contenido. Creación de la imagen visual. Efectos multimedia. Preparación del material.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 13 - 2016/INF/3372

SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 8.1

Nº horas del curso: 15

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Conocer las características generales y el uso básico del sistema operativo Windows 8.1.
2. Moverse por la nueva interfaz y trabajar con aplicaciones en el nuevo entorno de Windows 8.
3. Trabajar en el Escritorio y con el Explorador de Archivos.
4. Conocer el uso táctil de la nueva interfaz Windows 8.

Contenido:

- I. Introducción a Windows 8.1
 - Introducción y características generales.
 - Interfaces Windows 8 y escritorio.
- II. Uso básico de Windows 8
 - Carpetas y archivos.
 - Trabajando con aplicaciones. Correo, contactos y calendario.
 - Trabajar en red. Recursos compartidos: impresoras, unidades de red...
 - Características avanzadas. Configuración del PC.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 14 - 2016/INF/3373

PROCESADOR DE TEXTOS LIBREOFFICE WRITER

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Familiarizarse con los conceptos básicos de la suite ofimática "Libre Office".
2. Aprender a crear, editar y dar formato a textos, páginas y documentos con Writer.
3. Incluir gráficos y tablas en los documentos generados.
4. Imprimir documentos desde Writer.

Contenido:

- I. LibreOffice y Writer. LibreOffice. Características, inicio y ayuda. Manejo de documentos.
- II. Edición y formato de documentos. Edición básica. Operaciones con textos. Tabulaciones y sangrías. Revisión ortográfica. Formato de textos. Listas numeradas y viñetas
- III. Gráficos y tablas. Gráficos. Insertar y editar una imagen. Galería de Libre Office y objetos Frontwork. Tablas. Editar y operar en una tabla.
- IV. Configuración, impresión y exportación de documentos.
 - Configuración de documentos. Encabezados, pies y numeración de páginas. Columnas, márgenes y saltos de página.
 - Impresión y exportación de documentos.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 15 - 2016/INF/3649

HOJA DE CÁLCULO LIBREOFFICE CALC

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Familiarizarse con los conceptos básicos de la suite ofimática "LibreOffice".
2. Aprender a crear, editar y dar formato hojas de cálculo con Calc.
3. Aprender a ocultar y mostrar datos, insertar fórmulas, imágenes y dibujos, y generar gráficos con los datos de la hoja.
4. Imprimir hojas de cálculo y configurar las páginas de impresión.

Contenido:

I. LibreOffice y Calc.

- LibreOffice: Definición y características. Inicio y ayuda de LibreOffice.
- Introducción a Calc. La hoja de cálculo. La ventana principal. Crear una hoja de cálculo. Abrir, guardar y cerrar hojas de cálculo. Navegar por las hojas de cálculo. Selección de celdas, filas y columnas. Escala de visualización y vistas.

II. Edición y formato de hojas de cálculo.

- Edición básica. Introducir datos en una celda. Series de datos. Cortar, copias y pegar datos. Buscar y reemplazar datos. Insertar/eliminar filas y columnas y hojas de cálculo.
- Formato de hojas de cálculo. Formato de caracteres. Ajustes de datos en las celdas.

III. Opciones avanzadas e impresión de hojas de cálculo.

- Opciones avanzadas. Ocultar y mostrar datos. Agrupaciones y Filtros. Ordenar datos. Insertar imágenes y dibujos. Generar gráficos.
- Impresión y exportación a PDF. Configuración de la hoja. Imprimir. Opciones de impresión. Exportar hojas a PDF.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 16 - 2016/INF/3650

PRESENTACIONES LIBREOFFICE IMPRESS

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Familiarizarse con los conceptos básicos de la suite "LibreOffice".
2. Aprender a crear y guardar presentaciones, así como conocer los elementos principales de la pantalla de Impress.
3. Aprender a crear y trabajar con objetos en una presentación.
4. Conocer ciertos elementos que nos permiten agilizar el trabajo en Impress y manejar las herramientas de animación y transiciones.

Contenido:

I. LibreOffice e Impress.

- LibreOffice: Definición y características. Inicio y ayuda de LibreOffice.
- Introducción a Impress. Crear una presentación. Los paneles de diapositivas y tareas. Crear diapositivas y diseños predefinidos. Escala de visualización y vistas de la presentación.

II. Trabajar con objetos.

- Insertar, dimensionar y mover textos. Editar y formatear texto. Listas y numeraciones. Tablas. Añadir notas y comentarios. Revisión ortográfica.
- Dibujos, formas e imágenes. Insertar objetos de la Galería e imágenes de archivo. Mover, redimensionar, recortar, rotar y cambiar de forma a objetos. Organizar y combinar objetos. Crear formas y cuerpos en 3-D.
- Gráficos, diagramas y esquemas. Diagramas de flujo y conectores.

III. Opciones avanzadas e impresión.

- Plantillas, diapositivas maestras y el patrón.
- Efectos de animación y transiciones. Reproducir la presentación.
- Impresión y exportación a PDF.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 17 - 2016/INF/3876

MANIPULADOR DE ALIMENTOS

Nº horas del curso: 10

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Tomar conciencia de los peligros que conllevan la contaminación de los alimentos.
2. Conocer las causas que provocan intoxicaciones alimentarias para poder prevenirlas.
3. Aprender las normas de higiene personal que debe tener un manipulador de alimentos y fomentar actitudes y actuaciones adecuadas.
4. Saber realizar las operaciones de limpieza de forma segura e higiénica.
5. Familiarizarse con los APPCC y la legislación sanitaria vigente.

Contenido:

- I. Aspectos generales relacionados con la manipulación de alimentos.
 - Higiene alimentaria.
 - Deterioro y contaminación de los alimentos.
 - Enfermedades de transmisión alimentaria.
- II. Prevención de riesgos en la manipulación de alimentos.
 - Conservación y almacenamiento de alimentos.
 - Los manipuladores de alimentos. Higiene, hábitos y salud.
 - Las empresas manipuladoras de alimentos.
 - Manipulación de alimentos en restauración colectiva.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 18 - 2016/INF/3877

ANALÍTICA WEB Y REDES SOCIALES

Nº horas del curso: 20

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Entender los conceptos claves de la Analítica web.
2. Aprender el funcionamiento de Google Analytics para el correcto seguimiento del tráfico Web.
3. Entender los datos, transformarlos en conocimiento y sacar partido para la correcta toma de decisiones.

Contenido:

I. Analítica Web.

- ¿Qué es la Analítica Web?
- Conceptos y métricas básicas.

II. Google Analytics.

- Instalación y configuración.
- Análisis de segmentos.
- Configuración de objetivos y embudos de conversión.
- Seguimiento de eventos.
- Otras configuraciones (Webmaster Tools y AdSense).
- Funcionalidades de utilidad.

III. Analítica Web aplicada a plataformas sociales.

- Plataformas sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Google Plus,...)
- Herramientas de gestión (Hootsuite, Socialbro,...)

IV. Elaboración de informes y cuadro de mando integral.

- Cómo elaborar un informe.
- El Cuadro de Mando Integral.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.

ACCIÓN FORMATIVA Nº 19 - 2016/INF/3878

COMMUNITY MANAGER Y REPUTACIÓN ON LINE

Nº horas del curso: 25

Personal destinatario:

Personal empleado público de los grupos A1 (A), A2 (B), C1 (C), C2 (D) y Agrupaciones Profesionales (E).

Criterios de selección/priorización:

El dispongo específico 5º de esta Resolución de Convocatoria.

Objetivos:

1. Definir qué es un Community Manager y cuáles son sus atribuciones.
2. Conocer las principales plataformas sociales.
3. Aprender a gestionar la reputación online de un individuo u organización.
4. Analizar casos de buena (y mala) gestión de medios sociales.

Contenido:

- I. Community Manager. Definición y funciones.
 - La figura del Community Manager.
 - Herramientas de trabajo.
- II. Plataformas sociales.
 - Importancia de los medios sociales en nuestro día a día.
 - Tipología de medios sociales.
 - Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Google Plus, Foursquare, Instagram y Pinterest.
- IV. Estrategia en medios sociales.
 - Del off al on: el soporte es lo de menos. Social Media Plan.
 - Primer análisis: auditoría previa.
- V. Reputación on line y gestión de crisis 2.0
 - ¿Qué es la reputación online?
 - Crisis online.
- VI Casos de éxito (y de fracaso) en medios sociales.
 - Ciberactivismo.
 - Marca Personal.
 - Empresas.

Metodología del curso y evaluación:

El alumnado, una vez superada la acción formativa en la plataforma, realizará una prueba de validación de contenidos en la Escuela de Formación e Innovación.