



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO DENOMINADO “IMPARTICIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS SOBRE HABILIDADES PROFESIONALES, INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **09457036410816484477**



1. OBJETO

La contratación del servicio de impartición de las acciones formativas sobre Habilidades profesionales, Innovación en la gestión pública y Servicios a la ciudadanía, programadas por la Dirección General de la Función Pública en el ejercicio de las competencias relativas al diseño y ejecución de las políticas de formación del personal al servicio de la Comunidad de Madrid, en las modalidades presencial y semipresencial, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en sus correspondientes Anexos.

2. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Descripción del servicio.

El adjudicatario asumirá la prestación de todo el servicio que se contrata y la dirección de sus recursos humanos, dentro del marco contenido en los pliegos tanto técnicos como administrativos, que rigen el presente procedimiento.

Todos los trabajos y prestaciones, que el adjudicatario deberá realizar al amparo de este contrato, y que se señalan a continuación, se facturarán de acuerdo a los conceptos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cuyos precios máximos y horas máximas estimadas se recogen en el mismo.

En el supuesto de que se haya convocado una edición de un curso y comunicado a la empresa adjudicataria la relación de participantes, y la misma no se celebrara por causas no imputables al adjudicatario, éste podrá facturar:

- En los cursos presenciales por el concepto de docencia, el importe de las horas correspondiente al primer día.
- En los cursos semipresenciales por el concepto de docencia, el importe de las horas correspondiente a la primera sesión presencial.

Los cursos y horas señaladas corresponden a las previsiones estimadas para todo el periodo de ejecución del contrato. No se originará ningún tipo de indemnización para el contratista en el supuesto de no realizarse todos los estimados durante el periodo de ejecución del contrato.

Con independencia de lo señalado en el párrafo anterior, el adjudicatario deberá contar con todos los medios necesarios que se requieran para la ejecución de los trabajos máximos estimados.

Los empleados de la empresa contratista que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de





Comunidad de Madrid

que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Comunidad de Madrid proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo, como ocurre en el caso del uso de la plataforma e-learning facilitada por la Comunidad de Madrid.

En el caso de los cursos semipresenciales, la empresa adjudicataria utilizará la plataforma e-learning que le facilite la Comunidad de Madrid, y deberá formar a sus empleados para la ejecución de este contrato en la utilización de dicha plataforma sin coste alguno adicional, para lo cual la Comunidad de Madrid le proporcionará todos los recursos didácticos necesarios para este fin.

Los equipos, materiales no fungibles, e instalaciones que la Comunidad de Madrid ponga con carácter transitorio a disposición del adjudicatario para la celebración de los cursos, deberán ser devueltos en las mismas condiciones que fueron entregados. Si éstos sufrieran algún deterioro por causa imputable al adjudicatario, deberá correr con los gastos de su reparación.

Las tareas que deberá realizar dentro del servicio requerido, se pueden desglosar en tres ámbitos diferenciados:

- Servicio de actividad docente.
- Servicio de asistencia a la gestión administrativa y de logística.
- Servicio de instalaciones e infraestructuras.

2.2. Servicio de actividad docente.

En este servicio se engloban todas las tareas encaminadas a proveer o facilitar el conocimiento de los programas formativos planificados por la Dirección General de Función Pública (en adelante DGFP).

Estas actividades (recogidas en Anexo I del presente pliego) engloban el diseño de las acciones formativas de acuerdo a los contenidos mínimos y características establecidos por la DGFP en el Anexo II, elaboración, entrega o puesta a disposición de los alumnos del material didáctico, la preparación, dinamización e impartición de las actividades formativas, la tutorización, pruebas de conocimiento y cumplimentación de los informes que establezca la DGFP.

En el caso de los cursos con formato semipresencial, cada alumno dispondrá de un tutor durante el plazo completo de impartición del curso. La ratio de tutor por alumnos no será superior a 60. Este servicio de tutorías no tendrá ningún coste de comunicación para los alumnos, poniéndose a disposición de los mismos un correo electrónico para consultar sus dudas, además de los medios disponibles en la plataforma e-learning de la Comunidad de Madrid.

En estos casos, los tutores se presentarán al alumno a través de la carta de bienvenida y realizarán al menos las siguientes tareas específicas:





Comunidad de Madrid

- Dinamización y seguimiento de los alumnos.
- Dirección de las herramientas colaborativas de aprendizaje (foros, chat, etc.).
- Corrección y evaluación de los ejercicios y de la prueba de conocimiento final.
- Resolución de dudas y consultas por vía telefónica o telemática con plazo de respuesta en 24 horas, excluyendo de este cómputo los sábados, domingos y festivos.

2.3. Servicio de asistencia a la gestión administrativa y de logística.

Estas actividades (recogidas en Anexo I del presente pliego) en términos generales, las componen todas aquellas tareas necesarias para posibilitar el desarrollo de la actividad docente, relacionadas con los procesos de gestión administrativa y tramitación. Así mismo, se incluyen tareas de logística y coordinación de los equipos de trabajo.

Los materiales didácticos y de apoyo de los cursos semipresenciales deberán cargarse en la plataforma facilitada por la Comunidad de Madrid, tras ser revisados y validados previamente por la DGFP, sin coste alguno adicional.

La empresa adjudicataria deberá dar soporte a los alumnos en las incidencias que se puedan producir en relación con las tareas antes descritas, conforme a lo establecido en el apartado anterior.

2.4. Servicio de Instalaciones e infraestructuras.

Las sesiones presenciales de los cursos se impartirán en las aulas aportadas por el adjudicatario, que deberán reunir las características y especificaciones relacionadas a continuación:

1. Acceso a personas con discapacidad y aseos.
2. Cumplir las condiciones de ergonomía y ambientales adecuadas.
3. Aulas con capacidad para el número máximo de personas por edición indicadas para cada curso en el Anexo II.
4. Ordenador para el profesor, pantalla, pizarra y equipo de proyección.
5. Mesas y sillas para los alumnos o cualquier otro mobiliario de uso común en aulas de formación.
6. Ubicación: deberán estar ubicadas en alguno de los siguientes distritos de la ciudad de Madrid: Chamberí, Salamanca, Centro, Retiro, Arganzuela o Moncloa (exclusivamente referido al barrio de Argüelles), con buena comunicación por transporte público.

Su utilización será convenida con el adjudicatario en tiempo y forma según las necesidades de la DGFP. Se entiende que las horas de cesión de aulas responderán exclusivamente a horas lectivas realizadas. Además, el adjudicatario se compromete a, en caso de ser requerido, poner a disposición algún aula situada en otro término municipal de la Comunidad de Madrid, si las circunstancias del alumnado de algún curso así lo exigieran.





Comunidad de Madrid

En el caso de que el adjudicatario cambie la ubicación de las instalaciones ofertadas, deberá notificarlo a la DGFP a efectos de obtener su autorización previa. El nuevo emplazamiento para prestar los servicios objeto del contrato, deberá contar con las mismas o mejores condiciones que el lugar original. Los costes correspondientes a cualquier cambio de sede si los hubiera serán por cuenta del adjudicatario.

La parte virtual de las acciones formativas semipresenciales se impartirá en la plataforma e-learning proporcionada por la Comunidad de Madrid a tales efectos, conforme a las instrucciones dictadas por la misma y, además, el uso por parte de la empresa contratista estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del presente contrato, sin que la empresa contratista pueda repercutir en la Comunidad de Madrid cualquier posible gasto de personal o material en el que pudiera incurrir derivado de su utilización para la impartición de dichas actividades formativas que ya se considera incluido en el precio de adjudicación del contrato.

2.5. Horarios del servicio.

El horario de servicio para los cursos presenciales, con carácter general, será de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

La parte virtual de los cursos semipresenciales estará disponible para los participantes en la plataforma e-learning de la Comunidad de Madrid 24 horas al día los siete días de la semana, si bien se informará al alumno que el curso lo debe realizar fuera de su horario de obligado cumplimiento.

3. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

3.1. Procedimiento de aprobación.

Todas las acciones formativas objeto del contrato, se desarrollarán íntegramente en cada una de las anualidades conforme al siguiente calendario:

- En el año 2016, en el periodo comprendido entre la formalización del contrato y el 16 de diciembre.
- En el año 2017, en el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 16 de diciembre.

Aprobado por la DGFP el calendario anual de las acciones formativas, lo comunicará a la empresa adjudicataria con tiempo suficiente para que ésta planifique la asignación a cada actividad formativa del profesorado, medios y recursos técnicos y materiales.

La empresa adjudicataria también hará entrega del material didáctico o de apoyo correspondiente a cada uno de los cursos con antelación suficiente para su revisión y aprobación por la DGFP.





Comunidad de Madrid

Cuando se trate de cursos semipresenciales en los que se prevé un proceso de dinamización en la plataforma e-learning proporcionada por la Comunidad de Madrid, la empresa adjudicataria cumplirá con lo requerido en el Anexo I, apartado B para el correcto desarrollo de las acciones formativas en esta modalidad.

3.2.- Procedimiento de comunicación de alumnos.

La DGFP enviará a la empresa adjudicataria el listado de alumnos seleccionados con la debida antelación a la fecha en que esté programado su inicio.

En los cursos semipresenciales, la Dirección General de Función Pública comunicará al adjudicatario la relación de los participantes inicialmente previstos con antelación suficiente a la fecha en que esté programado su inicio, para que éste a su vez se ponga en contacto con ellos de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del Anexo I del presente pliego.

3.3.- Variación en el número de ediciones.

Si durante la ejecución del contrato no llegara a realizarse alguna de las acciones formativas, con el saldo sobrante podrá desarrollarse alguna edición adicional a las previstas en el Anexo II, sin que esta circunstancia pueda considerarse modificativa del contrato descrito en el presente pliego.

4. MODELO PEDAGÓGICO

4.1. Criterios y objetivos generales.

El modelo de pedagogía que debe utilizar el adjudicatario debe combinar la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno.

El objetivo principal es capacitar al alumno y dotarle de conocimientos suficientes para la inmediata aplicación de lo aprendido en su puesto de trabajo, habiéndose de tener en cuenta para ello el perfil específico de los alumnos, que en muchos casos se tratarán de profesionales del ámbito al que se refiere la acción formativa y, por tanto, disponen ya de un nivel de conocimiento previo sobre la misma.

En el supuesto de los cursos semipresenciales además se pretende optimizar las posibilidades del conocimiento colectivo, generando sinergias entre todo el grupo que puedan ser aprovechadas, utilizando para ello todas las funcionalidades que se integran en las comunidades y herramientas colaborativas que conforman la web 2.0.





5. MATERIAL DIDACTICO Y DE APOYO

5.1. Características generales del material didáctico y de apoyo.

Para cada una de las actividades formativas el adjudicatario deberá diseñar y elaborar el material didáctico ajustado a los contenidos del programa de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación y que se recogen en el Anexo II del presente pliego.

Todo el material elaborado por el adjudicatario deberá ser diseñado teniendo en cuenta la imagen corporativa aprobada por la DGFP, que se la comunicará a estos efectos, y con carácter general se soportará en formatos compatibles para dispositivos móviles.

Las características generales del material didáctico son las que se indican a continuación en función de la modalidad de impartición, salvo que para un curso determinado se precise un material específico, en cuyo caso vendrá descrito en el apartado de material didáctico de la ficha del curso (Anexo II).

5.2. Cursos presenciales.

El contratista facilitará al alumnado obligatoriamente al inicio del curso, un programa detallado de su desarrollo, profesorado, criterios y procedimientos de evaluación, así como una relación detallada del material didáctico a utilizar en el mismo.

Los materiales didácticos se compondrán principalmente de manuales o guías de aprendizaje que desarrollarán los contenidos de los cursos e incluirán índices, textos paginados, esquemas, gráficos, así como mínimo un caso o actividad práctica.

Asimismo, éstos se acompañarán cuando la naturaleza del curso lo requiera de una guía de recursos adicionales a los contenidos impartidos en el curso (referencias bibliográficas, direcciones de páginas web, legislación...).

Se entregará a los alumnos antes del inicio toda la documentación relativa al curso en USB. La utilización de otros soportes digitales deberá ser aprobada previamente por la DGFP. Los gastos y trabajos de reproducción correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5.3. Cursos semipresenciales.

a) Material didáctico:

Los materiales didácticos serán manuales o guías de aprendizaje que desarrollarán los contenidos de los cursos e incluirán índices, textos paginados, esquemas, gráficos y, al menos, un ejercicio por unidad a corregir por el tutor. Cada curso deberá tener, como mínimo, un caso o actividad práctica para su resolución en sesión presencial.





Comunidad de Madrid

Aparte de textos escritos, la documentación podrá contener elementos visuales que sean adecuados al objeto del curso (por ejemplo, vídeos explicativos), así como enlaces a páginas web de contenidos similares, glosario de términos, presentaciones en pps y repositorio documental digital.

Estos materiales se colgarán en la plataforma e-learning proporcionada por la Comunidad de Madrid, para su consulta y descarga por los alumnos.

b) Recursos didácticos:

Sesiones de discusión asíncronas (a través de foros, chats, etc) y utilización de otras herramientas colaborativas, siendo obligatoria su tutoría y la participación de los alumnos.

5.4. Características técnicas de los equipos de los alumnos:

Los materiales didácticos y tutorías serán accesibles desde ordenadores que cumplan los siguientes requisitos:

- PC con conexión a Internet.
- Navegador de Internet: versión 7.0 ó superior, Firefox 13 o superiores.
- Monitor SVGA (resolución mínima 1024x768 píxeles).
- Plug-in Macromedia Flash.
- Adobe Acrobat Reader.

5.5. Kit del alumno.

Estará compuesto por un cuaderno y un bolígrafo, cuya elaboración, producción y pago le corresponde a la DGFP, sin que dicho coste lo repercuta en las empresas.

La empresa adjudicataria deberá recoger el kit para distribuirlo y entregarlo a todos los alumnos al inicio de los cursos presenciales y en la primera clase presencial de los semipresenciales, asumiendo el adjudicatario todos los gastos que pudieran derivarse de dicha distribución y entrega.

6. PERSONAL NECESARIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá disponer del equipo adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato, en adelante equipo prestador de los servicios.

Dado el carácter multidisciplinar de los contenidos, para el equipo docente, con carácter general, se exigirán las características mínimas descritas a continuación salvo que por la naturaleza o contenido concreto se requiera un perfil más específico, en cuyo caso se recogerá en la ficha correspondiente que figura en el Anexo II del presente pliego.

Dicho equipo se estructura de la siguiente forma:





Comunidad de Madrid

6.1. Jefe del Proyecto

Es la persona designada por la empresa adjudicataria para actuar ante la DGFP como responsable del cumplimiento de las condiciones del contrato.

6.2. Equipo docente.

El equipo pedagógico es el encargado de impartir los cursos y estará compuesto por profesores y por tutores expertos y dinamizadores, en función del tipo de formato de impartición de los mismos.

Con carácter general, todos los profesores o tutores deberán poseer titulación universitaria o equivalente y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los cursos objeto del contrato, salvo las excepciones o especialidades que, en su caso, a este respecto se puedan recoger para determinados cursos en la ficha específica correspondiente incluida dentro del Anexo II. Sus funciones serán las que se describen en el apartado 2.2 y en el Anexo I del presente pliego.

El número total de integrantes del equipo docente lo determinará la empresa, teniendo en cuenta las características y especialidades de cada una de las acciones formativas, así como la distribución temporal o calendario que de las mismas realice la DGFP de acuerdo con lo previsto en el apartado 3.1 del presente pliego de prescripciones técnicas.

En cualquier caso, el profesorado propuesto será altamente cualificado tanto en consideración a sus titulaciones académicas como a sus capacidades didácticas y formativas, aspectos todos ellos que deberán acreditarse documentalmente por el adjudicatario antes de iniciarse la acción formativa cuando así lo requiera la DGFP.

La empresa adjudicataria tiene la capacidad de controlar el acceso a las aulas y los profesores tienen la obligación de mantener el orden interno en las aulas, trasladando las incidencias que se produzcan a la autoridad competente.

6.3. Equipo de Asistencia a la Gestión Administrativa.

La composición y conocimientos del equipo deberá ser la adecuada para la realización de las funciones descritas en el Anexo I al presente pliego.

7. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Informes de Seguimiento del Servicio.

El adjudicatario deberá presentar los siguientes informes:

- Informes periódicos de seguimiento del Servicio: El adjudicatario proporcionará a la DGFP en el desarrollo de cada acción formativa los informes de gestión del servicio periódicos requeridos, de conformidad con lo establecido en el presente pliego, y un informe final al





Comunidad de Madrid

término de la misma. El modelo de los informes se establecerá por la DGFP y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades del entorno y características del servicio.

- b) Informes específicos: El adjudicatario elaborará, a petición de la DGFP cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.
- c) Informe de gestión: Realizadas las acciones formativas y antes de la finalización de cada anualidad, el adjudicatario aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato, con los contenidos que establezca la DGFP.

El adjudicatario se compromete a entregar los informes en soporte electrónico compatible con Microsoft Office ®.

8. PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de DOS MESES, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la DGFP los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

9. SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la normativa que a continuación se relaciona:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).





Comunidad de Madrid

- Disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el cumplimiento de la normativa anterior y se compromete a informar de la misma al personal que intervenga en el desarrollo de las acciones formativas.

Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la DGFP, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado por los alumnos durante el desarrollo del curso pertenecerán a la Administración de la Comunidad de Madrid. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la DGFP.

El contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

La empresa adjudicataria es la responsable de que todo el material didáctico que se entregue a los alumnos o que esté en la plataforma virtual, respeta la normativa vigente relacionada con la propiedad intelectual, sin que en ningún caso y bajo ningún concepto, de manera tácita o expresa pueda trasladar dicha responsabilidad a la Comunidad de Madrid.

En concreto, cuando los materiales que se utilicen en los cursos se desarrollen en la modalidad de obra colectiva, deberán ser originales y propiedad del autor y todos los recursos empleados deberán estar libres de derechos, cumpliendo escrupulosamente la normativa que la legislación actual establece sobre derechos de cita. En el caso de utilizar materiales sujetos a derechos de autor se deberán tramitar los correspondientes permisos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho sobre los informes, estudios y documentos que como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de prescripciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida,





sin autorización expresa de la DGFP.

11. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

La DGFP informará y dará instrucciones a la empresa adjudicataria:

- Acerca de los riesgos generales de las instalaciones en las que deban realizar sus tareas o posibles riesgos específicos de las actividades allí desarrolladas por la concurrencia de actividades así como, en su caso, las medidas preventivas y de protección a tomar.
- En su caso, deberá informar sobre los riesgos específicos de las actividades que se desarrollen en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de la empresa contratista, en particular sobre aquéllos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
- Medidas de emergencia (posibles situaciones de emergencia y/o evacuación así como las instrucciones básicas de actuación para el personal en caso de producirse dichas situaciones de peligro).

La empresa deberá satisfacer todo lo previsto, en su sector, por la Reglamentación vigente de prevención de riesgos laborales, estando en posesión de cuantas acreditaciones legales sean necesarias. En especial lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995), Información a los trabajadores (Art. 18 de la Ley 31/95) y Formación de los trabajadores (Art. 19 de la Ley 31/1995).

La empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se comprometen, cuando el desarrollo de la prestación del servicio objeto del presente contrato así lo requiera, al estricto cumplimiento de las medidas de coordinación previstas en el artículo 24 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales y R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 en materia de coordinación de actividades empresariales.

Cuando, como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes, se produzca un accidente de trabajo, el empresario deberá informar de aquél a los demás empresarios presentes en el centro de trabajo.

El adjudicatario será el responsable de cumplir y hacer cumplir tanto a sus trabajadores como a las subcontratas la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En caso de subcontratación, informará a los subcontratistas de los requisitos de seguridad y las normas de emergencia de la DGFP y garantizará que los subcontratistas apliquen de manera coherente y responsable los principios de la acción preventiva que se recogen en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales durante la ejecución de los trabajos, y en particular a los que se refiere el artículo 24 de la LPRL y Real Decreto 171/2004, exigiendo por parte de éstos su cumplimiento.





12. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores podrán dirigirse a:

Área de Formación General
Dirección General de Función Pública
Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno.
Comunidad de Madrid

Teléfono (91) 580 95 88

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE
INSPECCIÓN DE SERVICIOS Y ACTUACIONES JURÍDICAS,

Vicente Rodríguez Herrero





ANEXO I - DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

A. FORMACIÓN PRESENCIAL

1.- Docencia.

1.1.- Diseño y elaboración de los materiales didácticos ajustados a los contenidos del programa de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación, conforme a las características señaladas en el Anexo II para cada acción formativa y la preparación del mismo de acuerdo con los criterios formales establecidos en la cláusulas cuarta y quinta del presente pliego.

1.2.- Asignación del profesorado para la impartición de los cursos, conforme al perfil que para el equipo docente se detalla en la ficha de las característica técnicas del curso (Anexo II)

1.3.- Elaboración del programa y cronograma de cada curso, teniendo en cuenta el perfil de los destinatarios, contenidos, duración y su distribución en cada una de las fases de la acción formativa (exposición teórica, ejercicios prácticos, pruebas de conocimiento y evaluación de la calidad por parte del alumno).

1.4.- Elaboración de la prueba final de evaluación para aquellas acciones formativas cuya superación sea exigida como requisito indispensable para la obtención del correspondiente certificado, lo que se determinará por la DGFP en el instrumento normativo por el que se aprueba el Plan de Formación y da publicidad al mismo mediante su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

1.5.- El sistema de examen consistirá, preferentemente, en una prueba tipo test o, si la materia no lo permite, en una prueba de preguntas abiertas o en cualquier otro sistema de evaluación que se adapte a la naturaleza de los contenidos impartidos. Excepcionalmente, y previa autorización de la DGFP, se podrá realizar una evaluación continua durante la impartición del curso.

1.6.- Elaboración de un informe final de valoración de cada acción formativa en el modelo que a tal efecto facilite la DGFP, que se entregará en el plazo de los diez días siguientes a su finalización, sin perjuicio de los mecanismos de seguimiento del contrato establecidos en la cláusula séptima del presente pliego.

2.- Servicio de asistencia a la gestión administrativa y de logística para la modalidad presencial.

2.1.- Enviar la propuesta de planificación de las acciones formativas a impartir de conformidad con lo previsto en la cláusula tercera del presente pliego y de acuerdo con los modelos de fichas o documentación que a tales efectos determine la DGFP.

2.2.- Velar por el cumplimiento del calendario y de los horarios previstos.

2.3.- Resolver cualquier incidencia que surja durante el desarrollo del curso, en materias tales como las que afecten a cambios o sustituciones en el profesorado o modificaciones en la documentación,





Comunidad de Madrid

cambio de aulas, así como informar de las mismas a la DGFP mediante e_mail.

2.4.- Informar a los profesores del curso para que transmitan al alumnado la necesidad de acreditar su asistencia al inicio y fin de cada sesión, especialmente en aquellas acciones formativas que no se impartan en las dependencias de la DGFP.

2.5.- Controlar los listados de control de asistencia para verificar el seguimiento del alumnado.

2.6.- Entregar a los alumnos los cuestionarios de evaluación de calidad proporcionados por la DGFP para que los cumplimenten, una vez finalizada la acción formativa.

2.7.- Entregar a la DGFP, tras la finalización del curso, en el plazo que se determine, la siguiente documentación:

- a) Los listados de control de asistencia y los cuestionarios de evaluación cumplimentados por los alumnos.
- b) El informe final de valoración al que se hace referencia en la descripción de actividades de docencia presencial detalladas al comienzo de este Anexo.
- c) Las pruebas de evaluación corregidas, con una relación de APTOS/ NO APTOS a efectos de la emisión por la DGFP de los certificados que correspondan.

2.8.- Recoger el kit del alumno elaborado por la DGFP y entregarlo en cada uno de los cursos antes de su inicio, conforme se especifica en la cláusula quinta del presente pliego.





B. FORMACIÓN SEMIPRESENCIAL

1.- Docencia.

1.1.- Diseño y elaboración de los materiales didácticos ajustados a los contenidos del programa de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación, conforme a las características señaladas en el Anexo II para cada acción formativa y la preparación del mismo de acuerdo con los criterios formales establecidos en las cláusulas cuarta y quinta del presente pliego.

1.2.- Tutorías: En los términos descritos en la cláusula segunda del presente pliego.

1.3.- El número de sesiones presenciales necesarias y su duración se determinan en la ficha descriptiva de las características técnicas del curso (Anexo II del presente pliego). Con carácter general la sesión presencial se reservará para la realización de casos prácticos y puesta en común, con la opción de efectuar la prueba de conocimientos a continuación.

1.4.- Los requisitos de superación del curso serán los que la DGFP determine.

1.5.- Calificación del alumno como APTO/NO APTO: en aplicación de los requisitos de superación del curso, el tutor asignará una u otra calificación en función de los porcentajes que determine la DGFP.

2.- Servicio de asistencia a la gestión administrativa y de logística para la modalidad semipresencial.

2.1.- Enviar la propuesta de distribución de sesiones presenciales y online de conformidad con lo requerido en las fichas de curso del Anexo II del presente pliego.

2.2.- Poner a disposición de la Comunidad de Madrid los materiales didácticos, ejercicios y otros documentos que precise el curso para que ésta proceda a su validación previa y carga en la plataforma e-learning de la Comunidad de Madrid.

2.3.- Comunicar a la Comunidad de Madrid las direcciones de correo electrónico de los tutores a fin de que ésta proceda a darles de alta en la plataforma e-learning.

2.4.- Plan de comunicación:

- a) Carta de bienvenida (si el curso no se inicia con sesión presencial): la empresa adjudicataria comunicará a cada alumno el comienzo del curso mediante el envío por correo electrónico de una carta de bienvenida en la que se le debe informar de los aspectos que se indiquen por la DGFP.
- b) Comunidad de Aprendizaje: en la plataforma e-learning de la Comunidad de Madrid la empresa adjudicataria utilizará esta herramienta colaborativa para, entre otras funcionalidades, informar a los alumnos de asuntos que sean de su interés para el buen desarrollo del curso (por ejemplo, en la carpeta Calendario de actividades o bien creando una carpeta de Avisos).
- c) La empresa adjudicataria alimentará las carpetas en que está organizada la Comunidad de





Comunidad de Madrid

Aprendizaje para un mejor aprovechamiento del curso por los alumnos. En ella el tutor colgará la resolución de los ejercicios y de las consultas del alumno; la convocatoria de las sesiones presenciales con indicación de la fecha, hora y lugar de celebración y la programación, en su caso, de la prueba de conocimiento final.

2.5.- Gestión de alumnos:

- a) La DGFP se encargará de la difusión y convocatoria de los cursos a los empleados de la Comunidad de Madrid y de la selección de alumnos. Una vez efectuada la selección, la DGFP remitirá al adjudicatario un fichero Excel en el que consten los datos de contacto de los alumnos (nombre y apellidos, NIF, teléfono de contacto y dirección de correo electrónico) a efectos de comunicaciones.
- b) En los cursos que no se inicien con sesión presencial, el adjudicatario enviará a los alumnos seleccionados por la DGFP un correo electrónico con la carta de bienvenida para cubrir las plazas previstas en cada curso, utilizando los listados proporcionados por la DGFP a tal fin, y gestionará las bajas que en su caso se produzcan para cubrir las vacantes con nuevos alumnos del listado, en tanto no se haya agotado éste.

2.6. Informes de seguimiento: el adjudicatario enviará a la DGFP los siguientes informes de seguimiento sobre el progreso de los alumnos:

- a) Durante el curso se comunicarán por correo electrónico a los responsables de formación de la DGFP las incidencias que surjan en su caso.
- b) Finalizado el curso, número y relación de alumnos que lo han completado, grado de cumplimiento de los contenidos virtuales y la calificación obtenida (APTOS/NO APTOS) a efectos de la emisión de certificados por la DGFP, en fichero Excel con el modelo que ésta determine.

2.7.- En el desarrollo de las sesiones presenciales:

- a) Controlar los listados de control de asistencia para verificar el seguimiento del alumnado en las aulas.
- b) Resolver cualquier incidencia que surja durante el desarrollo del curso, en cuestiones tales como las que afecten a cambios o sustituciones en el profesorado o modificaciones en la documentación, cambio de aulas, así como informar de las mismas a la DGFP mediante e_mail.
- c) Informar a los profesores del curso para que transmitan al alumnado la necesidad de acreditar su asistencia al inicio y fin de cada sesión presencial.
- d) Velar por el cumplimiento del calendario y de los horarios previstos.
- e) Entregar a los alumnos los cuestionarios de evaluación de calidad proporcionados por la DGFP para que los cumplimenten, una vez finalizada la acción formativa.

2.8.- Entregar a la DGFP, tras la finalización del curso, en el plazo que se determine, la siguiente documentación:

- a) Los listados de control de asistencia de las sesiones presenciales.





Comunidad de Madrid

- b) Los cuestionarios de evaluación cumplimentados por los alumnos.
- c) El informe final de valoración al que se hace referencia en la descripción de actividades de docencia presencial detalladas al comienzo de este Anexo.
- d) Las pruebas de evaluación corregidas, con el informe de APTOS/ NO APTOS indicado en el apartado 2.6 letra b), a efectos de la emisión por la DGFP de los certificados que correspondan.

2.9.- Recoger el kit del alumno elaborado por la DGFP y entregarlo en cada uno de los cursos antes de su inicio, conforme se especifica en la cláusula quinta del presente pliego.

-



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0945703643410816484477**



ANEXO II

RELACION DE ACCIONES FORMATIVAS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

CODIGO	CURSO	EDICIONES	ALUMNOS EDICION	HORAS EDICIÓN	PRECIO	COSTE TOTAL	MODALIDAD
2016CG0103	ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0104	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0112	LA ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA RED (SEMIPRESENCIAL)	5	20	20	110 €/Hr.	11.000,00	SMP
2016CG0113	LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO: LA WEB 2.0 (SEMIPRESENCIAL)	5	20	20	110 €/Hr.	11.000,00	SMP
2016CG0114	COMMUNITY MANAGER EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (SEMIPRESENCIAL)	2	20	16	110 €/Hr.	3.520,00	SMP
2016CG0201	ESTRATEGIAS EMOCIONALES Y HABILIDADES SOCIALES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)	4	20	20	110 €/Hr.	8.800,00	PR
2016CG0202	MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	3	20	25	110 €/Hr.	8.250,00	PR
2016CG0206	HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN (PRESENCIAL)	4	20	25	110 €/Hr.	11.000,00	PR
2016CG0207	HABILIDADES PARA PRESENTACIONES EFICACES (PRESENCIAL)	2	20	16	110 €/Hr.	3.520,00	PR
2016CG0208	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EXCELENTE (PRESENCIAL)	3	20	15	110 €/Hr.	4.950,00	PR
2016CG0212	INSTRUMENTOS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO (PRESENCIAL)	3	20	30	110 €/Hr.	9.900,00	PR
2016CG0301	INTELIGENCIA EMOCIONAL: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	3	20	20	110 €/Hr.	6.600,00	PR
2016CG0302	COACHING EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)	4	20	20	110 €/Hr.	8.800,00	PR
2016CG0303	MINDMAPPING: MEJORA DE LA EFICACIA PROFESIONAL (PRESENCIAL)	2	20	7	110 €/Hr.	1.540,00	PR
2016CG0304	MINDFULNESS Y SUS APLICACIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	2	20	12	110 €/Hr.	2.640,00	PR
2016CG0305	TALLER DE NEUROLIDERAZGO (PRESENCIAL)	2	20	6	110 €/Hr.	1.320,00	PR
2016CG0306	TALLER DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PRESENCIAL)	3	20	20	110 €/Hr.	6.600,00	PR
2016CG0307	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (PRESENCIAL)	2	20	10	110 €/Hr.	2.200,00	PR
2016CG0308	IMPACTO PERSONAL Y RELACIONES PRODUCTIVAS EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	2	20	14	110 €/Hr.	3.080,00	PR
2016CG0309	TRABAJO EN EQUIPO (PRESENCIAL)	2	20	12	110 €/Hr.	2.640,00	PR
2016CG0310	HABILIDADES PARA GESTIONAR EL CAMBIO (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0311	GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL (PRESENCIAL)	5	20	20	110 €/Hr.	11.000,00	PR
2016CG0312	MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO (PRESENCIAL)	3	25	20	110 €/Hr.	6.600,00	PR
2016CG0313	RESILIENCIA: SUPERACIÓN POSITIVA DE SITUACIONES CRÍTICAS (PRESENCIAL)	3	20	15	110 €/Hr.	4.950,00	PR
2016CG0314	AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL (SEMIPRESENCIAL)	3	20	14	110 €/Hr.	4.620,00	SMP
2016CG0315	ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA MEMORIA (PRESENCIAL)	5	20	15	110 €/Hr.	8.250,00	PR
2016CG0316	JUBILACIÓN SATISFACTORIA: DESARROLLO PERSONAL TRAS LA EDAD LABORAL (PRESENCIAL)	1	20	20	110 €/Hr.	2.200,00	PR





Comunidad de Madrid

2016CG0412	HERRAMIENTAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0413	LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0414	GESTIÓN DE LAS CRÍTICAS Y DEL RECONOCIMIENTO (PRESENCIAL)	2	20	10	110 €/Hr.	2.200,00	PR
2016CG0415	CLIMA LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016CG0416	MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016RA2401	FORMACIÓN DE FORMADORES (PRESENCIAL)	2	20	20	110 €/Hr.	4.400,00	PR
2016RA3201	CURSO GENERAL DE SECRETARIADO (PRESENCIAL)	2	20	30	110 €/Hr.	6.600,00	PR

TOTAL 93 188.980,00

MODALIDAD: PR (Presencial) SMP (SemiPresencial)



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0945703643410816484477



CÓDIGO: 2016CG0103		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– La ética en la Administración Pública.– Valores corporativos.– Ética y deontología profesional.– Ética pública y códigos de conducta.– Utilización de los recursos públicos.– La gestión de la ética pública.– El trabajo al servicio de los ciudadanos.– La responsabilidad corporativa.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





Comunidad de Madrid

CÓDIGO: 2016CG0104		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– La responsabilidad social corporativa: contenido y alcance.– Los grupos de interés. La estrategia de responsabilidad social.– Herramientas de gestión de la responsabilidad social corporativa.– La responsabilidad social en la Administración Pública.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0112		Modalidad: SEMIPRESENCIAL
Denominación: LA ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LA RED (SEMIPRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 5	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Redes Sociales como soporte en la atención a los ciudadanos. Beneficios del Social CRM.– Herramientas y aplicaciones de Social CRM.– Gestión de personas, atención al ciudadano y fidelización con enfoque multicanal.– Análisis, seguimiento y optimización de la atención al ciudadano.– Generación de experiencia de usuario.– Establecimiento de una estrategia comunicativa.– Casos de éxito.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Se utilizarán los recursos didácticos descritos en los apartados cuatro y cinco del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p> <p>De la duración total del curso se dedicarán 6 horas para su impartición en modalidad virtual y 14 horas en sesiones presenciales, a razón de 3 sesiones.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes/tutores expertos deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 10 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos.</p> <p>Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de docente/tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 y el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0113		Modalidad: SEMIPRESENCIAL
Denominación: LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO: LA WEB 2.0 (SEMIPRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 5	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid que necesiten realizar búsquedas de información, gestión del conocimiento y otros recursos web para un mejor desempeño de su puesto de trabajo.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Componentes de una red social.– Gestión de la información y seguridad en las redes sociales.– Principales usos profesionales de cada una de las redes sociales.– Beneficios para las organizaciones y para los trabajadores.– Principales recursos, servicios y aplicaciones que ofrece internet mediante la web 2.0: blog, wiki, etiquetado y clasificación social de contenidos, entornos web para difundir y compartir información.– Usos personales y laborales de la web 2.0.		
Metodología: Eminentemente práctica, con propuesta de ejercicios al alumno para familiarizarse con el uso de las herramientas 2.0 y la navegación en redes sociales. Se utilizarán los recursos didácticos descritos en los apartados cuatro y cinco del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. De la duración total del curso se dedicarán 6 horas para su impartición en modalidad virtual y 14 horas en sesiones presenciales, a razón de 3 sesiones.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes/tutores expertos deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 10 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos. Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de docente/tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 y el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. En las prácticas se precisa un ordenador para cada alumno.		





CÓDIGO: 2016CG0114		Modalidad: SEMIPRESENCIAL
Denominación: COMMUNITY MANAGER EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (SEMIPRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 16	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid, que tengan encomendadas funciones de dirección de comunidades virtuales de aprendizaje.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Importancia de los medios del Social Media en las relaciones entre las AAPP y ciudadanos.– Posibilidades de aprovechamiento de las redes sociales por la Administración.– Perfil, habilidades y competencias del Community Manager en una organización administrativa.– Las mejores técnicas y herramientas del Community Management.– Funciones y responsabilidades.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Se utilizarán los recursos didácticos descritos en los apartados cuatro y cinco del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. De la duración total del curso se dedicarán 5 horas para su impartición en modalidad virtual y 11 horas en sesiones presenciales, a razón de 2 sesiones.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes/tutores expertos deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 10 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos. Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de docente/tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 y el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





Comunidad de Madrid

CÓDIGO: 2016CG0201		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: ESTRATEGIAS EMOCIONALES Y HABILIDADES SOCIALES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– El proceso de comunicación: la estructura del mensaje.– Consejos prácticos para mejorar la comunicación verbal y no verbal.– Barreras en la comunicación. Los conflictos en la atención al ciudadano.– La escucha activa. Tipos de comunicación. Formas de comunicación en el trabajo.– La fase de información en la atención al usuario. Diferencias de percepción y equívocos.– Técnicas para entrenar la asertividad.– La comunicación no verbal: postura, gestos.– Habilidades sociales en la atención al ciudadano. La empatía.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno, utilizando para ello ejercicios de role-playing que simulen diversas situaciones de atención al público. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0202		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 25	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid, que desarrollen funciones de atención a usuarios de servicios públicos.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Atención a los usuarios de servicios públicos: situaciones de conflictividad.– Manejo del usuario difícil.– La agresión: cómo prevenir y actuar ante una agresión física.– Riesgos psicológicos: desmotivación, cuadros de ansiedad.– Modo de prevenir conflictos: técnicas de comunicación y empatía.– Cuando todo falla: medidas de seguridad.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0206		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 25	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">- Habilidades sociales.- El proceso de comunicación.- Barreras y objetivos.- La escucha activa.- Tipos de comunicación: verbal, no verbal y escrita.- La comunicación telefónica.- Formas de comunicación en el trabajo.- La asertividad.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0207		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: HABILIDADES PARA PRESENTACIONES EFICACES (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 16	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid, que en el desempeño de sus funciones deban efectuar presentaciones en público.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Preparación y estructura de la presentación.– El control emocional. Habilidades del ponente.– Control de medios audiovisuales y logísticos (sala, asistentes...)– Control del tiempo.– La coherencia interna del discurso.– Estrategias de persuasión. La voz.– Ensayo de una presentación: entrenamiento y defensa argumental.– El "arte de la representación" para desarrollar una mejor imagen pública del profesional y de la institución o empresa a la que representa.– La comunicación no verbal durante la intervención. Opciones y métodos.– Caso práctico.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





Comunidad de Madrid

CÓDIGO: 2016CG0208		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EXCELENTE (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 15	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Elementos de la comunicación telefónica.– El lenguaje telefónico: aspectos diferenciadores. Planificar los mensajes. Influir en los demás.– Estructura de la llamada.– Identificar los vehículos de la imagen en la comunicación telefónica.– Desarrollar el mejor perfil para atender el teléfono en la Administración. Calibrar el impacto en los primeros contactos.– Cómo dirigir las llamadas y obtener compromisos favorables.– Técnicas para la resolución de incidencias y quejas (llamadas difíciles).– Prácticas con dinámicas activas (vídeos, simulaciones de llamadas y otras).		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales (vídeos, simulaciones de llamadas, etc), de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





Comunidad de Madrid

CÓDIGO: 2016CG0212		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: INSTRUMENTOS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA D.G. DE LA MUJER		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 30	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Marco conceptual y normativo de la teoría de género y de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.– Políticas públicas de igualdad: conciliación y corresponsabilidad, liderazgo femenino, etc.– Herramientas para la igualdad: informes de impacto de género, indicadores de género, etc.– Integración de la perspectiva de género en operaciones cofinanciadas por Fondos Europeos.– Buenas prácticas en materia de igualdad.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





Comunidad de Madrid

CÓDIGO: 2016CG0301		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: INTELIGENCIA EMOCIONAL: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Tipología de las Emociones.– Habilidades básicas de la inteligencia emocional.– El feedback emocional y la administración de los impulsos.– Gestionar las expresiones emocionales en la relación interpersonal.– Entender y transformar nuestra estructura emocional: las competencias personales.– Gestión emocional y autocontrol.– El manejo de las emociones en un entorno profesional.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0302		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: COACHING EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– El modelo secuencial del entrenamiento: el proceso de coaching.– El coaching como actividad de desarrollo. Principios básicos.– Situaciones y técnicas.– Tratamiento de discrepancias.– Plan de mejora y seguimiento.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0303		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: MINDMAPPING: MEJORA DE LA EFICACIA PROFESIONAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 7	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Crear un mapa mental: principios y reglas.– Herramientas para elaborar mapas mentales.– Planificar utilizando un mapa mental: beneficios.– Elaborar modelos de mapas mentales para mejorar la reflexión.– Brainstorming utilizando un mapa mental.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0304		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: MINDFULNESS Y SUS APLICACIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 12	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– El actual mundo de distracciones, sobreestimulación e intoxicación.– ¿Qué es Mindfulness o Atención Plena?– Los diferentes tipos de Atención (Abierta, Focalizada y Ejecutiva).– Modo "mindful" vs "piloto automático". "Responder" vs "Reaccionar".– Aplicaciones concretas de Mindfulness en la vida profesional y personal.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0305		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: TALLER DE NEUROLIDERAZGO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 6	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– ¿Qué sabemos del cerebro?– Las organizaciones en el siglo XXI.– El cerebro social: Modelo SCARF: los 5 motivadores sociales de David Rock.– El Modelo i4 de Neuroliderazgo de Silvia Damiano: 4 competencias y 16 pilares.– Descripción de los 4 pilares que dan el nombre al modelo: Integración, Imaginación, Inspiración e Intuición.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0306		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: TALLER DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– 1. Descubrir y desarrollar un lenguaje asertivo:<ul style="list-style-type: none">– El lenguaje, modelo de comunicación, lenguaje verbal y lenguaje corporal.– Distorsiones lingüísticas de la comunicación.– Técnicas para desarrollar una comunicación efectiva.– Lograr una sincronía entre comunicación y afectividad.– 2. Resolver conflictos:<ul style="list-style-type: none">– Emociones y sentimientos.– La ira y rabia.– La sonrisa y el buen humor, rescatando recursos emocionales.– Estrategia de disociación de conflicto.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0307		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 10	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Características fundamentales de la creatividad.– Identificar los factores que favorecen y dificultan el pensamiento creativo.– Fases del proceso creativo.– Técnicas creativas para resolver problemas.– Barreras a la creatividad.– Obtener el máximo rendimiento de la creatividad en el contexto de la Administración Pública.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0308		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: IMPACTO PERSONAL Y RELACIONES PRODUCTIVAS EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 14	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">- La percepción de sí mismo y la imagen interpretada por los demás.- La dinámica de las relaciones interpersonales.- Los diferentes estilos sociales y mi zona de confort.- Desarrollar la flexibilidad entre los estilos para construir relaciones más eficaces.- Manejar conductas negativas de manera profesional.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0309		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: TRABAJO EN EQUIPO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 12	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">- Características de un equipo de trabajo en entornos administrativos.- Trabajo en equipo vs. trabajo individual.- Los objetivos, las prioridades y las funciones dentro del equipo.- Técnicas para la comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de conflictos en los equipos de trabajo.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0310		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: HABILIDADES PARA GESTIONAR EL CAMBIO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Cambio organizacional: concepto y aspectos.– Principios fundamentales para la gestión del cambio.– Singularidad de cada proceso de cambio.– Tipos de cambio. Un proceso de ocho fases.– Procesos y dificultades: cómo superar la resistencia al cambio.– Cómo implantar el cambio. El proceso de comunicación.– Proactividad y adaptabilidad.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0311		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 5	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Factores personales y externos de la gestión del tiempo.– Análisis de la duración de las tareas diarias.– Objetivos de mejora.– Planificación secuencial de las tareas del trabajo cotidiano, tanto las de equipo como las individuales.– Medición y control de la planificación temporal. Establecer las medidas correctoras.– Corrección de desviaciones en la planificación.– Causas del mal uso del tiempo y aprendizaje para un uso más eficaz.		
Metodología: <p>Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.</p>		
Profesorado (Titulación y experiencia): <p>Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.</p>		
Material didáctico: <p>El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.</p>		





CÓDIGO: 2016CG0312		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 25
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Pensamiento, emociones y comportamiento.– Análisis de la motivación en el comportamiento humano (frustraciones, temores, expectativas).– Enfoque optimista y pesimista. La botella medio llena y medio vacía.– Técnicas de automotivación. La visualización. Autoinstrucciones.– Introspección.– Dirigir el pensamiento hacia las metas.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0313		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: RESILIENCIA: SUPERACIÓN POSITIVA DE SITUACIONES CRÍTICAS (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 15	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Resiliencia: concepto y base biológica.– Características de las personas resilientes.– Situaciones en las que se pone a prueba la resiliencia.– Pautas para promover la resiliencia en el centro de trabajo.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0314		Modalidad: SEMIPRESENCIAL
Denominación: AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL (SEMIPRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 3	Horas por edición: 14	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Patrones de comportamiento y de relación interpersonal.– Trampas emocionales que perjudican el entorno de trabajo y deterioran la productividad.– La responsabilidad personal y la rendición de cuentas.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Se utilizarán los recursos didácticos descritos en los apartados cuatro y cinco del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato. De la duración total del curso se dedicarán 4 horas para su impartición en modalidad virtual y 10 horas en sesiones presenciales, a razón de 2 sesiones.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes/tutores expertos deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 10 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos. Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de docente/tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 y el Anexo I del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0315		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA MEMORIA (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 5	Horas por edición: 15	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">- Teoría de la memoria: adquisición de las impresiones, la memoria y la organización mental.- Cómo evitar el olvido.- Sistemas de memorización.- Canales y estilos de aprendizaje.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0316		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: JUBILACIÓN SATISFACTORIA: DESARROLLO PERSONAL TRAS LA EDAD LABORAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA D.G. DEL MAYOR		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid próximo a la jubilación.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">- La promoción de la autonomía personal. Autopercepción y autoestima. Habilidades sociales. Emprender.- El conocimiento de los derechos de las personas mayores. La prevención como recurso de autoayuda.- Elementos económicos y fiscales que garantizan la calidad de vida de las personas mayores.- Aspectos normativos y administrativos: ¿en qué condiciones me puedo jubilar?- El nuevo rol de las personas mayores. Participación social y entorno. Acceso a recursos institucionales.- Los cambios al final de la etapa laboral, desde un punto de vista personal, positivo y proactivo.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0412		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: HERRAMIENTAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– La influencia de las relaciones humanas en el rendimiento.– El valor de los incentivos.– Principios para enriquecer un puesto de trabajo.– Principales teorías sobre la motivación humana en el trabajo.– Detectar las necesidades del equipo.– Técnica de la dinámica de grupos.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0413		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Bases de la interacción humana: qué variables caracterizan la relación entre diferentes individuos en el entorno laboral.– Elementos básicos de la comunicación en entornos de trabajo.– Comunicación positiva.– Comunicación persuasiva: la comunicación no verbal y la motivación.– Manejar la recepción de críticas: metodología y técnicas a utilizar.– Técnicas de control emocional ante situaciones de conflicto.– Comunicación eficaz con el equipo: cultivar la proactividad vs reactividad. La importancia de dar feedback al equipo de trabajo.– Generar una cultura de confianza en los colaboradores para optimizar los resultados.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0414		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: GESTIÓN DE LAS CRÍTICAS Y DEL RECONOCIMIENTO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 10	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Identificar los pasos y elementos clave en el proceso de gestión de las críticas y reconocimientos.– Importancia del feedback (retroalimentación): objetivos y etapas.– Herramientas y técnicas más útiles en cada etapa y circunstancia.– Actitudes favorables a su emisión y recepción: cómo solicitar y recibir feedback.– Evaluar la ejecución del feedback: evaluación 360 °. La ventana de Johari.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0415		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: CLIMA LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Definición y principios.– Dimensiones en el clima laboral: Orientación a la Tarea (OT) y Orientación a la Relación (OR).– Los 4 tipos básicos de clima laboral.– Factores que influyen en el clima organizacional y cómo detectarlos: Climas de impacto favorable y Clima ideal.– Psicología organizacional positiva. Organizaciones saludables.– Cambio en el modelo organizacional.– Las fortalezas personales y su uso en la gestión de equipos.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016CG0416		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Etapas y situaciones de la negociación.– Estilos y tipos básicos de negociación.– Estrategias competitivas.– La negociación integradora; las concesiones.– El conflicto en las relaciones laborales. Procesos de mediación.– Medios alternativos de resolución de conflictos: la conciliación, el arbitraje, etc.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016RA2401		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: FORMACIÓN DE FORMADORES (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 20	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Personal funcionario, laboral y estatutario de la Comunidad de Madrid con experiencia en impartir acciones formativas, preferentemente del Plan de Formación de la D.G. Función Pública.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– La elaboración de programas formativos.– La preparación del material.– El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.– La comunicación con el grupo.– Las expectativas de los participantes. Resolución de problemas.– Actitudes del adulto frente al aprendizaje.– Las técnicas de formación.– Evaluación de la acción formativa.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		





CÓDIGO: 2016RA3201		Modalidad: PRESENCIAL
Denominación: CURSO GENERAL DE SECRETARIADO (PRESENCIAL)		
Centro Directivo Proponente: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 30	Alumnos por edición: 20
Destinatarios: Secretarios/as de Altos Cargos y Jefes de Área de la Comunidad de Madrid, así como el personal que desempeñe funciones de secretariado y/o que pretenda promocionar.		
Programa / contenidos: <ul style="list-style-type: none">– Organización del trabajo y planificación del tiempo.– Tratamiento documental y gestión de archivos.– Organización de reuniones, visitas y otros actos.– Habilidades sociales y de comunicación.– Relaciones interpersonales en la organización.		
Metodología: Deberá combinarse la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno. Los casos y actividades prácticas que se programen se desarrollarán en sesión conjunta.		
Profesorado (Titulación y experiencia): Los docentes deberán poseer titulación superior, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso.		
Material didáctico: El material didáctico estará diseñado y elaborado conforme a los contenidos y metodología señalados en los apartados anteriores, respetando las especificaciones establecidas en la cláusula 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas del contrato.		

