



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

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

1. OBJETO

La contratación del servicio de impartición de las acciones formativas sobre Habilidades profesionales, programadas por la Dirección General de 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 virtual, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio objeto de este contrato que asume el adjudicatario consiste en la impartición de los cursos del Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid relacionados en el Anexo I.

Se trata de 55 cursos a impartir en modalidad presencial por videoconferencia y en modalidad exclusivamente virtual, relativos a las materias que dan título al presente contrato.

En el Anexo I se recogen las características de cada uno de ellos, necesarias para su desarrollo y organización por parte del adjudicatario:

- Denominación del curso.
- Descripción resumida de contenidos.
- Duración (en horas).
- Perfil y requisitos a cumplir, en su caso, por los alumnos destinatarios del curso.
- Número de ediciones o grupos de alumnos para cada curso.
- Número de alumnos por edición.

El Anexo I bis es un resumen del Anexo I, en el que se ha omitido la descripción resumida de los contenidos y el perfil y requisitos a cumplir, en su caso, por los alumnos destinatarios del curso, y se ha añadido el total de horas para cada curso presencial y las licencias en los cursos virtuales.

En el caso de discrepancia entre los datos establecidos en el Anexo I y en el Anexo I bis, prevalecerá lo establecido en el Anexo I bis.

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 logística.
- Servicio de instalaciones e infraestructuras.

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.

En el supuesto de que se haya convocado una edición de un curso presencial y finalmente no se celebre por causas no imputables al adjudicatario, éste podrá facturar por el concepto de docencia el importe de las horas correspondiente al primer día.

3. SERVICIO DE ACTIVIDAD DOCENTE

3.1. Cursos presenciales por videoconferencia

El adjudicatario asignará los profesores para la impartición de los cursos. El profesorado seleccionado deberá contar con la formación académica y experiencia docente adecuada a las materias objeto de los cursos que integran la prestación de este servicio de formación.

La Dirección General de Función Pública (en adelante DGFP) podrá requerir en cualquier momento al adjudicatario que acredite la cualificación del personal docente seleccionado.

3.2. Cursos virtuales

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.

Los tutores se presentarán a los alumnos a través de la carta de bienvenida y realizarán al menos las siguientes tareas específicas:

- Dinamización y seguimiento de los alumnos.
- Dirección de las herramientas colaborativas de aprendizaje (foros, chat, etc.).
- Corrección y evaluación de los ejercicios (si procede) 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.

3.3. Aspectos comunes a ambas modalidades

Al adjudicatario le corresponde realizar las siguientes tareas, comunes a las modalidades de impartición previstas en este contrato (presencial por videoconferencia y virtual):

- Desarrollo de los contenidos formativos del curso, de acuerdo con los consignados en la columna *Contenidos* del Anexo I. Deberán ajustarse igualmente a la duración y perfil de destinatarios indicados en el citado Anexo.
- Elaboración del programa del curso, en el que se incluirá una relación de los contenidos previstos y su distribución en las sesiones que se determinen en función de la duración de cada

acción formativa.

- Preparación del material didáctico, ajustado a los contenidos de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación y que se recogen en el Anexo I del presente pliego. Los materiales didácticos se compondrán principalmente de manuales o guías de aprendizaje que, además de desarrollar los contenidos de los cursos, incluirán índices, textos paginados, esquemas, gráficos en su caso y, cuando la naturaleza del curso lo requiera, referencias bibliográficas y enlaces a páginas web.
- Elaboración de la prueba final de evaluación para los cursos con una duración igual o superior a diez horas lectivas. 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.
- Elaboración de un informe final de valoración de cada acción formativa en el modelo que a tal efecto facilite la DGFP, que el adjudicatario entregará en la semana siguiente a su finalización, sin perjuicio de otros mecanismos de seguimiento del contrato establecidos en el presente pliego.
- Poner a disposición de los alumnos el cuestionario de evaluación de calidad, según el modelo indicado en el ANEXO II. Se cumplimentarán por los alumnos en la plataforma del adjudicatario. El adjudicatario entregará el resultado de los mismos a la DGFP, con independencia de la modalidad y forma de impartición, en formato Excel de acuerdo a la estructura que a tal efecto facilite la DGFP.

4. SERVICIO DE ASISTENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA

4.1. Cursos presenciales por videoconferencia.

En este apartado al adjudicatario le corresponde realizar las siguientes tareas:

- Elaborar el calendario de los cursos conforme a lo previsto en la cláusula 6 y someterlo a la aprobación de la DGFP con una antelación mínima de un mes a la primera fecha de inicio prevista.
- Poner a disposición de la DGFP el material didáctico de los cursos con diez días de antelación a la fecha de inicio prevista para su aprobación previa.
- Subir a la plataforma el material didáctico del curso, una vez aprobado por la DGFP.
- Velar por el cumplimiento del calendario y de los horarios previstos.
- 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, problemas de acceso o conexión, así como informar de las mismas a la DGFP mediante correo electrónico.

- Poner a disposición de los alumnos el documento *Normas de asistencia y certificados*, informándoles que deben permanecer conectados desde el inicio hasta el fin de cada sesión del curso. También se les informará verbalmente que la DGFP no expedirá los certificados en soporte papel, recomendándoles a tal efecto que lean la información sobre descarga de certificados que consta en el citado documento *Normas de asistencia y certificados*. Cualquier duda que planteen los alumnos acerca de la aplicación de estas *Normas* se comunicará a la DGFP si no puede ser resuelta por el adjudicatario, quien en ningún caso tomará decisiones respecto a la procedencia de la expedición del certificado a aquellos alumnos que no cumplan el requisito de asistencia.
- Controlar las conexiones para verificar el seguimiento del alumnado y recabar los justificantes que en su caso aporten los alumnos para acreditar faltas de asistencia en que hayan podido incurrir.
- Poner a disposición de los alumnos los cuestionarios de evaluación de calidad proporcionados por la DGFP para que los cumplimenten en la plataforma, una vez finalizada la acción formativa.
- Realizar prueba de evaluación en los cursos de duración igual o superior a 10 horas, conforme se dispone en el punto 3.3 de la cláusula anterior.

Entregar a la DGFP en la semana siguiente a la finalización de cada curso la siguiente documentación:

- a) Fichero de conexiones en formato Excel con las fechas, horas de inicio y fin de cada conexión. Y los justificantes que en su caso hayan aportado aquellos alumnos que faltaran a alguna sesión.
- b) Los cuestionarios de evaluación cumplimentados por los alumnos, en fichero Excel en el formato facilitado por la DGFP.
- c) El informe final de valoración al que se hace referencia en el punto 3.3 de la cláusula anterior.

Por su parte, a la DGFP le corresponde facilitar al adjudicatario los siguientes documentos según modelo oficial:

- Los listados de los alumnos seleccionados y convocados.
- Las normas de asistencia y certificados.
- El cuestionario de evaluación del curso.
- El informe final de valoración.

4.2. Utilización del sistema de videoconferencia síncrona para impartir las clases presenciales.

El sistema de videoconferencia se ejecutará a través de la infraestructura que el adjudicatario ponga a disposición del contrato, y de los recursos que éste considere necesario aplicar para la correcta prestación del servicio, sin que pueda suponer para el alumno más carga que la de aportar el equipo

informático o receptor (ordenador, tablet, smartphone, etc).

El sistema de impartición de clases por videoconferencia síncrona no comportará en ningún caso la conversión del curso de presencial a virtual. Las clases impartidas a través de este recurso tendrán la consideración de clase presencial a todos sus efectos. Del mismo modo, el precio hora de la clase impartida en este formato se mantendrá en los mismos importes que se prevén en estos pliegos para la hora de clase presencial, sin que puedan producirse alteraciones en su cuantía.

4.3. Cursos virtuales.

En este apartado al adjudicatario le corresponde realizar las siguientes tareas:

- Personalización de la plataforma con la imagen corporativa de la DGFP.
- Carta de bienvenida que se enviará a cada alumno por correo electrónico con el siguiente contenido:
 - Presentación del tutor.
 - Programa del curso, con indicación del plazo del que dispone el alumno para su realización.
 - Guía de navegación en la plataforma donde se desarrolla el curso.
 - Limitación de horario de acceso: se indicará que el curso debe realizarse fuera del horario de obligado cumplimiento.
 - Requisitos de obtención del certificado: deberá informarse que a la finalización del curso los alumnos podrán obtener el certificado de aprovechamiento, siempre que completen el 100% de los contenidos del curso.
- Subir a la plataforma el material didáctico del curso, una vez aprobado por la DGFP.
 - Informe final en fichero Excel con el número y relación de alumnos que lo han completado; tiempo total de conexión de cada uno; porcentaje de realización de los contenidos del curso (sobre el total); calificación obtenida (APTOS/NO APTOS) a efectos de la emisión de certificados por la DGFP; licencia facturable o no facturable (si el tiempo de conexión ha sido 0 %).
- Fichero de conexiones en formato Excel con las fechas, horas de inicio y fin de cada conexión de los alumnos que hayan obtenido el certificado de aprovechamiento (los declarados APTOS, esto es, que hayan completado el 100 % de los contenidos del curso).
- Cuestionarios de evaluación: Al finalizar el curso los alumnos tendrán que cumplimentar el modelo oficial de cuestionario de satisfacción de la DGFP en la plataforma del adjudicatario.

Por su parte, a la DGFP le corresponde facilitar al adjudicatario los siguientes documentos en modelo oficial y realizar las siguientes tareas:

- Emisión de certificados: los expide la DGFP en el plazo de un mes a contar desde la recepción

del informe final del curso que elabora el adjudicatario.

- Fichero Excel para elaborar por parte del adjudicatario el listado de conexiones. Se han de cumplimentar tantas líneas como alumnos y conexiones hayan efectuado, indicando fecha de conexión, hora de inicio y hora de fin.
- Imagen corporativa para personalizar el entorno de la plataforma proporcionada por el adjudicatario donde se alojen los cursos virtuales.
- Listado de los alumnos seleccionados en formato Excel, en el que constarán los datos de contacto de los alumnos a efectos de comunicaciones y matriculación en la plataforma virtual.
- Formato de los ficheros Excel para grabación de los cuestionarios de evaluación.

5. SERVICIO DE INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS

5.1. Cursos presenciales en formato de videoconferencia.

Las videoconferencias se podrán impartir tanto a través de las aulas virtuales asociadas a la plataforma de formación digital que el adjudicatario ponga a disposición de la DGFP para el desarrollo de los cursos en modalidad virtual, como mediante herramientas de conexión audiovisual de general uso, debiendo garantizarse en ambos casos los adecuados niveles técnicos, de seguridad y de calidad en la labor formativa, así como el acceso de los alumnos desde sus propios dispositivos o equipos.

5.2. Cursos virtuales.

Los cursos en modalidad virtual se desarrollarán en la plataforma de formación online que proporcione la empresa adjudicataria sin coste adicional, y su servicio de hosting tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de usuarios establecido en el contrato.

6. CALENDARIO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

El adjudicatario elaborará el calendario de los cursos que integran el servicio de formación objeto del contrato tras su adjudicación definitiva, ajustándose a la duración establecida en el Anexo I para cada acción formativa y a las siguientes instrucciones:

- Periodo de impartición: el correspondiente al de vigencia del contrato. El mes de diciembre y del 15 de julio a 15 de septiembre se considerará inhábil en todo caso a efectos lectivos en los cursos presenciales por videoconferencia.
- Distribución de las sesiones formativas de los cursos presenciales: en semanas completas alternando sesiones de mañana y tarde (por ejemplo, si un curso empieza el lunes por la mañana, la siguiente sesión se celebrará el martes por la tarde, y así sucesivamente a lo largo de la semana hasta completar su duración).

- Horario lectivo: las sesiones de mañana se programarán a partir de las 9:00 horas hasta las 14:00 horas como máximo. Las sesiones de tarde se programarán a partir de las 16:00 horas hasta las 20:00 horas como máximo.
- Número máximo de ediciones semanales: 10 ediciones.
- Cursos virtuales: se indicará fecha de inicio y fecha fin de la acción formativa online dentro del periodo de impartición establecido. El envío de la carta de bienvenida marcará la fecha de inicio. Con carácter general, el curso finalizará en el mes siguiente a su comienzo, si bien el adjudicatario puede proponer una fecha de finalización algo más amplia atendiendo a la diferente duración de cada acción formativa, fijada en el Anexo I. En todo caso, se mantendrá abierta la plataforma para los alumnos durante un mes y medio como máximo contado desde el envío de la carta de bienvenida.

El adjudicatario enviará a la DGFP para su aprobación la propuesta de calendario en formato Excel en el modelo que ésta le proporcione, con una antelación mínima de un mes a la primera fecha de inicio prevista. La DGFP se compromete por su parte a dar el visto bueno definitivo a la propuesta con margen suficiente para que el adjudicatario organice la asignación del profesorado.

7. METODOLOGÍA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

7.1. Cursos presenciales.

Combinación de exposiciones teóricas de la materia objeto del curso con análisis de casos prácticos si procede. Utilización de presentaciones en Powerpoint o aplicación de análoga naturaleza para seguimiento de las explicaciones en clase.

Con el formato de videoconferencias se asegurará la realización de descansos y, en el supuesto de que el curso se imparta por varios docentes, que cada intervención se efectúe en días diferentes o con un intervalo de descanso entre los mismos.

7.2. Cursos virtuales.

Virtualización dinámica de los contenidos teóricos de los cursos a impartir en esta modalidad, que deberán seguir una estructura ordenada por unidades lectivas y cada una deberá incluir ejercicios con comprobación de respuestas correctas y erróneas, así como autoevaluaciones al finalizar cada unidad.

Otros recursos didácticos que debe contener la plataforma: glosario de términos; videoteca, repositorio de documentos, bibliografía, enlaces de interés, preguntas frecuentes relacionadas con el curso; herramientas colaborativas tales como un foro general del curso (que dinamizará el tutor proponiendo temas de debate); línea de consulta offline con plazo de respuesta en 24 horas.

8. PERSONAL NECESARIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá disponer del equipo adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato. En este sentido, comunicará a la DGFP los datos de las personas de contacto para las cuestiones de gestión administrativa habitual de los cursos y designará al responsable del cumplimiento de las condiciones del contrato.

9. 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 adjudicatario 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.

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

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.

EL SUBDIRECTOR GENERAL ACTUACIONES JURÍDICAS, PROGRAMACIÓN
Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Firmado digitalmente por: RODRÍGUEZ HERRERO VICENTE
Fecha: 2022.10.17 16:17

Fdo.: Vicente Rodríguez Herrero

ANEXO I

RELACION DE CURSOS, CONTENIDOS, EDICIONES, HORAS Y ALUMNOS

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./
FORMACIÓN GENERAL						
2023CG0101	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CAMBIO CULTURAL (PRESENCIAL)	- La nueva sociedad tecnología: un cambio de paradigma. - Conceptos básicos de la transformación digital. - Gestión de la innovación y de la resistencia al cambio. - Nuevos valores y pautas culturales y de conducta vinculados a la transformación digital. - Cultura corporativa y transformación digital: el papel de los empleados en el éxito de la nueva e-Administración.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	5	15	
2023CG0104	TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)	- Retos y desafíos de la transformación digital. - El rol de las tecnologías: móvil, redes sociales, analítica, Cloud, interconexión de objetos, aplicaciones, datos y sistemas. - Herramientas de conocimiento: e-CRM y Big Data. - Identificar y desarrollar las competencias digitales. - Nuevos puestos y funciones: Community Manager, Chief Data Officer, Data Protection Officer, Data Scientist. - Equipos ágiles: nuevas formas de relación y colaboración en el trabajo. - Las estrategias de transformación digital. - Índices de madurez de las organizaciones frente a la transformación digital.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	15	20
2023CG0106	LA NUEVA E-ADMINISTRACIÓN (VIRTUAL)	- Administración Pública y Nuevas Tecnologías: web; foros; wikis; RSS; redes sociales. - Criptografía y Firma Digital. - La Administración electrónica derivada de la reforma legal (Ley 39/2015 y Ley 40/2015). - Esquema Nacional de Seguridad. - Esquema Nacional de Interoperabilidad. - Reutilización de la información del sector público. - Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	40	100
2023CG0114	ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	5	20	20
2023CG0115	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	20	20
2023CG0129	LENGUAJE ADMINISTRATIVO (PRESENCIAL)	- Simplificación y modernización del lenguaje administrativo. - Habilidades de comunicación escrita y redacción de textos administrativos. - Recomendaciones para una redacción eficaz. - Instrumentos de ayuda. - El lenguaje electrónico en la Administración. - Lenguaje no sexista. - Manuales de lenguaje administrativo. - Análisis de textos jurídicos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	20	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0130	LENGUAJE SENCILLO EN LA ELABORACIÓN DE IMPRESOS Y FORMULARIOS (PRESENCIAL)	- Qué es la comunicación clara. - Técnicas de redacción en lenguaje claro. - Lenguaje especializado y lenguaje para la comunicación comprensible. - Lenguaje visual: diseño comprensible de impresos y formularios. - Casos prácticos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	10	20
2023CG0134	INNOVACIÓN SOCIAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (PRESENCIAL)	- Las diferentes concepciones de la innovación social: en particular, el enfoque económico-gerencial y su aplicación en las Administraciones Públicas. - Innovación social y creación de valor público. - Innovación social y pensamiento creativo. - Herramientas y estrategias para la innovación social. - Límites y barreras a la innovación social. - Experiencias y casos de éxito.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	10	20
2023CG0135	SERVICIOS PÚBLICOS PROACTIVOS (PRESENCIAL)	- Los servicios públicos en la sociedad del siglo XXI. - Concepto y características de los servicios públicos proactivos. - Los servicios públicos proactivos como herramienta de mejora de la actividad administrativa. - Riesgos y limitaciones. - Experiencias y casos de éxito.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	10	20
2023CG0136	INTRAEMPRENDIZAJE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)	- Intraemprendizaje, innovación y nueva Administración. - El emprendedor público: posibilidades, ventajas y tipos de talento necesarios. - El entorno del intraemprendizaje: trabajo en red, administración colaborativa, gestión de proyectos. - Riesgos y límites del emprendimiento público. - Intraemprendizaje y pensamiento creativo. - Casos de éxito.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	15	20
2023CG0137	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (PRESENCIAL)	- La gestión del conocimiento en las organizaciones: concepciones y características. - El conocimiento implícito y el conocimiento explícito en las organizaciones. - Modelos y herramientas para la gestión del conocimiento. - Gestión del conocimiento y aprendizaje social y colaborativo. - El problema del relevo generacional y la conservación del conocimiento: especial referencia al ámbito público. - Experiencias y casos de éxito.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	15	20
2023CG0138	INTERAPRENDIZAJE: COMUNIDADES DE PRÁCTICAS Y COMUNIDADES DE APRENDIZAJE (PRESENCIAL)	- El aprendizaje informal y colaborativo: concepto y características. - Los beneficios del aprendizaje colaborativo en las organizaciones: afloramiento del talento y resultados de mejora. - Comunidades de prácticas y comunidades de aprendizaje: similitudes y diferencias. - Las comunidades de prácticas: contexto y estructura. - Aprender a diseñar una comunidad de prácticas. - El papel del community manager. - El uso de redes profesionales por empleados públicos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	15	20
2023CG0140	BIG DATA APLICABLE EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (PRESENCIAL)	- Concepto y utilidades de Big Data. - Big Data para la detección de necesidades y preferencias sociales. - Big Data para la formulación y evaluación de políticas públicas. - Fuentes de información, ordenación de datos y analítica digital. - Big Data, transparencia y protección de datos. - Análisis de casos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, en especial los que estén destinados en unidades que elaboren estudios y planes de actuación.	5	15	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0201	HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	20	20
2023CG0202	MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, que desarrollen funciones de atención a usuarios de servicios públicos.	10	25	20
2023CG0203	ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD (PRESENCIAL)	- Los grandes grupos de la discapacidad y sus principales características. - Premisas fundamentales de actuación en la atención a ciudadanos con discapacidad física. - Nociones básicas para ofrecer ayuda a una persona con discapacidad visual. - Consejos efectivos en el trato y conversación con una persona con ceguera. - Cómo transmitir la información a personas con discapacidad auditiva. - Recursos en la atención a ciudadanos con discapacidad intelectual. - Protocolo en situaciones de emergencia.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan preferentemente que desempeñen funciones de atención a ciudadanos.	6	6	20
2023CG0207	LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	- El concepto de humanización en relación con la actividad administrativa. - Valores éticos y de conducta en la relación con los usuarios de servicios públicos. - La humanización como criterio de calidad en la atención a los usuarios de servicios públicos. - Empatía y proactividad en la comunicación con los ciudadanos. - Introducción a la humanización en los diferentes servicios públicos: administrativos, sanitarios, educativos, sociales.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, en especial el destinado en centros y unidades con relación directa con la ciudadanía.	5	15	20
2023CG0208	HABILIDADES PARA PRESENTACIONES EFICACES (PRESENCIAL)	- 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.	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.	10	16	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0209	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EXCELENTE (PRESENCIAL)	- 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 (videos, simulaciones de llamadas y otras).	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	6	15	20
2023CG0211	CURSO DE ORTOGRAFÍA (VIRTUAL)	- Letras de ortografía difícil. - El uso de las letras mayúsculas, minúsculas, diccionarios y correctores ortográficos. - La acentuación, la puntuación. - Errores ortográficos más frecuentes.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	20	
2023CG0224	APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA (PRESENCIAL)	- Discapacidad física: manipulación de una silla de ruedas; ayudar a subir y bajar escalones. - Discapacidad visual: guiar eficazmente a una persona con ceguera en una situación de emergencia. - Discapacidad auditiva: consejos básicos sobre cómo proceder antes y durante la evacuación. - Discapacidad intelectual: premisas fundamentales para transmitir una información eficaz. - Lo que nunca se debe hacer en situaciones concretas de emergencia.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, preferentemente que formen parte de los equipos de intervención en emergencias de su centro de trabajo.	3	4	20
2023CG0225	ESTRATEGIAS PARA RELACIONARSE CON COMPAÑEROS CON DISCAPACIDAD (PRESENCIAL)	- Discriminación y discapacidad en el ordenamiento laboral español. - Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación. - Ajustes razonables para hacer posible la igualdad de oportunidades. - Prácticas formativas para una correcta relación, comunicación y atención a compañeros con diferentes tipos de discapacidad (física, visual, auditiva e intelectual).	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	6	20
2023CG0301	INTELIGENCIA EMOCIONAL: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	20	20
2023CG0302	COACHING EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)	- 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.	Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.	4	20	20
2023CG0303	MENTORING COMO HERRAMIENTA DE MEJORA LABORAL (PRESENCIAL)	- El mentoring como herramienta de desarrollo: El rol de mentor. - Principios clave del mentoring profesional. - Técnicas de coaching aplicadas al mentoring. - El proceso del mentoring "paso a paso". - Mantenimiento y evolución: seguimiento y retos del proceso. - Habilidades, competencias y herramientas del mentor. - El mentoring en las organizaciones. - Definición, diseño e implantación de un programa de mentoring.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	4	15	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0304	MINDFULNESS Y SUS APLICACIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	- El actual mundo de distracciones, sobre-estimulación 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	12	20
2023CG0305	EL DESGASTE PROFESIONAL: HERRAMIENTAS PARA SU PREVENCIÓN Y SUPERACIÓN (PRESENCIAL)	- Conceptos básicos. - Identificación del desgaste profesional y del "burnout". - Factores de tensión asociados al desempeño: técnicas para majerarlos. - Autoestima e inteligencia emocional en el afrontamiento de situaciones de tensión.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	4	15	20
2023CG0306	CREENCIAS LIMITANTES Y CREENCIAS POTENCIADORAS EN EL ÁMBITO LABORAL: CÓMO DESARROLLAR EL TALENTO (PRESENCIAL)	- Definición de creencias limitantes y de creencias potenciadoras. - Creencias limitantes y disminución de la productividad laboral. - Expectativas personales y expectativas del entorno: profecías autocumplidas. - Herramientas para cambiar las creencias limitantes y facilitar las potenciadoras: autoestima, motivación, superación de miedos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	4	15	20
2023CG0307	TALLER DE TRABAJO COLABORATIVO (PRESENCIAL)	- Concepto de trabajo colaborativo. Beneficios, retos y competencias. - Herramientas online y TIC para la gestión del trabajo colaborativo. - Estudio de casos: diseño y planificación del trabajo offline-online. - Herramientas para el encuentro y puesta en común.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	2	10	20
2023CG0308	TALLER DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PRESENCIAL)	1. Descubrir y desarrollar un lenguaje asertivo: - 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: - Emociones y sentimientos. - La ira y rabia. - La sonrisa y el buen humor, rescatando recursos emocionales. - Estrategia de disociación de conflicto.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	20	20
2023CG0309	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	10	20
2023CG0310	IMPACTO PERSONAL Y RELACIONES PRODUCTIVAS EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	4	14	20
2023CG0311	TRABAJO EN EQUIPO (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	12	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0312	HABILIDADES PARA GESTIONAR EL CAMBIO (PRESENCIAL)	- 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.	Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.	3	20	20
2023CG0313	GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	10	20	20
2023CG0314	RESILIENCIA: SUPERACIÓN POSITIVA DE SITUACIONES CRÍTICAS (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	15	20
2023CG0315	AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	14	20
2023CG0316	ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA MEMORIA (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	15	15	20
2023CG0317	JUBILACIÓN SATISFACTORIA: DESARROLLO PERSONAL TRAS LA EDAD LABORAL (PRESENCIAL)	- La promoción de la autonomía personal. Auto percepción 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan próximo a la jubilación.	3	20	20
2023CG0318	CÓMO TRABAJAR EN EQUIPOS REMOTOS (VIRTUAL)	- Diferencias entre equipos virtuales y presenciales. - Ventajas y dificultades del trabajo en remoto. - Claves para la comunicación en la distancia. - Reuniones en remoto. - Competencias digitales para trabajar en remoto. - Liderazgo de equipos remotos.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, que trabajen en equipos dispersos y/o que no compartan un espacio físico de trabajo o que lideren personas en estas circunstancias.	1	6	200

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0321	GESTIÓN EFICAZ DE REUNIONES POR VIDEOCONFERENCIA (VIRTUAL)	- Reuniones presenciales vs reuniones online. - Ventajas e inconvenientes de las reuniones virtuales. - Organización de una reunión virtual: medios de convocatoria; número de participantes; elección de la herramienta de videoconferencias. - Factores a considerar antes del inicio de la reunión: lugar físico de ubicación; fondo que se verá cuando nos conectemos; el aspecto personal (ropa, maquillaje, tono de voz a utilizar para que se nos escuche bien); probar la herramienta de videoconferencias en nuestro equipo. - Factores a considerar durante la reunión virtual: el proceso de comunicación; el sobreesfuerzo de atención. La fatiga mental. Las distracciones. - Trucos para garantizar su éxito: - Habilidades personales para generar clima de confianza y controlar la duración para que se ajuste a la hora de inicio y fin previstas. - Habilidades en el manejo de la herramienta de videoconferencias (activación de cámara y micro; compartir pantalla y documentos; dar turnos de palabra; invitar a nuevos participantes; grabación de la reunión en su caso, etc). - Lecciones aprendidas: seguimiento y evaluación de resultados para evitar errores en futuras reuniones virtuales.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	8	100
2023CG0418	ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ABSENTISMO (PRESENCIAL)	- Concepto y clases de absentismo. - Índices y sistemas de medición. - Técnicas de prevención, seguimiento y reducción del absentismo. - Los planes de control del absentismo en las Administraciones Públicas. - Experiencias prácticas y casos de éxito.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, si bien preferentemente el destinado en servicios de prevención y en unidades de personal o los responsables de unidades administrativas y centros de trabajo.	2	20	20
2023CG0419	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CARRERA PROFESIONAL (PRESENCIAL)	- Evaluación del desempeño: concepto y finalidades. - Modelos de evaluación del desempeño. - Técnicas, herramientas y procesos de evaluación del desempeño. - Evaluación del desempeño y sistemas de compensación. - La evaluación del desempeño y la carrera profesional en el EBEP. - Análisis de casos de evaluación del desempeño en las Administraciones Públicas.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, en especial el destinado en unidades de gestión de recursos humanos.	2	20	20
2023CG0421	MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO (PRESENCIAL)	- Concepto y finalidades de la medición de cargas de trabajo. - Medición de cargas de trabajo, gestión por objetivos y valoración de puestos de trabajo. - Métodos y procedimientos para la medición de cargas de trabajo. - Análisis de casos de medición de cargas de trabajo en las Administraciones Públicas.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, en especial el destinado en unidades de gestión de recursos humanos.	2	20	20
2023CG0422	HERRAMIENTAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	6	20	20

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023CG0423	CLIMA LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	4	20	20
2023CG0424	GESTIÓN DE LAS RELACIONES TÓXICAS EN EL ÁMBITO LABORAL (PRESENCIAL)	- Concepto y clases de relaciones tóxicas. - Las relaciones tóxicas en los diferentes ámbitos: en particular, su impacto en el trabajo. - Herramientas para prevenir y superar las relaciones tóxicas. - Criterios de actuación de los responsables de equipos ante las relaciones tóxicas entre sus integrantes.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, en especial responsables de unidades y de equipos de trabajo.	6	20	
2023CG0425	NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (PRESENCIAL)	- 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.	Personal funcionario y estatutario de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral de los grupos I y II de la Comunidad de Madrid.	4	20	
2023CG0504	PREVENCIÓN DEL TECNOESTRÉS (VIRTUAL)	- Los nuevos hábitos digitales de las personas. Qué está pasando en nuestros cerebros. - Reinención de las técnicas de liderazgo: por qué la gestión de personas y la gestión del tiempo son invadidas por la tecnología móvil. - Desmontando los mitos de eficiencia asociados a la multiplicidad, la inmediatez y la disponibilidad permanente. - Habilidades necesarias para que la tecnología no se interponga a la empatía o al pensamiento abstracto y creativo.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	21	100
2023CG0518	APRENDE A DEJAR DE FUMAR (PRESENCIAL)	- Factores que mantienen el hábito de fumar. - Técnicas conductuales para dejar de fumar: el control de estímulos; el entrenamiento en autocontrol; la reducción gradual de ingestión de nicotina y alquitrán. - Técnicas de mantenimiento de la abstinencia o de prevención de recaídas cuando se ha dejado de fumar.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	3	5	20
2023CG0611	EFICIENCIA ENERGÉTICA Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	- Situación energética actual. El problema de la energía. - Introducción a la Eficiencia Energética. - Planes y programas de ahorro energético a nivel europeo y nacional. - Optimización de la factura energética. - Propuestas de racionalización y ahorro. - Diseño de líneas estratégicas a medio y largo plazo.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan, que en el desempeño de sus funciones tengan responsabilidad en la gestión de los servicios generales.	1	5	20
2023RA2401	FORMACIÓN DE FORMADORES (PRESENCIAL)	- 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.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan con experiencia en impartir acciones formativas, preferentemente del Plan de Formación de la D.G. Función Pública.	1	20	20
2023RA3101	TÉCNICAS AVANZADAS DE LECTURA EFICAZ (VIRTUAL)	- Evaluación inicial de los índices de velocidad y comprensión. - El proceso de aprendizaje de la lectura. - Técnicas de lectura. - Teoría y uso del Acelerador de Velocidad de lectura.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	10	100

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	EDI	HR	AL./ED.
2023RA3102	MECANOGRAFÍA POR ORDENADOR (VIRTUAL)	- Lecciones de iniciación. - Lecciones de velocidad. - Lecciones de destreza. - Perfeccionamiento.	Personal incluido en el ámbito de aplicación del Plan.	1	25	100
2023RA3201	CURSO GENERAL DE SECRETARIADO (PRESENCIAL)	- 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.	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.	2	30	20

ANEXO I BIS.
RELACION DE CURSOS, EDICIONES, HORAS Y ALUMNOS

CODIGO	CURSO	EDICIONES	ALUMNOS EDICION	HORAS EDICIÓN	HORAS TOTAL PRESENCIALES	LICENCIAS
2023CG0101	TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CAMBIO CULTURAL (PRESENCIAL)	5	20	15	75	
2023CG0104	TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)	3	20	15	45	
2023CG0106	LA NUEVA E-ADMINISTRACIÓN (VIRTUAL)	1		40		
2023CG0114	ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA ADMINISTRACIÓN (PRESENCIAL)	5	20	20		
2023CG0115	RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)	2	20	20	40	
2023CG0129	LENGUAJE ADMINISTRATIVO (PRESENCIAL)	3	20	20	60	
2023CG0130	LENGUAJE SENCILLO EN LA ELABORACIÓN DE IMPRESOS Y FORMULARIOS (PRESENCIAL)	3	20	10	30	
2023CG0134	INNOVACIÓN SOCIAL EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (PRESENCIAL)	3	20	10	30	
2023CG0135	SERVICIOS PÚBLICOS PROACTIVOS (PRESENCIAL)	2	20	10	20	
2023CG0136	INTRAEMPRENDIZAJE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (PRESENCIAL)	2	20	15	30	
2023CG0137	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (PRESENCIAL)	2	20	15	30	
2023CG0138	INTERAPRENDIZAJE: COMUNIDADES DE PRÁCTICAS Y COMUNIDADES DE APRENDIZAJE (PRESENCIAL)	2	20	15	30	
2023CG0140	BIG DATA APLICABLE EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (PRESENCIAL)	5	20	15	75	
2023CG0201	HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)	15	20	20	300	
2023CG0202	MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGO FÍSICO Y/O PSICOLÓGICO EN LA ATENCIÓN A USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	10	20	25	250	
2023CG0203	ATENCIÓN A CIUDADANOS CON DISCAPACIDAD (PRESENCIAL)	6	20	6	36	
2023CG0207	LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	5	20	15	75	
2023CG0208	HABILIDADES PARA PRESENTACIONES EFICACES (PRESENCIAL)	10	20	16	160	
2023CG0209	LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EXCELENTE (PRESENCIAL)	6	20	15	90	
2023CG0211	CURSO DE ORTOGRAFÍA (VIRTUAL)	1		20		
2023CG0224	APOYO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SITUACIONES DE EMERGENCIA (PRESENCIAL)	3	20	4	12	
2023CG0225	ESTRATEGIAS PARA RELACIONARSE CON COMPAÑEROS CON DISCAPACIDAD (PRESENCIAL)	1	20	6	6	
2023CG0301	INTELIGENCIA EMOCIONAL: GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	15	20	20	300	
2023CG0302	COACHING EN LAS ORGANIZACIONES (PRESENCIAL)	4	20	20	80	
2023CG0303	MENTORING COMO HERRAMIENTA DE MEJORA LABORAL (PRESENCIAL)	4	20	15	60	
2023CG0304	MINDFULNESS Y SUS APLICACIONES EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	15	20	12	180	
2023CG0305	EL DESGASTE PROFESIONAL: HERRAMIENTAS PARA SU PREVENCIÓN Y SUPERACIÓN (PRESENCIAL)	4	20	15	60	
2023CG0306	CREENCIAS LIMITANTES Y CREENCIAS POTENCIADORAS EN EL ÁMBITO LABORAL: CÓMO DESARROLLAR EL TALENTO (PRESENCIAL)	4	20	15	60	
2023CG0307	TALLER DE TRABAJO COLABORATIVO (PRESENCIAL)	2	20	10	20	
2023CG0308	TALLER DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PRESENCIAL)	15	20	20	300	
2023CG0309	CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (PRESENCIAL)	3	20	10	30	
2023CG0310	IMPACTO PERSONAL Y RELACIONES PRODUCTIVAS EN EL ENTORNO LABORAL (PRESENCIAL)	4	20	14	56	
2023CG0311	TRABAJO EN EQUIPO (PRESENCIAL)	3	20	12	36	
2023CG0312	HABILIDADES PARA GESTIONAR EL CAMBIO (PRESENCIAL)	3	20	20	60	
2023CG0313	GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD PERSONAL (PRESENCIAL)	10	20	20	200	
2023CG0314	RESILIENCIA: SUPERACIÓN POSITIVA DE SITUACIONES CRÍTICAS (PRESENCIAL)	15	20	15	225	
2023CG0315	AUTOCONOCIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL (PRESENCIAL)	3	20	14	42	
2023CG0316	ESTRATEGIAS PARA POTENCIAR LA MEMORIA (PRESENCIAL)	15	20	15	225	
2023CG0317	JUBILACIÓN SATISFACTORIA: DESARROLLO PERSONAL TRAS LA EDAD LABORAL (PRESENCIAL)	3	20	20	60	
2023CG0318	CÓMO TRABAJAR EN EQUIPOS REMOTOS (VIRTUAL)	1	200	6		200
2023CG0321	GESTIÓN EFICAZ DE REUNIONES POR VIDEOCONFERENCIA (VIRTUAL)	1		8		
2023CG0418	ESTRATEGIAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ABSENTISMO (PRESENCIAL)	2	20	20	40	

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

CODIGO	CURSO	EDICIONES	ALUMNOS EDICION	HORAS EDICIÓN	HORAS TOTAL PRESENCIALES	LICENCIAS
2023CG0419	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CARRERA PROFESIONAL (PRESENCIAL)	2	20	20	40	
2023CG0421	MEDICIÓN DE CARGAS DE TRABAJO (PRESENCIAL)	2	20	20	40	
2023CG0422	HERRAMIENTAS EMOCIONALES PARA LA GESTIÓN Y MOTIVACIÓN DE PERSONAS (PRESENCIAL)	6	20	20	120	
2023CG0423	CLIMA LABORAL Y RENDIMIENTO PROFESIONAL (PRESENCIAL)	4	20	20	80	
2023CG0424	GESTIÓN DE LAS RELACIONES TÓXICAS EN EL ÁMBITO LABORAL (PRESENCIAL)	6	20	20	120	
2023CG0425	NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (PRESENCIAL)	4	20	20	80	
2023CG0504	PREVENCIÓN DEL TECNOESTRÉS (VIRTUAL)	1		21		
2023CG0518	APRENDE A DEJAR DE FUMAR (PRESENCIAL)	3	20	5	15	
2023CG0611	EFICIENCIA ENERGÉTICA Y MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS PÚBLICOS (PRESENCIAL)	1	20	5	5	
2023RA2401	FORMACIÓN DE FORMADORES (PRESENCIAL)	1	20	20	20	
2023RA3101	TÉCNICAS AVANZADAS DE LECTURA EFICAZ (VIRTUAL)	1		10		
2023RA3102	MECANOGRAFÍA POR ORDENADOR (VIRTUAL)	1		25		
2023RA3201	CURSO GENERAL DE SECRETARIADO (PRESENCIAL)	2	20	30	60	
TOTAL					4.108	

ANEXO II - CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN DE LOS ALUMNOS

Denominación del curso:
Lugar de realización:
Fecha de realización:

AI.7

Solicitamos su colaboración para recoger su opinión sobre el desarrollo del curso. El objetivo es conocer los aspectos que se han que se han de modificar con el fin de mejorar la calidad de la formación, garantizando el anonimato de estas opiniones.

Marque con **X** el valor que mejor refleje su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones que se le plantean, teniendo en cuenta que: **1** es el valor más negativo y **10** es el valor más positivo

1. Los contenidos impartidos se han ajustado a los programados

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
2. Los casos prácticos han sido bien planteados y le han facilitado el aprendizaje

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
3. Considera que las horas dedicadas al curso han sido suficientes

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
4. El curso ha respondido a sus expectativas de aprendizaje

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
5. Puntúe su satisfacción por lo aprendido

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
6. Utilizará estos conocimientos en su trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
7. Le parece que los medios técnicos utilizados han sido adecuados

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
8. La documentación recibida recoge total y claramente todos los contenidos del curso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
9. La documentación recibida le resultará útil en su trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
10. La organización y el trato recibido en el centro de formación han sido satisfactorios

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
11. La coordinación del curso desde su Consejería (información, tiempo de aviso, etc.) ha sido satisfactoria

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
12. La difusión del Plan de Formación ha sido eficaz y le ha facilitado su rápido conocimiento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
13. Sus superiores le han facilitado la asistencia al curso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
14. Su valoración global del curso es (De 1 a 10):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre:										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre:										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre:										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre:										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre:										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OBSERVACIONES (MODIFICACIONES, ÁREAS O CURSOS DE INTERÉS, HORARIOS, ETC):

ANEXO III CONDIFENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

1 Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Dirección General de Función Pública y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

2 Protección de datos

2.1. Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

*Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. **En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.***

2.2. Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales esta Dirección General de Función Pública es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".

*Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los **Datos Personales**.*

*Por tanto, sobre la Dirección General de Función Pública recaen las responsabilidades del **Responsable del Tratamiento** y sobre el adjudicatario las de **Encargado de Tratamiento**. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como **Responsable del Tratamiento**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.*

*El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los **Datos Personales** a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.*

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá

razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General de Función Pública estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del **RGPD**, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales":

a) Tratar los **Datos Personales** conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Dirección General de Función Pública por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General de Función Pública cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de **Datos Personales** aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los **Datos Personales** con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los **Datos Personales** de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del **RGPD**, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los **Datos Personales** a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo VIII "Tratamiento de Datos Personales".

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los **Datos Personales** a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los **Datos Personales** objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Dirección General de Función Pública dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de **Datos Personales** de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del **Responsable del Tratamiento**, no comunicar (ceder) ni difundir los **Datos Personales** a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el **RGPD**, y comunicarlo a la Dirección General de Función Pública, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los **Datos Personales** (representantes del **Encargado de Tratamiento**), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir los **Datos Personales** a los que haya

tenido acceso; los **Datos Personales** generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El **Encargado del Tratamiento** podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el **Responsable del Tratamiento**. En este último caso, los **Datos Personales** se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales, a llevar a cabo el tratamiento de los **Datos Personales** en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Dirección General de Función Pública o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Dirección General de Función Pública, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por la Dirección General de Función Pública, a tratar los **Datos Personales** dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Dirección General de Función Pública de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Dirección General de Función Pública, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Dirección General de Función Pública, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los **Datos Personales**, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "**Derechos**"), ante el **Encargado del Tratamiento**, éste debe comunicarlo a la Dirección General de Función Pública con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Dirección General de Función Pública, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de **Derechos**.

n) Colaborar con la Dirección General de Función Pública en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y **consultas previas al respecto a las autoridades competentes**; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Dirección General de Función Pública, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Dirección General de Función Pública.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Dirección General de Función Pública (**Responsable del tratamiento**), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Dirección General de Función Pública a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Dirección General de Función Pública toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Dirección General de Función Pública y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro **Dato Personal** responsabilidad de la Dirección General de Función Pública y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General de Función Pública no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General de Función Pública, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2.4. Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Dirección General de Función Pública, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Dirección General de Función Pública decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Dirección General de Función Pública la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Dirección General de Función Pública.



- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Dirección General de Función Pública a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Dirección General de Función Pública de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Dirección General de Función Pública la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General de Función Pública a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

ANEXO IV “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en: Gestión de los cursos de formación para empleados públicos y obtención de datos que permitan la evaluación de las actividades formativas

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesario, en algún momento, la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la *Dirección General de Función Pública* estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Con carácter general, los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- La determinación de las medidas de seguridad concretas se realizará a través de una lista exhaustiva de entre las medidas establecidas en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en función de las dimensiones de seguridad y el nivel determinado en cada caso respecto de los servicios y las condiciones en que son prestados.
- En todo caso, deberá implantar mecanismos para:
 - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la **Dirección General de Función Pública**.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la **Dirección General de Función Pública**, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la mencionada Dirección General.

Servidores de la empresa adjudicataria

Los servidores de la empresa adjudicataria y los servidores de los servicios asociados a los mismos deberán estar en territorio nacional, preferentemente o, en su caso, en territorio del Espacio Económico Europeo.

Serán de obligado cumplimiento los siguientes aspectos relacionados con la ubicación de los servidores informáticos empleados por el encargado del tratamiento:

- La empresa adjudicataria deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. La declaración responsable hará constar que la empresa queda obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada

en dicho documento.

- Los licitadores deberán indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Medidas a adoptar en materia de protección de datos respecto al personal que va a tener acceso a los datos:

Generales:

- Formación apropiada del personal sobre protección de datos.
- Comunicación auditable y clara de las responsabilidades del personal en relación con el cumplimiento de las políticas de privacidad y de seguridad de la organización así como de las sanciones aparejadas al incumplimiento de las mismas.
- Formación apropiada del personal sobre protección de datos, seguridad y uso adecuado de las TIC.

Deber de secreto

- Establecer mecanismos y procedimientos de concienciación para todo el personal sobre la obligación de guardar secreto sobre los datos personales que se conozcan en el ejercicio de las funciones profesionales y sobre las sanciones disciplinarias previstas para quienes incumplan el deber de secreto y las políticas de confidencialidad de la organización.
- Establecer procedimientos que garanticen que se notifica formalmente a los trabajadores que acceden a datos personales de la obligación de guardar secreto sobre aquellos que conozcan en el ejercicio de sus funciones y de las consecuencias de su incumplimiento.
- Notificar que se dará traslado a las autoridades competentes de las violaciones de confidencialidad que puedan entrañar responsabilidades penales.
- Establecer procedimientos para garantizar la destrucción de soportes desechados que contengan datos personales.
- Formación adecuada de los empleados sobre sus obligaciones y responsabilidades respecto a la confidencialidad de la información.

Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Tratamiento 1: Impartición cursos formación presencial	DNI / NIF (anonimizado conforme orientaciones AEDP sobre aplicación DA 7ª LOPDGDD, o código interno del alumno) NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRONICO TELÉFONO
Tratamiento 2: Impartición cursos formación virtual	DNI / NIF (anonimizado conforme orientaciones AEDP sobre aplicación DA 7ª LOPDGDD o código interno del alumno) CODIGO IDENTIFICATIVO DEL ALUMNO NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRONICO TELÉFONO

Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: *(márquese lo que proceda)*

☒ Recogida (captura de datos)	☒ Registro (grabación)	☐ Estructuración	☐ Modificación
☒ Conservación (almacenamiento)	☐ Extracción (retrieval)	☒ Consulta	☐ Cesión
☐ Difusión	☐ Interconexión (cruce)	☐ Cotejo	☐ Limitación
☐ Supresión	☐ Destrucción (de copias temporales)	☒ Conservación (en sus sistemas de información)	☐ Otros: _____
☐ Duplicado	☐ Copia (copias temporales)	☐	☐ Recuperación

Disposición de los datos durante y al terminar el Servicio

En los cursos presenciales el adjudicatario deberá recoger los partes de firma diariamente y entregarlo a la Administración a la finalización de la actividad formativa, quedando expresamente la prohibido de que la empresa adjudicataria, haga copia del parte de control de firmas. Igual obligación existe en los cursos virtuales sobre los soportes en los que se trasmite la información.

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario deberá devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal que todavía constes en su poder. La empresa adjudicataria deberá presentar a la finalización del contrato una declaración en la que conste que no ha realizado copia alguna del parte de control de asistencia, ni conserva copia alguna del mismo y que así mismo ha procedido al borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la Dirección General de Función Pública.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la Dirección General de Función Pública, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la Dirección General de Función Pública.