

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



PROPUESTA

PLAN DE FORMACION 2011

INDICE

1. Objetivos Generales y Finalidad del Plan de Formación 2010

2. Diseño del Plan de Formación 2011

3. Contenidos de Plan de Formación 2011

A. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS ESTRATEGICAS O TRANSVERSALES

A.1. Competencias de **modernización organizativa, administración electrónica y digitales**

A.2. **Calidad** de servicio y gestión del conocimiento

A.3. **Atención al ciudadano** en áreas específicas

A.4. Competencias de **comunicación y relación** con el ciudadano

A.5. Competencias para la **Igualdad de Oportunidades** entre hombres y mujeres

A.6. Competencias para la **Prevención de Riesgos Laborales**

B. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS DIRECTIVAS

B.1. ITINERARIO FORMATIVO DESTINADO A ALTOS CARGOS, DIRECTIVOS Y JEFES DE SERVICIO

B.1. ITINERARIO FORMATIVO DESTINADO A MANDOS MEDIOS

C. PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPETENCIAS TECNICAS

C.1. COMPETENCIAS TECNICAS GENERALES

C.2. COMPETENCIAS TECNICAS ESPECÍFICAS POR AREAS

D. PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS

E. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

F. PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE OFICIOS

G. PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE APOYO

4. Anexo1. Ejecución Plan de Formación 2010

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



“La formación profesional continua de todos los empleados públicos constituye una necesidad imprescindible en orden a conseguir sus objetivos permanentes de eficacia y de modernización. Pero también no sólo la formación contribuye a la mejor calidad del trabajo desarrollado, sino que es un instrumento de motivación y compromiso de personal y profesional, y de transmisión y conservación del conocimiento”.

EL IV ACUERDO DE FORMACION PARA EL EMPLEO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE 22 DE MARZO DE 2010 (IV ACUERDO DE FORMACION CONTINUA EN LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS DE 21 DE SEPTIEMBRE DE 2005)

A. Objetivos Generales y Finalidad del Plan de Formación

El Ayuntamiento de Collado Villalba se ha conformado en los últimos años como una Administración pública más cercana al ciudadano, coordinada con otras Administraciones, y abierta a la promoción exterior. El reto de continuar avanzando en esta línea requiere del impulso de un empleado público dinamizador del cambio y de las mejoras organizativas que lo sustenten, así como generador de transparencia, confianza, conocimiento y cooperación. Desde este enfoque la formación *es un elemento estratégico para la consecución de un servicio público orientado hacia los principios de eficacia, eficiencia, calidad y orientación al ciudadano.*

Tanto el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Ley 7/2007, de 12 de abril, (que recoge la formación, no sólo como un derecho de los empleados públicos, sino también como un deber, como la Ley 11/2007, de 22 de junio, (que consagra la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho y como una obligación para las Administraciones, y no como una potestad facultativa), suponen un punto de inflexión a la hora de concebir un plan de formación que facilite la resolución de las necesidades de los ciudadanos así como hacer frente a las previsiones futuras de necesidades de la sociedad.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



El Área de Recursos Humanos del Ayuntamiento ha enfocado el *Plan de Formación para el Empleo 2011* de acuerdo con dichas directrices, para lo que es imprescindible la generación de competencias tales como: competencias digitales, competencia de calidad de servicio al ciudadano, competencia de trabajo en equipo cooperativo, competencia para la resolución de conflictos, competencia de liderazgo y de dirección de equipos...etc.

El nuevo Plan de Formación abandona la clasificación de los cursos en áreas de conocimiento para ordenarlos por áreas funcionales y puestos de trabajo, de acuerdo con la clasificación tipo que de los mismos se ha realizado. Su estructura guarda una doble vertiente, recogiendo tanto las áreas funcionales identificadas y la formación incluida en las mismas, como los puestos de trabajo tipo y las acciones formativas diseñadas para cada uno de ellos.

Finalidad

La finalidad del Plan de Formación 2011 del Ayuntamiento de Collado Villalba es desarrollar las competencias clave de los empleados públicos de nuestro Ayuntamiento para dar respuesta a las necesidades actuales y futuras previsibles de los ciudadanos del municipio. Estas necesidades se integran en 5 ejes fundamentales incluidos en el Plan Estratégico de Actuación del Ayuntamiento de Collado Villalba, que explican por que este plan formativo y no otro. Estos ejes son:

- 01 Dar respuesta a un **Nuevo Modelo de ciudadano** más exigente cualitativamente que no quiere ser un receptor pasivo y desea coadyuvar en la propia concepción y diseño del servicio que recibe. Los ciudadanos actuales demandan accesibilidad, libre elección, atención personalizada y seguridad.
- 02 **Comunicación más ágil y segura** con una Administración más eficiente, que requieren un diseño organizativo moderno y procedimientos administrativos simplificados y racionalizados.
- 03 Impulso y difusión de **la Sociedad Digital y del Conocimiento** en los ciudadanos, evitando la brecha digital, que posibilite información más asequible para todos y contenidos digitales más atractivos y útiles.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- 04 Impulso y difusión de una **Cultura de la Calidad de Servicio** y la excelencia organizativa, dónde el empleado público asume nuevos roles interpersonales¹, informativos² y en la toma de decisiones³.
- 05 Creación de una **Cultura de la Confianza** para lo que es preciso contar con líderes estratégicos capaces de ayudar a los empleados públicos a desarrollar nuevas competencias, valores y sistemas para que la organización logre un éxito sostenido; y capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas. Tenemos por tanto que facilitar a nuestros líderes actuales y futuros la adquisición de competencias que nos lleven de la tradicional dirección de organizaciones burocráticas, al liderazgo estratégico de organizaciones modernas.

Objetivos Generales

El Plan de Formación 2011 para empleados municipales del Ayuntamiento de Collado Villalba se sustenta en los siguientes objetivos generales:

- 01 Promover el desarrollo integral del empleado público desde los ámbitos personal y profesional, posibilitando la promoción, a través de la adquisición de nuevas competencias.
- 02 Incrementar los niveles de eficacia y calidad en la prestación de servicios al ciudadano.
- 03 Favorecer la innovación y coadyuvar a la modernización de la Administración Local en nuestro municipio.

1 Roles interpersonales: de enlace, liderazgo, interrelación y cabeza visible de su unidad en las relaciones internas e interorganizativas.

2 Roles informativos: de obtención, seguimiento y diseminación de la información, de portavoz, estableciendo redes y sistemas de comunicación que gobiernen los flujos internos y externos de información con el entorno.

3 Roles decisoriales: innovación, resolución de conflictos y alivio de las tensiones, distribución de recursos y establecimiento de condiciones de cooperación.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- 04 Facilitar la capacidad de adaptación de los empleados públicos a los cambios tecnológicos y organizacionales previstos, a través de la implantación de las Nuevas Tecnologías de la Información y nuevos sistemas de trabajo.
- 05 Contribuir a elevar el nivel de motivación de los empleados públicos, propiciando un cambio de actitud, orientado hacia la corresponsabilidad en la tarea, la gestión participativa y la identificación con el servicio público.
- 06 Revalorizar la función de los recursos humanos, impulsando su papel estratégico en la consecución de los objetivos fijados por la Entidad Local.
- 07 Favorecer la igualdad de oportunidades desde la perspectiva de género en el acceso a la actividad formativa, facilitar los procesos de conciliación de la vida laboral y familiar y en suma, avanzar en la calidad de vida laboral de las empleadas y empleados de la Administración Local de nuestro municipio.
- 08 Promover el acceso de los empleados públicos y de los ciudadanos a la Sociedad de la Información, paliando los efectos de la llamada "brecha digital".

B. Diseño del Plan de Formación

El modelo de “Análisis de Necesidades de Formación para 2011” se ha rediseñado a fin de garantizar un análisis más ajustado a la realidad del ayuntamiento y del municipio. A lo largo del año 2010 se ha realizado una labor de recogida de información continua, constituyéndose en “observatorio de formación”. La información que se ha recogido se estructura en 5 bloques en función del tipo de interlocutor:

INFORMANTES	INTERLOCUTOR				
	Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3	Bloque 4	Bloque 5
	Responsables de Formación y/o RRHH de otras entidades locales y de otras organizaciones.	Responsables de cada una de las áreas del Ayuntamiento de Collado Villalba.	Empleados municipales del Ayuntamiento clasificados según puesto tipo y áreas funcionales.	Representación sindical del Ayuntamiento	Quejas y sugerencias del ciudadano
TIPO DE INFORMACION REQUERIDA					
→ Novedades legislativas					
→ Nuevo modelo de ciudadano y sociedad del conocimiento					
→ Quejas y sugerencias del ciudadano					
→ Impulso de las TIC en la administración local					
→ Nuevos modelos organizativos aplicados a la Administración local					
→ Barreras en la consecución de objetivos, problemas en las áreas y departamentos					
→ Previsiones futuras de áreas y departamentos					
→ Brecha entre los perfiles de competencias (perfil real/perfil requerido)					
→ Demandas no satisfechas de años anteriores					
→ Evaluaciones de satisfacción de año 2010					
→ Evaluación del aprendizaje de año 2010					
→ Evaluación de la transferencia al puesto de trabajo de año 2010					
→ Demandas particulares por puesto de trabajo					

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



La información ha sido recogida a través de entrevistas estructuradas, reuniones, y cuestionario de análisis de necesidades. Esta información ha sido analizada y priorizada en función de su relación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento para el año 2011. En la tabla que aparece a continuación se muestran las necesidades detectadas por **puestos tipo** (directivos, mandos medios, técnicos, auxiliares, personal de apoyo) y por **área funcional** (recursos humanos, áreas sociales, seguridad...). Estas necesidades se han clasificado en función de:

- 01 **COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS O TRANSVERSALES.-** necesarias en varias áreas funcionales y a diferentes niveles jerárquicos o grupo de puesto tipo.
- 02 **COMPETENCIAS DIRECTIVAS.-** necesarias para la promoción a puestos directivos y para el desarrollo de la función directiva de la organización.
- 03 **COMPETENCIAS DE MANDOS MEDIOS.-** necesarias para la promoción a puestos de mandos medios y para el desarrollo de los mandos medios de la organización.
- 04 **COMPETENCIAS TECNICAS.-** necesarias para el desempeño de puestos técnicos. A su vez se dividen en:
 - **COMPETENCIAS TECNICAS GENERALES.-** transversales entre áreas para todo el personal técnico.
 - **COMPETENCIAS TECNICAS ESPECIFICAS.-** necesarias para cada área funcional.
- 05 **COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS.-** necesarias para el desempeño de puestos administrativos.
- 06 **COMPETENCIAS SEGURIDAD.-** necesarias para el desempeño de puestos de policía.
- 07 **COMPETENCIAS OBRAS.-** necesarias para el desempeño de puestos de obras.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



08 **COMPETENCIAS PERSONAL AUXILIAR.**- necesarias para el desempeño de puestos de apoyo (conserjes, celadoras, personal de limpieza).

A continuación se resumen las necesidades de formación detectadas y las acciones formativas diseñadas para dar respuesta a las mismas:

TIPO DE COMPETENCIA	NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS PARA 2011	ACCIONES FORMATIVAS
COMPETENCIAS ESTRATEGICAS O TRANSVERSALES		
ADMINISTRACION ELECTRONICA	Desarrollo de competencias digitales de todos los empleados municipales del Ayuntamiento.	Nuevas tecnologías en la comunicación: firma electrónica, certificado electrónico y relaciones telemáticas
		Implantación de la firma electrónica en administraciones públicas Políticas de seguridad en el entorno de los sistemas informáticos Formación de formadores. Para realizar formación en cascada en administración electrónica.
CALIDAD DE SERVICIO	Impulso de la excelencia en los procedimientos de trabajo de todos los empleados públicos y en el servicio que se presta al ciudadano	Seminario ética en los servicios públicos. Derechos y deberes de los empleados públicos Modelos actuales de calidad: buenas prácticas en la administración y calidad.
ATENCION AL CIUDADANO	Mejora de la atención personalizada al ciudadano en base a sus nuevas necesidades	Atención al ciudadano y resolución de conflictos en áreas específicas
HABILIDADES SOCIALES	Desarrollar las competencias de interrelación social y comunicación imprescindibles para la excelencia en la prestación de servicio	Inteligencia emocional Gestión del conflicto
	Desarrollo de las competencia de trabajo en equipo para la consecución de la eficacia	Trabajo en equipo: <i>coaching</i> para áreas
COMPETENCIAS PREVENCION RIESGOS LABORALES	Integración de la cultura preventiva de forma transversal en todas y cada una de las actividades del Ayuntamiento	Seminario básico de PRL Seminario prevención del <i>moobing</i> o acoso sexual en el trabajo Estrés laboral técnicas de autocontrol
		Prevención de riegos psicosociales Prevención de riesgos: manipulación de cargas y carretillas. Prevención de riesgos en puestos de pantallas de visualización de datos.
COMPETENCIAS IGUALDAD DE GENERO	Integración de los principios de igualdad en la actividad del Ayuntamiento	La importancia de la segregación por sexos de los datos Uso del lenguaje inclusivo no sexista en la Administración Pública
COMPETENCIAS DIRECTIVAS	Desarrollo de las competencias directivas clave para impulsar el cambio en el Ayuntamiento.	Módulo I. La gestión pública
		Módulo II. Gestión estratégica en el sector público
		Módulo III. Habilidades Directivas
		Módulo IV. Gestión de Personas

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



TIPO DE COMPETENCIA	NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS PARA 2011	ACCIONES FORMATIVAS
		Módulo V. Desarrollo directivo personalizado.
COMPETENCIAS MANDOS MEDIOS		
		Módulo I. El papel del mando medio.-Las funciones del mando
		Módulo II. Conseguir resultados mediante técnicas de mando
		Módulo III. Planificación y gestión por objetivos de programas y proyectos
	Desarrollo de las competencias de los mandos medios del Ayuntamiento de Collado Villalba.	
COMPETENCIAS TECNICOS		
GENERALES		Como Organizarse con Outlook
		Google APPS para el trabajo en equipo
		Redes Sociales para el trabajo en equipo
		Seminario práctico: aplicación de la ley de contratos
		Seminario práctico: Nuevo Reglamento de extranjería
		Procedimientos del Ayuntamiento y sus requisitos básicos
		Técnicas de elaboración y gestión de proyectos
		Comunicación interpersonal: resolución de situaciones conflictivas
		Trabajo en equipo
	Refuerzo y desarrollo de competencias técnicas clave para la modernización de la administración.	
ESPACIFICAS AREAS		
RECURSOS HUMANOS	Refuerzo del trabajo en equipo, de la polivalencia, y la atención al cliente interno	Manejo avanzado de programas de gestión de RR.HH.
		Procedimientos de RRHH
ARCHIVO	Desarrollo de Competencias digitales	Meta-datos
		Digitalización y certificación de documentos digitales
		El Archivo y la Gestión Documental En La Administración Electrónica.
SAC	Refuerzo de las competencias de atención de calidad al ciudadano	Atención telefónica: ganar imagen y calidad de servicio. Atención de quejas y reclamaciones
		Seminarios Normativa y procedimiento para el personal del SAC: urbanismo y hacienda, recaudación, padrón y registro.
AREAS SOCIALES	Ampliación y profundización en enfoques, métodos y técnicas de última generación en cada materia de actuación	Psicopatología, evaluación y tratamientos de las adicciones
		Nuevas técnicas de intervención grupales, y comunitarias
		Iniciación en el diseño y maquetación de cartelería, dípticos.
		DESARROLLO DE LA RESILIENCIA PERSONAL Y FAMILIAR.
		Los derechos de la infancia en la administración pública.
		Técnicas de documentación educativa
BIBLIOTECA	Profundización en el programa de atención al usuario de bibliotecas iniciado en 2010	Formación de Usuarios de Biblioteca
ECONÓMICO - FINANCIERA	Actualización en las nuevas materias	Seminario: el Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



TIPO DE COMPETENCIA	NECESIDADES FORMATIVAS DETECTADAS PARA 2011	ACCIONES FORMATIVAS
MEDIOAMBIENTE	Optimización de los recursos existentes	Contaminación acústica. Medición de ruidos
		La compra pública responsable: criterios de sostenibilidad en los contratos públicos
COMUNICACIÓN	Reforzar el acercamiento del Ayuntamiento al ciudadano	Marketing público y publicidad institucional
DEPORTES	Optimización de los recursos existentes	Actualización en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar.
		Ahorro en la gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas.
DESARROLLO LOCAL	Ampliar las herramientas y recursos técnicos a disposición del área	Prevención de riesgos laborales avanzado para asesorar a empresas.
		Captación de fondos: <i>fundraising</i> .
COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS	Ampliar los conocimientos para la atención individualizada y personalizada a cada ciudadano Profundizar en herramientas mejorando el nivel de uso y el empleo de utilidades	Atención a la población inmigrante.
		Lenguaje de signos para trabajadores
		Excel Medio y Avanzado
		Protección de datos para áreas específicas
		Archivo de Oficina
COMPETENCIAS SEGURIDAD	Ampliar los conocimientos para la atención individualizada y personalizada al ciudadano en materia de seguridad	Pautas de actuación y comportamiento en actuaciones testificales, periciales, y judiciales.
		Seguridad Ciudadana.
		Actualización en Seguridad Vial.
COMPETENCIAS OBRAS	Optimización de los recursos existentes Fomentar la cultura de la prevención de forma trasversal	Conducción de carretilla elevadora o toro y manejo de grúa de camión
		Seguridad Integral en el uso y mantenimiento de maquinaria
		Mantenimiento energético y ahorro
COMPETENCIAS PERSONAL AUXILIAR	Ampliar los conocimientos para la atención individualizada y personalizada al ciudadano en cada materia	Primeros auxilios en niños
		Atención al ciudadano: resolución de quejas y conflictos
		Técnicas didácticas de animación social
		Organización de las tareas de limpieza: prevención de riesgos. Nuevos productos de limpieza

En el siguiente apartado se resumen las acciones formativas con los contenidos esenciales de las mismas

3. Contenidos de Plan de Formación 2011

A. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS ESTRATEGICAS O TRANSVERSALES

A.1. Competencias de **modernización organizativa, administración electrónica** y digitales

01 Nuevas tecnologías en la comunicación: firma electrónica, certificado electrónico y relaciones telemáticas.

- Carpeta del Ciudadano.
- Expediente Digital.
- Carpeta del Empleado.
- Registro Electrónico.
- Identidad Digital/DNI Digital.
- Firma electrónica.
- Perfil del contratante.
- Notificaciones fehacientes.
- Ley de Protección de Datos.

02 Implantación de la firma electrónica en administraciones públicas

- Certificado digital.
- Tipos de certificados
- CA, AR, Titular del certificado.
- Procedimiento de emisión.
- Infraestructura de clave pública.
- PKI - Firma electrónica.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Usos de los certificados y firma.
- Problemas típicos para los administradores.
- A nivel de usuarios: Instalación, validar firma, copia de un certificado, etc.
- A nivel de administración: Múltiples firmas, firmas en cascada, gestión centralizada de certificados, repositorios, etc.

03 Políticas de seguridad en el entorno de los sistemas informáticos

- Riesgos de seguridad en los sistemas de información.
- Políticas de seguridad y gestión de riesgos. Norma ISO 2701 - Conceptos y requisitos.
- Implantación. - Certificación.
- Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Conceptos. - Medidas de seguridad. - Documento de seguridad. - Procedimientos exigidos. Esquema Nacional de Seguridad (ENS). - Información general. - Conceptos.
- Camino al Plan de Adecuación: metodología. - Las medidas de seguridad.

04 Formación de formadores. Para realizar formación en cascada en administración electrónica.

- Estilos de formación y aprendizaje
- Comunicación no verbal
- Diseño de la acción formativa: objetivos, contenidos, desarrollar documentos soporte, desarrollar técnicas y herramientas (técnicas de grupo, dramatizaciones, simulaciones ...)
- Impartir la acción formativa: inicio de la sesión, contenidos formativos, etapas de formación del grupo, interacción personal, habilidades de comunicación, participantes "especiales" , roles en un conflicto, posibles conflictos en clase, preguntas y su tratamiento, cierre de la sesión
- Evaluación y seguimiento

A.2. Calidad de servicio

05 Seminario ética en los servicios públicos.

- Derechos y deberes de los empleados públicos
- Interés General y la Eficacia, La Ética y la Administración Pública.
- Régimen ético de los servidores público, Principios Éticos, Componentes del Régimen Ético, Deberes, Prohibiciones, Incompatibilidad de Funciones,
- Cualidades Éticas de los Servidores Públicos, Valores Morales de los Servidores Públicos. Régimen disciplinario de los servidores.
- Corrupción administrativa. Factores que influyen en la corrupción administrativa. Derechos de los servidores públicos.

06 Modelos actuales de calidad: buenas prácticas en la administración y calidad

- La calidad en la Administración local
- Modelos y herramientas
- La gestión por procesos. Mapa de procesos.
- Gestión de indicadores.
- Experiencias relevantes en calidad en la Administración Local sensibilizar sobre la importancia de implantar sistemas de calidad en la
- Administración Local.

A.3. Atención al ciudadano y resolución de conflictos en áreas específicas

07 Atención al ciudadano y resolución de conflictos en áreas específicas

- Introducción: ¿Qué es lo que realmente está sucediendo?
- ¿Qué percibe el usuario de nuestro servicio?
- ¿Qué percepción tenemos nosotros?
- ¿Por qué sucede lo que sucede?
- Elementos mínimos para una buena relación
- ¿Qué situaciones vivo en el desarrollo de mi puesto?: Diagnóstico de las relaciones complicadas ¿Por qué surgen ese tipo de situaciones? ¿Qué modelos de comunicación empleo en esas situaciones? La

agresividad es ¿una causa o consecuencia? ¿Cómo gestionamos la crisis, la presión, la incertidumbre?

- Distintos usuarios, ¿distintas situaciones y soluciones? ¿Cómo son las personas que utilizan mi servicio? ¿Cómo actuar ante determinadas personas? ¿Qué debo decir y que digo realmente? Prejuicios y Estereotipos ante determinadas personas y momentos.
- Objeciones y otras incidencias. ¿Cómo denegar peticiones? ¿Cómo transmitir malas noticias? ¿Cómo corregir al usuario? ¿Cómo abordar las reclamaciones? ¿Qué hacer ante los propios errores, y ante errores de otros?

A.4. Competencias de **comunicación, de relación o sociales**

08 Inteligencia emocional

- Concepto de Inteligencia Emocional
- Definición y componentes de la IE
- Valor e influencia de las emociones internas
- Autoconocimiento emocional. Autodiagnóstico
- Pensamiento racional – emocional
- Competencia emocional: Aptitudes personales y sociales
- Desarrollo de las aptitudes personales
- Control de las propias emociones. Automotivación
- Desarrollo de las aptitudes sociales. Empatía y reconocimiento de las emociones de los demás
- Plan de entrenamiento de IE

09 Gestión del conflicto

- Cómo detectar e identificar las causas determinantes de la aparición de conflictos
- Cómo afrontar los conflictos que surgen en el ámbito laboral: técnicas para solucionar los conflictos de forma positiva

- La gestión del conflicto como medio para el aprendizaje
- Cómo detectar posibles problemas para evitar la aparición de conflictos

10 Trabajo en equipo: coaching para áreas

- Detección de áreas disfuncionales para la salud y la eficacia del equipo.
- Búsqueda de alternativas de actuación.
- Elaboración de plan de mejora del equipo
- Seguimiento de la Implantación de alternativas

A.5. Competencias para la **Igualdad de Oportunidades** entre hombres y mujeres

11 La importancia de la segregación por sexo de datos

- Datos e Indicadores: su interés en la recogida y análisis de la información
- Construir indicadores
- La importancia de segregar la información para un análisis de calidad
- Interpretación de los datos: ejercicios prácticos

12 Uso de lenguaje inclusivo no sexista en la Admón. Pública

- El lenguaje como representación de la realidad
- Referencias normativas sobre uso no sex. del lenguaje
- Estrategias gramaticales
- Estereotipos de Género
- Identificación de lenguaje sexista en la Administración Local y propuestas para su modificación

A.6. Competencias para la **Prevención de Riesgos Laborales**

Módulo I. Básicos de prevención

13 Seminario básico de PRL

- Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo. Factores de riesgo.
- Derechos y deberes básicos en esta materia.
- Riesgos generales y su prevención.
- Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa.
- Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.

14 Seminario prevención del moobing o acoso sexual en el trabajo

- El concepto de “moobing” y la diferencia con otros fenómenos.
- El protocolo de prevención del acoso laboral y sexual en el trabajo del Ayuntamiento de Collado Villalba.

15 Estrés laboral técnicas de autocontrol

- Concepto de estrés laboral.
- Factores desencadenantes del estrés laboral.
- Síntomas del estrés. Estrés y tipos de conductas: fisiológicas, cognitivas y motoras.
- Efectos negativos del estrés. Estrés y salud.
- Técnicas de afrontamiento del estrés laboral.

16 Prevención de riesgos psicosociales

- Concepto básico: “riesgo psicosocial”.
- Factores y variables intervinientes
- Prevención de riesgos psicosociales

17 Medidas de emergencia

- Introducción. Nociones básicas en primeros auxilios. Sistema PAS.
- Reanimación cardiopulmonar básica y actuación en otras emergencias médicas.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Clasificación de las emergencias. Actuación según cada tipo de emergencia.
- Los equipos de autoprotección. El comportamiento del fuego.
- Tipos de fuego y su extinción. El Plan de Emergencia y Evacuación.
- Normas Generales de Prevención. Organización de la evacuación y tipos.
- Cadena de actuación ante una Emergencia. Manual de autoprotección.
- Medios de protección. Medios de extinción.

Módulo II. PRL adaptada al puesto de trabajo

18 Manipulación de cargas y carretillas

- Conceptos básicos
- Posturas para la prevención

19 Prevención de riesgos en puestos de pantallas de visualización de datos.

- Conceptos básicos
- Prevención de riesgos

20 Escuela de espalda

- Características, estructura y funciones básicas de la columna vertebral.
- Factores relacionados con el trabajo que influyen en la aparición de los problemas de espalda.
- Recomendaciones ante el dolor de espalda.
- Higiene postural saludable.
- Ejercicios y estiramientos específicos de la musculatura implicada.

B. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS DIRECTIVAS

B.1. Itinerario formativo destinado a **ALTOS CARGOS, DIRECTIVOS Y JEFES DE SERVICIO**

21 Módulo I - La gestión pública

- Entorno económico de actuación y economía del sector público
- Especificidades de la gestión pública
- Creación de valor público
- Diseño y evaluación de políticas y servicios públicos

22 Módulo II - Gestión estratégica en el sector público

- Dirección, planificación estratégica y control de gestión
 - Estrategia, dirección estratégica y planificación estratégica. Su función en la gestión de las Administraciones Locales.
 - Los componentes del proceso estratégico.
 - Instrumentos para la implementación de la estrategia.
 - La evaluación de resultados: el control de gestión. Indicadores aplicables a la Gestión de RR.HH. CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI)
- Dirección de proyectos y criterios de excelencia
 - Planificación por objetivos
 - Gestión del alcance, tiempo, costes, calidad, proveedores, RR.HH., riesgos del proyecto
 - Análisis DAFO

23 Módulo III - Habilidades Directivas

- Técnicas de comunicación
- Presentaciones eficaces: persuasión e influencia
- Resolución de conflictos

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Técnicas de negociación
- Liderazgo y motivación de equipos
 - Gestión de la información y toma de decisiones

24 Módulo IV- Gestión de Personas

- Claves del comportamiento humano en las organizaciones públicas
- Clima y cultura organizativa
- Gestión de la diversidad y gestión del cambio
- Liderazgo, motivación y dirección de equipos
- Evaluación del desempeño
- Gestión por competencias
- Construcción de equipos de alto rendimiento

25 Módulo V. Desarrollo directivo personalizado.

- Recogida de información inicial.
- Establecimiento de planificación.
- Medición: competencias, estilos de dirección y clima.
- Diseño de programa de mejora personalizado.
- Implantación del programa.
- Seguimiento

B.2. Itinerario formativo para **MANDOS MEDIOS: JEFES DE NEGOCIADO, COORDINADORES Y TÉCNICOS CON PERSONAL A SU CARGO**

26 Módulo I. El papel del mando medio.-Las funciones del mando.

- Responsables de dirigir y animar un equipo: habilidades de mando
 - Las nuevas competencias requeridas.
 - La cultura en la organización los equipos.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Actuar como líder
 - Autodiagnóstico de los estilos de mando.
 - Descripción de los diferentes estilos.
 - Liderazgo situacional: cómo enfocarse a cada situación.
 - Progresar desde el propio estilo.
- Saber motivar al equipo de trabajo
 - Modelos para comprender la motivación de las personas.
 - Herramientas de motivación del mando medio.
 - Las otras formas de motivación.
- Saber comunicar
 - Cómo nos comunicamos.
 - Barreras a una buena comunicación.
 - Actitudes que favorecen la comunicación.
 - Como realizar entrevistas efectivas.
- Saber negociar
 - Dosificar autoridad, acuerdo, negociación.
 - Etapas y estrategias negociadoras.
 - Tratamiento de desacuerdos, conflictos y errores.
- Elaborar un plan de acción realista.

27 Módulo II. Conseguir resultados mediante técnicas de mando

- Gestionar el tiempo y el de su equipo
 - Establecer prioridades profesionales.
 - Análisis y clasificación de tareas.
 - Superar las situaciones de estrés.
 - Planificación y organización del equipo.
 - La asertividad como herramienta de gestión del tiempo.
- La delegación, herramienta de gestión
 - Principios para una delegación eficaz.
 - Etapas de una correcta delegación.
 - Delegación y motivación.
- Dirigir con inteligencia emocional.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Qué es la inteligencia emocional.
- Cómo desarrollar habilidades emocionales.
- Su aplicación en el contexto laboral.
- Crear equipo: Funcionamiento de los grupos
 - Conocer el desarrollo de un equipo
 - Crear y reforzar la cohesión e su equipo
 - Crear equipos de alto rendimiento

28 Módulo III. Planificación y gestión por objetivos de programas y proyectos

- Iniciar el proyecto
 - Definir los objetivos del proyecto, y los resultados esperados de las actividades del proyecto.
 - Definir la estrategia del proyecto.
 - Identificar los criterios de éxito.
 - Determinar las necesidades de recursos.
 - Definir el presupuesto.
 - Producir la documentación de referencia.
- Definir la previsión del proyecto
 - Afinar el proyecto.
 - Crear el diagrama de tareas.
 - Desarrollar el plan de gestión de los recursos.
 - Estimación de costes y de plazos.
 - Poner en marcha los dispositivos de control de proyecto.
 - Desarrollar el plan de gestión del proyecto.
 - Obtener la aprobación del plan de gestión.
- Realizar el proyecto
 - Comprometer los recursos.
 - Gestionar y comunicar el avance.
 - Poner en funcionamiento los procedimientos de calidad.
- Controlar el proyecto
 - Medir los resultados.
 - Gestionar los cambios.
 - Tomar acciones correctivas. Evaluar la eficacia de las acciones correctivas.
 - Verificar conformidad con el plan de *management*.
 - Reaccionar frente a los riesgos.

C. PROGRAMA DE FORMACIÓN COMPETENCIAS TECNICAS

C.1. Competencias TÉCNICAS GENERALES

Competencias de apoyo

29 Como Organizarse con Outlook

- Definir su modo de organización personal.
- Dominar las funciones avanzadas de Outlook.
- Adaptar Outlook a su organización personal.

30 Google APPS para el trabajo en equipo

- Utilidades básicas
- Trabajo en equipo con "google apps"

31 Redes Sociales para el trabajo en equipo

- Concepto de redes sociales en el ámbito laboral
- Optimizar el trabajo con las redes sociales
- Ventajas e inconvenientes de los recursos actuales

Actualización legislativa

32 Seminario práctico: aplicación de la ley de contratos

- Análisis de casos propuestos por los participantes al curso.
- Otros casos de otras corporaciones locales.

33 Seminario Nuevo Reglamento de extranjería

- Aspectos básicos del nuevo reglamento de extranjería

- Análisis de casos propuestos por los participantes al curso

Organización básica del Ayuntamiento de Collado Villalba

34 Procedimientos del Ayuntamiento y sus requisitos básicos

- Procedimiento de Hacienda
- Procedimientos de Recursos Sociales
- Procedimientos de Seguridad y su coordinación con las áreas sociales

35 Técnicas de elaboración y gestión de proyectos

- Herramientas de planificación: participación, análisis de problemas y objetivos, alternativas.
- Planificar y programar por competencias: metodología, técnicas y métodos de planificación de acciones.
- Estimación de plazos de ejecución de proyectos.
- La planificación estratégica.
- Herramientas de planificación y diseño de proyectos.
- Procedimiento para temporalizar los proyectos.
- Técnicas de evaluación de proyectos.

Habilidades de **interrelación**

36 Comunicación interpersonal: resolución de situaciones conflictivas

- Gestión de situaciones críticas (afrentar comportamientos difíciles)
- Técnicas para reconducir la situación-problema.
- ¿Qué es un conflicto? ¿para qué sirve un conflicto?
- ¿Cuáles son los distintos estilos de afrontamiento del conflicto? ¿Cuáles son las habilidades que debemos desarrollar para superar el conflicto? Nuevas herramientas para cuantificar la tipología y gravedad del conflicto. El CAT -Conflict Analysis Typology-

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Herramientas prácticas de eficacia comprobada para la gestión positiva y constructiva de conflictos: la ira, los conflictos y los desacuerdos
- Cómo hacer frente a los problemas de equipo: modelo FIRO
- Plan personal de Mejora
- Seguimiento

37 Trabajo en equipo

- Trabajo en equipo: ventajas y elementos básicos
- Desarrollo de los equipos de trabajo
- Habilidades de trabajo en equipo de los trabajadores municipales
- Estructura y liderazgo en los equipos de trabajo
- Procesos implicados en el rendimiento grupal
- Formación de equipos de alto rendimiento
- Plan personal de Mejora
- Seguimiento

C.2. Competencias **TECNICAS ESPECÍFICAS**

AREA DE RECURSOS HUMANOS

38 Manejo avanzado de programas de gestión de RR.HH.

- Nominas
- Contratos
- Formación
- Control de Presencia

39 Procedimientos de RRHH

- Nominas y contratos
- Formación
- Control de Presencia

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



AREA DE ARCHIVO

40 Meta-datos

- Contextos y vías de acceso a la información digital. Problemas asociados a la recuperación en Internet.
- El papel de la descripción: ¿qué son los metadatos?
 - Definición y conceptos básicos.
 - Registros y esquemas de metadatos.
 - Descripción mediante metadatos.
 - Tipos de metadatos.
 - Herramientas para la creación y/o edición de metadatos.
 - Metadatos externos/Metadatos internos.
 - Descripción funcional de herramientas aplicables.

41 Digitalización y certificación de documentos digitales

- La imagen digital
- Dispositivos de captura
- Formatos y estándares
- Protección, preservación y conservación de imágenes digitales
- Proyectos de digitalización de documentos

42 El archivo y la gestión documental en la Administración Electrónica.

- Recepción entrada de documentos.
- Tratamiento de los documentos electrónicos
- Archivo electrónico y conservación Acceso a los documentos electrónicos
- Entorno tecnológico en relación con la gestión de documentos.
- Tecnologías para la gestión de documentos y el archivo. Aspectos prácticos de la implantación de un modelo para la gestión de documentos electrónicos.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



AREA DE ATENCION AL CIUDADANO

43 La atención al ciudadano y sus derechos: criterios de calidad

- Atención telefónica: ganar imagen y calidad de servicio. Atención de quejas y reclamaciones
- Normativa y procedimiento de extranjería para personal del SAC
- Normativa y procedimiento de urbanismo y hacienda para el personal del SAC
- Normativa y procedimiento de recaudación para personal del SAC
- Normativa y procedimiento de padrón y registro para personal del SAC

AREAS SOCIALES

44 Psicopatología, evaluación y tratamientos de las adicciones

- Descripción general de los distintos trastornos según SDMSIV-R
- Entrevista de sondeo de trastornos psicopatológicos
- Diagnóstico DSM IV-R
- Diagnóstico Diferencial
- Resolución de casos

45 Nuevas técnicas de intervención grupales, y comunitarias

- Introducción
- Enfoques sobre la intervención grupal y comunitaria
- Técnicas de intervención grupal
- Técnicas de intervención comunitaria
- Nuevas técnicas de intervención grupal y comunitaria

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



46 Iniciación en el diseño y maquetación de cartelería, dípticos.

- Técnicas de difusión de programas: La difusión de programas y actividades.
- Diagnóstico del público objetivo.
- Estrategias de difusión, Herramientas para la difusión.
- Nuevas tecnologías y difusión de programas y actividades.

47 4. Desarrollo de la resiliencia personal y familiar

- Resiliencia: concepto.
- Factores que intervienen
- La resiliencia aplicada a los conflictos individuales y familiares de personas con dificultades sociales
- Vulnerabilidad familiar: del enfoque de riesgo al enfoque de resiliencia
- Individuo, familia y contexto.
- Dimensiones intrapersonales e interpersonales de la resiliencia.
- Los profesionales de la REDsiliencia.
- Elementos de la funcionalidad familiar resiliente.

48 5. Los derechos de la infancia en la administración pública.

- Las necesidades de la infancia y la adolescencia.
- Los derechos de la infancia y la adolescencia
- La protección a la infancia en situaciones de riesgo y desamparo. Seguimiento y evaluación de los derechos de la infancia.
- Desarrollo humano, políticas económicas y derechos de la infancia, Medios de comunicación e infancia, La mediación en el ámbito de la infancia y la adolescencia.

AREA DE EDUCACION

49 1. Técnicas de documentación educativa

- Concepto
- Técnicas tradicionales de documentación educativa

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Nuevas técnicas de documentación educativa

AREA DE BIBLIOTECA

50 Formación de Usuarios de Biblioteca

- Utensilios.
- Menús.

AREA ECONOMICO-FINANCIERA

51 Seminario: el Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local.

- La nueva instrucción de Contabilidad Pública adaptada a la Administración Local: contenido y características.
- Novedades en el tratamiento contable de las operaciones de gestión presupuestaria.
- Modificaciones en Inmovilizado, Endeudamiento y Gastos con financiación afectada. La Tesorería: novedades en el tratamiento contable de los pagos a justificar y anticipos de caja fija.
- Las operaciones previas al cierre y fin de ejercicio. Modificaciones en las operaciones de regularización y cierre: la nueva cuenta general.

AREA URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE

52 Contaminación acústica. Medición de ruidos

- Efectos del ruido. El sonido.
- Normativa. La policía local.
- Tipos de Sonómetros. Metrología legal. La toma de mediciones. Métodos operativos (no vehículos). El informe de medida.
- La actividad molesta. Las medidas correctoras. El control del ruido musical. El control del ruido musical. Nuevas tecnologías.
- El delito por omisión sonora. Medición en vehículos a motor. Medición. Dos ruedas.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Ruidos domésticos. Ordenanzas municipales.

53 La compra pública responsable: criterios de sostenibilidad en los contratos públicos.

- Conceptos básicos de iluminación; normativa alumbrado público; importancia de mantenimiento; nuevas tecnologías más eficientes Edificios públicos: monitorización y centralización del control de consumos; envolvente térmica; climatización eficiente.
- Producción de agua caliente sanitaria con energía solar térmica; Energía solar fotovoltaica.
- Aprovechamiento de cubiertas municipales; iluminación interior; incorporación de otras energías renovables;
- Guía de buenas prácticas Contratos de suministro: optimización de factura eléctrica; empresas de servicios energéticos. Modelo contrato ESCO Flota de vehículos municipales: coche eléctrico/híbrido Depuración y bombeos Legislación, aplicaciones informáticas y ordenanzas municipales.

AREA DE COMUNICACION

54 Marketing público y publicidad institucional

- Introducción a los aspectos básicos del Marketing
- La naturaleza y la calidad de los servicios
- Gestión de la calidad del servicio percibida por el cliente
- El marketing en la Administración Pública
- Teoría general del marketing público
- El marketing mix de Gobierno
- Diseño de programas y servicios y su implantación
- El papel de Internet en el marketing público

AREA DE DEPORTES

55 Actualización en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar.

- Actualización en primeros auxilios.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Actualización en reanimación cardiopulmonar.

56 Ahorro en la gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas.

- Conocer la legislación vigente en esta materia
- Tipos de energía renovables
- Uso de energías renovables en las instalaciones deportivas
- Economía energética
- Hacer nuestra instalación energéticamente eficiente

DESARROLLO LOCAL

57 Prevención de riesgos laborales avanzado.

- Legislación PRL
- Buenas prácticas PRL
- Técnicas de asesoramiento en PRL

58 Captación de fondos: fundraising.

- La captación de fondos.
- El plan estratégico de captación de fondos fiscalidad y mecenazgo. Las motivaciones de los donantes.
- El marketing directo escritura de propuestas.
- La responsabilidad corporativa.
- La captación de fondos corporativos y fundacionales. La captación de fondos *on-line*.
- La captación de fondos a través de eventos captación de fondos a través de programas de fidelización.

D. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO

59 Contabilidad: nivel básico.

- Principios básicos
- Casos prácticos

60 Contabilidad: nivel avanzado.

- Técnicas avanzadas
- Casos prácticos

61 Atención a la población inmigrante.

- Características de la población inmigrante
- Tipología
- Calidad de servicio a la población inmigrante
- Guía de recursos para la atención a la población inmigrante
- Resolución de casos

62 Excell Medio y Avanzado

- Matrices y cálculos. Trabajos con vínculos
- Listas. Formularios. Criterios de ordenación
- Filtros: copiar datos filtrados
- Subtotales. Organización de subtotales. Informes con subtotales
- Temas avanzados sobre gráficos
- Acceso a datos externos
- Tablas y gráficos dinámicos
- Análisis de datos y macros
- Colaborar con otros usuarios
- Colocar datos en la Web

63 Lenguaje de signos para trabajadores

- Introducción
- Lenguaje de signos

64 Protección de datos para áreas específicas

- Obligaciones de los Ayuntamientos en materia de protección de datos.
- Servicios de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid
- Tipos de documentos
- Principios de de protección de datos
- Derechos de los ciudadanos (impugnación, consulta, acceso, rectificación y cancelación)
- Información entre departamentos
- Dificultades para el cumplimiento de la normativa

65 Archivo de Oficina

- Documento y sus clases.
- Los documentos del archivo de oficina.
- Proceso y sistemas de archivo; digitalización.
- Clasificación y ordenación: modelos y propuestas.
- Conservación, materiales y equipamientos
- Tipología documental.

E. PROGRAMA DE FORMACION EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE SEGURIDAD

66 Pautas de actuación y comportamiento en actuaciones testificales, periciales, y judiciales. Confección de atestados e investigación de accidentes.

- Aspectos procesales y penales.
- El atestado policial.
- La inspección ocular.
- El informe técnico.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba



- Confección del croquis
- Fotografía pericial
- Infografía pericial.
- La Ley del seguro.
- Medicina forense en los accidentes de tráfico
- Falsificación de documentos de tránsito, Introducción a la reconstrucción de accidentes.

67 Seguridad Ciudadana.

- Ley para la protección de la seguridad ciudadana.
- Armas y explosivos.
- Espectáculos públicos.
- Identificación y el documento nacional de identidad y los pasaportes (La comunidad Europea).
- Entrada y salida de extranjeros (estancia).
- Asilo y refugio, Actividades relevantes para la seguridad ciudadana.
- Entrada y registro en domicilio, Infracciones y sanciones, procedimiento sancionador

68 Actualización en Seguridad Vial.

- La ley de seguridad vial.
- El Reglamento de Circulación
- El reglamento de conductores
- El reglamento de Vehículos
- Transporte de personas y mercancías
- Transporte de menores y escolares, La ITV, Regulación de la alcoholemia.

F. PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE OFICIOS

69 Conducción de carretilla elevadora o toro y manejo de grúa de camión.

- Elementos estructurales de la carretilla elevadora y grúa camión.
- Manejo avanzado.
- Prevención de riesgos laborales

70 Mantenimiento energético y ahorro

- Energía solar térmica
 - Fundamentos de la energía solar.
 - Componentes. Circuitos elementales. Campos de aplicación. Normativa y reglamentos.
 - Energía solar térmica. - Cálculo y diseño de una instalación básica. - Esquemas.
 - Ahorro de energía y de contaminación CO2 producido. - Tipos de instalaciones.
 - Mantenimiento.
- Energía solar fotovoltaica
 - Fundamentos de la energía solar. Componentes. Circuitos elementales. Campos de aplicación.
 - Normativa y reglamentos. Energía solar fotovoltaica. - Instalaciones aisladas. - Instalaciones conectadas a red.
 - Mantenimiento y vida de las instalaciones. - Rentabilidad económica y medioambiental.
- Mantenimiento de piscinas municipales
- Mantenimiento de Jardines municipales

G. PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS PARA PERSONAL DE APOYO

71 Primeros auxilios en niños

- Aspectos específicos de los primeros auxilios a niños.
- Reanimación cardiopulmonar infantil.
- Casos tipo de primeros auxilios a niños.

72 Atención al ciudadano: resolución de quejas y conflictos

- Atención y servicio al cliente.
- Uso eficaz de la comunicación.
- Soluciones inteligentes para actuar en momentos de crisis.
- Procedimiento para gestionar quejas y reclamaciones
- Plan de Mejora

73 Técnicas didácticas de animación social

- Trabajo en equipo: El proceso de enseñanza-aprendizaje. Técnicas de modificación de conducta.
- Características Generales del Niño y la Niña de 0 a 3 años. Desarrollos cognitivo, motor y socioafectivo.
- Hábitos de Salud, Higiene y Descanso en los Niños de 0 a 3 Años. Cuidados del niño de 0 a 3 años. Alimentación, nutrición y dietética en el niño de 0 a 3 años. Prevención de accidentes.
- Discapacidad física, intelectual, visual, auditiva y multidiscapacidad. Necesidades educativas especiales.

74 Organización de las tareas de limpieza: prevención de riesgos. Nuevos productos de limpieza.

- Organización de tareas.
- Prevención de riesgos.
- Nuevos productos de limpieza.

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba

RELACION CURSOS PLAN 2011

	CURSOS	Nº HORAS	DESTINATARIOS
COMPETENCIAS ESTRATEGICAS O TRANSVERSALES			
ADMINISTRACION ELECTRONICA	Nuevas tecnologías en la comunicación: firma electrónica, certificado electrónico y relaciones telemáticas	30	TODOS COLECTIVOS
	Implantación de la firma electrónica en administraciones públicas	30	
	Políticas de seguridad en el entorno de los sistemas informáticos	10	AREA INFORMATICA
	Formacion de formadores. Para realizar formación en cascada en administración electrónica.	10	TODOS COLECTIVOS
CALIDAD DE SERVICIO	Seminario ética en los servicios públicos. Derechos y deberes de los empleados públicos	10	TODOS COLECTIVOS
	Modelos actuales de calidad: buenas prácticas en la administración y calidad (contenidos en función de cómo se vaya a orientar la calidad en el Ayuntamiento).	10	TODOS COLECTIVOS
ATENCION AL CIUDADANO	Atención al ciudadano y resolución de conflictos en áreas específicas	15	TODOS COLECTIVOS
HABILIDADES SOCIALES	Inteligencia emocional	15	TODOS COLECTIVOS
	Gestión del conflicto	15	TODOS COLECTIVOS
	Trabajo en equipo: <i>coaching</i> para áreas	15	TODOS COLECTIVOS
COMPETENCIAS PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	Seminario básico de PRL	5	TODOS COLECTIVOS
	Seminario prevención del moobing o acoso sexual en el trabajo	5	TODOS COLECTIVOS
	Estrés laboral técnicas de autocontrol	15	TODOS COLECTIVOS
	Prevención de riegos psicosociales	10	TODOS COLECTIVOS
	Prevención de riesgos: manipulación de cargas y carretillas	10	TODOS COLECTIVOS
COMPETENCIAS	La importancia de la segregación por sexos de los	10	TODOS COLECTIVOS

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba

	CURSOS	Nº HORAS	DESTINATARIOS
IGUALDAD DE GENERO	datos		TODOS COLECTIVOS
	Uso del lenguaje inclusivo no sexista en la Administración Pública	10	TODOS COLECTIVOS
COMPETENCIAS DIRECTIVAS			
	Módulo I. La gestión pública	10	PUESTOS DIRECTIVOS
	Módulo II. Gestión estratégica en el sector público	10	PUESTOS DIRECTIVOS
	Módulo III. Habilidades Directivas	10	PUESTOS DIRECTIVOS
	Módulo IV. Gestión de Personas	10	PUESTOS DIRECTIVOS
	Módulo V. Desarrollo directivo personalizado.	10	PUESTOS DIRECTIVOS
COMPETENCIAS MANDOS MEDIOS			
	Módulo I. El papel del mando medio.-Las funciones del mando	10	MANDOS MEDIOS
	Módulo II. Conseguir resultados mediante técnicas de mando	10	MANDOS MEDIOS
	Módulo III. Planificación y gestión por objetivos de programas y proyectos	10	MANDOS MEDIOS
COMPETENCIAS TECNICOS			
GENERALES	Como Organizarse con Outlook	10	TECNICOS
	Google APPS para el trabajo en equipo	10	TECNICOS
	Redes Sociales para el trabajo en equipo	10	TECNICOS
	Seminario práctico: aplicación de la ley de contratos	5	TECNICOS
	Seminario práctico: Nuevo Reglamento de extranjería	5	TECNICOS
	Procedimientos del Ayuntamiento y sus requisitos básicos	10	TECNICOS
	Técnicas de elaboración y gestión de proyectos	15	TECNICOS
	Comunicación interpersonal: resolución de situaciones conflictivas	10	TECNICOS
	Trabajo en equipo	15	TECNICOS
	ESPACIFICAS AREAS		
RECURSOS HUMANOS	Manejo avanzado de programas de gestión de RR.HH.	10	PERSONAL RR.HH
	Procedimientos de RRHH	10	PERSONAL RR.HH
ARCHIVO	Meta-datos	15	PERSONAL ARCHIVO
	Digitalización y certificación de documentos digitales	15	PERSONAL ARCHIVO
	El Archivo y la Gestión Documental En La Administración Electrónica.	15	PERSONAL ARCHIVO
SAC	Atención telefónica: ganar imagen y calidad de servicio. Atención de quejas y reclamaciones	15	PERSONAL SAC

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba

	CURSOS	Nº HORAS	DESTINATARIOS
	Seminarios Normativa y procedimiento para el personal deL SAC: urbanismo y hacienda, recaudación, padrón y registro.		
AREAS SOCIALES	Psicopatología, evaluación y tratamientos de las adicciones	15	PERSONAL AREAS SOCIALES
	Nuevas técnicas de intervención grupales, y comunitarias	10	PERSONAL AREAS SOCIALES
	Iniciación en el diseño y maquetación de cartelería, dípticos.	10	PERSONAL AREAS SOCIALES
	DESARROLLO DE LA RESILIENCIA PERSONAL Y FAMILIAR.	10	PERSONAL AREAS SOCIALES
	Los derechos de la infancia en la administración pública.	10	PERSONAL AREAS SOCIALES
	Técnicas de documentación educativa	15	PERSONAL AREAS SOCIALES
BIBLIOTECA	Formación de Usuarios de Biblioteca	10	PERSONAL BIBLIOTECA
ECONÓMICO - FINANCIERA	Seminario: el Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local.	10	PERSONAL HACIENDA
MEDIOAMBIENTE	CONTAMINACIÓN ACÚSTICA. MEDICIÓN DE RUIDOS	15	PERSONAL MEDIOAMBIENTE
	LA COMPRA PÚBLICA RESPONSABLE: CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN LOS CONTRATOS PÚBLICOS	10	PERSONAL MEDIOAMBIENTE
COMUNICACIÓN	Marketing público y publicidad institucional	10	PERSONAL COMUNICACION
DEPORTES	Actualización en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar.	10	PERSONAL DEPORTES
	Ahorro en la gestión y mantenimiento de instalaciones deportivas.	10	PERSONAL DEPORTES
DESARROLLO LOCAL	Prevención de riesgos laborales avanzado para asesorar a empresas.	10	PERSONAL DESARROLLO LOCAL
	Captación de fondos: <i>fundraising</i> .	10	PERSONAL DESARROLLO LOCAL
COMPETENCIAS ADMINISTRATIVOS	Atención a la población inmigrante.	10	PERSONAL ADMINISTRATIVO
	Excell Medio y Avanzado	10	PERSONAL ADMINISTRATIVO
	Lenguaje de signos para trabajadores	10	PERSONAL ADMINISTRATIVO
	Protección de datos para áreas específicas	10	PERSONAL ADMINISTRATIVO
	Archivo de Oficina	10	PERSONAL ADMINISTRATIVO
COMPETENCIAS SEGURIDAD	Pautas de actuación y comportamiento en actuaciones testificales, periciales, y judiciales.	15	PERSONAL SEGURIDAD
	Seguridad Ciudadana.	15	PERSONAL SEGURIDAD
	Actualización en Seguridad Vial.	15	PERSONAL SEGURIDAD

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba

	CURSOS	Nº HORAS	DESTINATARIOS
COMPETENCIAS OBRAS	Conducción de carretilla elevadora o toro y manejo de grúa de camión	10	PERSONAL OBRAS
	Seguridad Integral en el uso y mantenimiento de maquinaria	10	PERSONAL OBRAS
	Mantenimiento energético y ahorro	10	PERSONAL OBRAS
COMPETENCIAS PERSONAL AUXILIAR	Primeros auxilios en niños	10	PERSONAL CONSERJES Y AUXILIAR DE APOYO INFANTIL
	Atención al ciudadano: resolución de quejas y conflictos	10	PERSONAL CONSERJES Y AUXILIAR DE APOYO INFANTIL
	Técnicas didácticas de animación social	10	PERSONAL CONSERJES Y AUXILIAR DE APOYO INFANTIL
	Organización de las tareas de limpieza: prevención de riesgos. Nuevos productos de limpieza	10	PERSONAL LIMPIEZA

AREA DE PERSONAL

Pza. de la Constitución, 1
28400 Collado Villalba

