

Itinerarios de Capacitación Competencial Profesional del grupo de apoyo administrativo

Índice

Introducción	3
Objetivos	4
Estructura de los Itinerarios	4
Competencias	6
Requisitos de participación	8
Solicitud y expedición de certificados	8
Plazos	8
Convalidaciones	8
Normas de calidad de las actividades formativas	9
A. El documento de diseño	9
B. Garantía de la igualdad en el acceso a los módulos formativos	9
C. Calidad en la gestión de la formación	9
E. Evaluación de los participantes	10
ANEXOS	11
ANEXO 1.- Mapa de competencias.	11
ANEXO 2.- Acciones Formativas.	13
IFCA. Aprender a aprender.	13
IFCA. Habilidades comunicativas y de relación.	14
IFCA. Orientación a la ciudadanía y resolución de problemas.	15
IFCA. Gobierno multinivel y servicios públicos.	16
IFCA. Derechos ciudadanos en las relaciones con la Administración Pública.	17
IFCA. Asistencia a la Dirección.	18
IFCA. Procedimiento Administrativo Común.	19
IFCA. Inglés.	20
IFCA. Gestión documental y de archivos para personal administrativo.	21
IFCA. Información y atención a la ciudadanía.	22
IFCA. Gestión de Eventos y Protocolo.	23

Introducción

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Hacienda y Función Pública que tiene como misión llevar a cabo procesos de selección y atracción de talento valioso y plural a la Administración pública, fomentar el aprendizaje permanente para el desarrollo de las competencias de los empleados públicos a lo largo de la carrera profesional, y promover la investigación y la reflexión sobre los retos del Estado.

En el ámbito de la formación y certificación de competencias, en 2017 se constituyó el **Grupo de certificación y homologación de la formación de los empleados públicos**, formado los institutos y escuelas de formación general de las Comunidades Autónomas de la *Red de escuelas e institutos de formación general*¹, en adelante REI, entre los que se encuentra el INAP. En julio de 2017 se presentó el documento [Modelo para la certificación y homologación de la formación de los empleados públicos](#), que contiene los estándares que aseguran la calidad del proceso de aprendizaje y permiten una certificación por competencias que sea convalidada por los diferentes miembros de la REI. Con este esquema el Grupo elaboró el documento [Cualificaciones profesionales del grupo de apoyo administrativo](#).

El proyecto 3.2.1 del Plan estratégico plurianual 2021-2024 del INAP se centra en la definición, diseño y ejecución de itinerarios formativos de especialización a partir de marcos competenciales.

Un itinerario formativo consiste en el conjunto programado y ordenado de actividades formativas² que desarrollan la competencia o competencias profesionales necesarias en un determinado ámbito de la actividad administrativa.

El proyecto que aquí se presenta consiste en el desarrollo de tres itinerarios formativos en los que se trabajan siete competencias: Gestión administrativa, Atención a la ciudadanía y Secretariado de alta dirección. Estos tres itinerarios formativos están dirigidos a funcionarios y funcionarias del grupo C y al personal laboral equivalente.

El desarrollo de estos itinerarios de capacitación competencial profesional se enmarca en el documento "[13 propuestas para reformar la Administración del Estado](#)" elaborado por el [Grupo de expertos](#) convocado y coordinado por el INAP en diciembre de 2021. En concreto en la medida 12, *Un modelo de carrera basado en cualificaciones profesionales*, cuyo objetivo es alinear la formación y la carrera de las empleadas y los empleados públicos en torno a cualificaciones profesionales relacionadas con las áreas funcionales de cada cuerpo y escala y sus itinerarios profesionales. Se trata, por tanto, de una vía de trabajo de la máxima importancia que entronca con el objetivo estratégico para la transformación de la Administración mediante un desarrollo de las competencias profesionales, en este caso, centrada en el personal de apoyo administrativo.

¹ Centro de Estudios de la Administración Pública Regional de Cantabria, Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, Escuela de Administración Pública de Castilla y León, Escuela de Formación e Innovación de Administración Pública de Murcia, Instituto Andaluz de Administración Pública, Instituto Balear de Administración Pública, Instituto Nacional de Administración Pública e Instituto Vasco de Administración Pública

² El término "actividad formativa" equivale a los módulos mencionados por el documento Modelo para la certificación y homologación de la formación de los empleados públicos de la REI.

Objetivos

Los objetivos que plantea esta actividad de aprendizaje coinciden con los de la reforma 12 del mencionado documento del Grupo de Expertos, y en concreto los objetivos que conseguir son los siguientes:

- Profesionalizar la provisión de los puestos de trabajo en las Administraciones Públicas.
- Fundamentar la selección sobre la base de los requerimientos reales de los puestos de trabajo.
- Desarrollar la carrera administrativa sobre la base de las competencias.
- Diseñar los procesos de aprendizaje sobre la base de las competencias.
- Progresar en la certificación de la formación en competencias.
- Avanzar en la certificación de competencias.
- Posibilitar la movilidad entre Administraciones Públicas sobre una base objetiva.

Para lograr estos objetivos en los tres itinerarios se trabajan siete competencias distintas a través de once actividades formativas. Las competencias hacen referencia al conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, criterios, etc., que cada profesional debe poseer para la realización de forma satisfactoria una determinada tarea.

Esta adquisición de valores, del *saber ser* frente al mero *saber* o el *saber hacer* tradicionales requiere de una práctica continuada en el tiempo, en el que los participantes puedan vivenciar situaciones que vayan mejorando su capacidad competencial.

Estructura de los Itinerarios

La Capacitación Competencial Profesional del grupo de apoyo administrativo se ha dividido en tres **itinerarios profesionales** claramente identificables, **cada uno de los cuales se corresponde con una cualificación profesional específica**.

Estas cualificaciones profesionales son las siguientes:



Se han concretado 11 actividades formativas para estas cualificaciones:

1. Aprender a aprender.
2. Habilidades comunicativas y de relación.
3. Procedimiento administrativo común.
4. Gobierno multinivel y prestación de servicios públicos.
5. Orientación al ciudadano y resolución de problemas.
6. Asistencia a la dirección.
7. Derechos ciudadanos en las relaciones con la administración pública.
8. Inglés.
9. Gestión documental y de archivos.
10. Información y atención a la ciudadanía.
11. Gestión de Eventos y Protocolo.

Dos de las actividades formativas (Aprender a aprender y Habilidades comunicativas y de relación) son comunes para todos los itinerarios. El resto de módulos se trabajarán de forma específica en cada uno de ellos, tal como se muestra en el siguiente esquema:

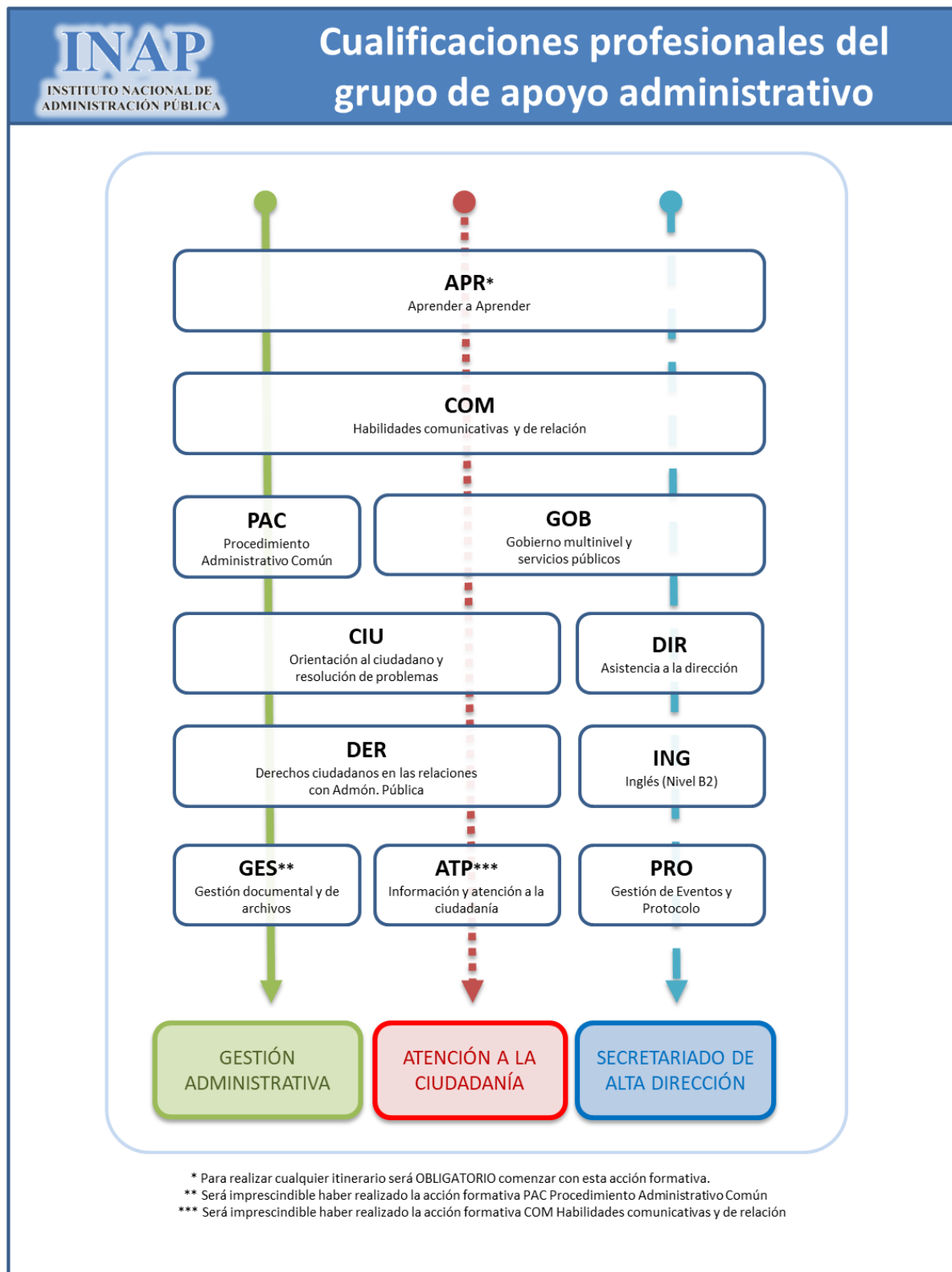


Fig. 1.- Mapa de actividades formativas vinculadas a cada itinerario.

Competencias

Este documento define un conjunto de competencias para el personal de cuerpos o escalas de apoyo administrativo del Grupo C. La variedad de puestos y de ámbitos de actividad que existen en la Administración Pública hacen que sean muchas las competencias asociadas al desempeño administrativo, teniendo esto en cuenta, se han seleccionado las que se indican a continuación atendiendo a su importancia en las tareas propias de este colectivo.

- ❖ **Aprendizaje Permanente**, definida como la capacidad para conocer y controlar los propios procesos de aprendizaje, para ajustarlos a los tiempos y las demandas de las tareas y actividades que conducen al aprendizaje.
- ❖ **Flexibilidad y Adaptación al Cambio**, definida como la capacidad para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que permitan la adaptación a nuevas situaciones. Proponer y/o iniciar cambios y mejoras tanto en el propio trabajo como con relación a los procesos para conseguir los resultados deseados.
- ❖ **Orientación al servicio y al ciudadano**, definida como la capacidad de conocer y cumplir atenta y oportunamente las demandas y necesidades de los usuarios internos y externos con anticipación y orientación a su satisfacción.
- ❖ **Ética Pública**, definida como la capacidad de detectar y comprender las características específicas de la administración pública y de alinear la conducta y las responsabilidades profesionales con los valores, principios y objetivos del servicio público. (transversal)
- ❖ **Análisis y Resolución de Problemas**, definida como la capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema generando y evaluando alternativas de solución eligiendo la más eficaz.
- ❖ **Ofimática y Digitales**, definida como la capacidad de usar correcta y eficientemente los distintos programas y herramientas informáticas necesarias para el desempeño de sus tareas. (transversal)
- ❖ **Tramitación Administrativa**, definida como la capacidad de identificar correctamente los distintos trámites administrativos, así como filtrar, recolectar, tratar y almacenar la información a través de los distintos medios y procedimientos.

Estas competencias se van a trabajar en las diferentes actividades formativas que componen los itinerarios. Algunas aparecen con una mayor frecuencia dependiendo del itinerario elegido y otras estarán presentes en todas las actividades formativas, pero con un menor peso al trabajarse de manera transversal.

El siguiente cuadro presenta el peso específico de cada una de las competencias dentro de cada acción formativa:

		ACCIONES FORMATIVAS									
		APRENDER A APRENDER	HABILIDADES COMUNICATIVAS	PROCEDIMIENTO ADTVO	GOBIERNO MULTINIVEL	DERECHOS CIUDADANOS	ORIENTACION CIUDADANO	ASISTENCIA DIRECCIÓN	GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVOS	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	PROTOCOLO
COMPETENCIAS	APRENDIZAJE PERMANENTE	***									
	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	**			**			***			***
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y AL CIUDADANO		***			***	***			***	
	ÉTICA PÚBLICA	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		**	**	**		***	***			***
	OFIMÁTICA Y DIGITALES	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA			**		**		*	***		

Fig. 2.- Peso específico de competencias por acción formativa. Como puede observarse las competencias de "Ética Pública" y "Ofimática y Digitales" se trabajarán de manera transversal en todas las acciones formativas.

Así pues, aunque todas estas competencias se trabajan en los tres itinerarios creados, no todas tienen el mismo peso específico final dentro de cada uno de ellos.

Cada itinerario trabaja especialmente dos competencias, y el resto se abordan con diferente intensidad según el siguiente esquema:

		ITINERARIOS		
		Gestión Administrativa	Atención Ciudadanía	Secretariado de alta dirección
COMPETENCIAS	APRENDIZAJE PERMANENTE	*	*	*
	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	*	*	***
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y AL CIUDADANO	***	***	*
	ÉTICA PÚBLICA	**	**	**
	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	*	***	***
	OFIMÁTICA Y DIGITALES	**	**	**
	TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA	***	*	*

Fig.3.- Peso de cada competencia en los tres itinerarios.

Requisitos de participación

Podrán **participar** en las actividades formativas que conforman los tres itinerarios los funcionarios y funcionarias de cuerpos o escalas del Grupo C y el personal laboral equivalente.

El INAP, dentro de sus planes anuales, convocará las acciones formativas de cada uno de los itinerarios que se regirán por el régimen académico del plan anual de formación en el que se incluyan y por las condiciones específicas de cada convocatoria.

Para facilitar la identificación de las acciones formativas que pertenecen a estos tres itinerarios, todas comenzarán su denominación con las iniciales IFCA (Itinerarios Formativos de Competencias para Administrativos).

Solicitud y expedición de certificados

Al finalizar con aprovechamiento cada una de las acciones formativas se expedirá el correspondiente certificado, indicando los contenidos, horas lectivas, lugar y fecha de realización.

Una vez finalizadas y superadas todas las actividades formativas pertenecientes a cada uno de los itinerarios, el INAP expedirá de oficio, además, el certificado de la adquisición de las competencias establecidas en cada caso.

En el Itinerario “Secretariado de Alta Dirección”, una vez terminadas todas las acciones formativas asociadas, para la expedición del certificado será necesario que la persona interesada haga llegar al INAP, a través del correo fg@inap.es, el certificado B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas de inglés, o su equivalente en otros modelos.

Si alguno de los módulos formativos que conforman el itinerario hubiera sido organizado por otra administración (que forme parte de la Red de Escuelas e Institutos de formación general), será igualmente imprescindible la presentación del correspondiente certificado de aprovechamiento expedido por la escuela o instituto de administración correspondiente.

Plazos

No existe plazo para completar un itinerario. En cualquier caso, en el certificado de competencias que se expida al finalizar el mismo se indicará la fecha de comienzo y de finalización.

Convalidaciones

Podrán ser convalidadas aquellas acciones formativas organizadas por otras Escuelas o Institutos que formen parte de la REI que, en su diseño, estén enmarcadas dentro de este itinerario formativo específico. Todas ellas deben estar debidamente identificadas con las iniciales “IFCA” en su denominación.

Normas de calidad de las actividades formativas

A. El documento de diseño

1. Cada actividad formativa posee un desarrollo curricular en el que se detallan los objetivos de aprendizaje, actividades prácticas, pruebas de evaluación, índice de contenidos y programación, detallados en su ficha metodológica.
2. Estos objetivos de aprendizaje se alinean con los conocimientos, destrezas y actitudes que constituyen las competencias objeto de las actividades formativas.
3. Acompañando a la ficha metodológica existe una guía didáctica que contiene toda la información relevante para los participantes (justificación de la actividad, objetivos que persigue, calendarización, criterios de evaluación, etc.)

B. Garantía de la igualdad en el acceso a los módulos formativos

1. Teniendo en cuenta la eventual eficacia de las actividades formativas certificadas en los procesos de promoción o movilidad de los empleados públicos, la selección y admisión de los empleados a quienes van dirigidas seguirá los criterios de igualdad de oportunidades vigentes en todas las convocatorias realizadas por el INAP según el régimen académico determinado para el plan anual de formación en el que se incluyan.
2. La convocatoria de las acciones formativas, así como los itinerarios serán publicados y estarán disponible en la página web del INAP, siguiendo los cauces habituales.
3. Todas las convocatorias que realiza el INAP especifican con suficiente concreción los criterios de admisión y selección.

C. Calidad en la gestión de la formación

1. El INAP asegura, en el ámbito de su competencia, un sistema de calidad para la certificación y homologación de las actividades formativas. Este sistema cumple con las siguientes especificaciones:
 - a. Dispone de un modelo de recogida de datos sobre los participantes en cada actividad formativa, con porcentaje de abandonos, calificaciones y su perfil personal desde la perspectiva de la inclusión de todos los subgrupos, así como sobre el coste global y por alumno.
 - b. Prevé la realización de encuestas de satisfacción de las actividades formativas a todos los grupos de interés (participantes, docentes, egresados y sus supervisores en el trabajo) y su publicación. Dichas encuestas deberán incluir al menos la reacción, el aprendizaje y la conducta, con diferenciación de las reacciones afectivas y de utilidad de los participantes.
 - c. Incluirá un sistema de quejas y reclamaciones en relación al desarrollo de los módulos.

Los resultados de las distintas encuestas serán utilizados para mejorar el diseño de las actividades formativas y en su caso proponer a la REI mejoras en su diseño.

2. Los docentes y colaboradores de nuestras actividades formativas tienen el carácter de expertos y han acreditado sus competencias docentes y pedagógicas de acuerdo a las especificaciones previstas por el INAP para toda su actividad y están inscritos en nuestro [portal del formador](#).

E. Evaluación de los participantes

1. Sólo podrán obtener la certificación de la actividad formativa aquellos participantes que hayan acreditado mediante las pruebas de evaluación previstas en la guía didáctica la consecución de los objetivos de aprendizaje.
2. Las pruebas a realizar a los participantes están enfocadas al desempeño en el puesto de trabajo y replican en lo posible el entorno, las situaciones, los problemas y las herramientas en que se despliegan las competencias objeto de aprendizaje.
3. La guía didáctica establece para cada actividad formativa los objetivos mínimos a alcanzar para que cada participante pueda obtener el certificado de aprovechamiento correspondiente.
4. Las pruebas de evaluación serán calificadas por los docentes con la correspondiente retroalimentación con el fin de propiciar un mayor aprendizaje.

ANEXOS

ANEXO 1.- Mapa de competencias.

A continuación se detallan las competencias incluidas en la [Figura 1](#), estableciendo unas prácticas asociadas que nos ayudarán a evaluar y medir el grado competencial alcanzado.

Aprendizaje Permanente

Capacidad para conocer y controlar los propios procesos de aprendizaje para ajustarlos a los tiempos y las demandas de las tareas y actividades que conducen al aprendizaje

Prácticas asociadas:

- Se autoevalúa y detecta las carencias y Gap's formativos,
- Sabe definir los objetivos de su aprendizaje.
- Se preocupa por buscar, seleccionar y registrar nuevas fuentes de información a la vez que evalúa su idoneidad.
- Organiza su proceso de aprendizaje estableciendo metas, medios y plazos.
- Se responsabiliza activamente de su aprendizaje y desarrollo profesional.
- Elabora un propio Plan de Aprendizaje Personal (PLE), y lo pone en práctica.

Flexibilidad y Adaptación al Cambio

Capacidad para adquirir nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que permitan la adaptación a nuevas situaciones. Proponer y/o iniciar cambios y mejoras tanto en el propio trabajo como con relación a los procesos para conseguir los resultados deseados.

Prácticas asociadas:

- Acepta la modificación de sistemas de trabajo actuales y se adapta a nuevas circunstancias y condiciones de trabajo.
- Recibe las críticas de forma positiva y como una oportunidad de aprendizaje.
- Acepta positivamente las oportunidades de adquirir habilidades, conocimientos, metodologías y técnicas.
- Aplica y transfiere el aprendizaje al puesto de trabajo.
- Modifica una opinión frente a datos y evidencias contrarias.
- Considera los cambios como algo positivo y colabora en su implementación.
- Critica constructivamente aspectos deficientes del actual sistema de trabajo y propone cambios para mejorarlos.

Orientación al Servicio y al Ciudadano

Capacidad de conocer y cumplir atenta y oportunamente las demandas y necesidades de los usuarios internos y externos con anticipación y orientación a su satisfacción.

Prácticas asociadas:

- Identifica a los usuarios de manera clara y correcta.
- Muestra un trato cordial y amable en su relación con los usuarios.
- Gestiona adecuadamente las quejas, sugerencias y demandas insatisfechas.
- Conoce la repercusión de su trabajo en el trabajo de los demás
- Conoce, comprende y da respuestas a las necesidades de los usuarios.
- Realiza un seguimiento y control de los servicios.
- Emprende acciones para detectar las necesidades de los usuarios.
- Busca y administra los recursos necesarios para satisfacer la demanda de los usuarios.
- Mide el grado de satisfacción de sus usuarios respecto a los servicios prestados.

Ética Pública

Capacidad de detectar y comprender las características específicas de la Administración Pública y de alinear la conducta y las responsabilidades profesionales con los valores, principios y objetivos del servicio público.

Las prácticas asociadas a esta competencia son:

- Conoce y asume los valores de su organización como Entidad Pública.
- Antepone el interés y los valores de su organización a los suyos propios en todas sus actuaciones.
- Conoce y cumple estrictamente los deberes de los funcionarios.
- Desempeña sus funciones con objetividad, independencia e imparcialidad, mostrando conductas coherentes con la misión de su organización.
- Actúa con discreción y honestidad.
- Economiza los recursos públicos optimizando su rendimiento.
- Transmite una imagen de compromiso.
- Traduce en actuaciones concretas la misión y visión de su organización.

Análisis y Resolución de Problemas

Capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema generando y evaluando alternativas de solución eligiendo la más eficaz.

Las prácticas asociadas a esta competencia son:

- Asume los problemas en sus tareas como una parte más de su trabajo.
- Define el problema e identifica sus elementos y circunstancias así como sus interrelaciones.
- Busca información adecuada y de fuentes fiables.
- Analiza las alternativas y las prioriza.
- Verifica y se decide por la mejor solución y la aplica.
- Pone en marcha acciones por cuenta propia, adelantándose a los problemas que se puedan plantear.
- Actúa sobre las causas del problema.
- Verifica la validez de la solución aplicada.
- Asume los riesgos que puedan surgir ante la solución aplicada.
- Es flexible y no adopta decisiones rígidas e inamovibles.

Tramitación administrativa

Capacidad de identificar correctamente los distintos trámites administrativos, así como filtrar, recolectar, tratar y almacenar la información a través de los distintos medios y procedimientos.

Las prácticas asociadas a esta competencia son:

- Tramita procedimientos a su nivel de responsabilidad, aplicando los preceptos legales, las tareas, y los procesos establecidos, bajo las directrices de sus superiores.
- Redacta y tramita los documentos estandarizados que le corresponden.
- Identifica y define los conceptos jurídicos básicos del procedimiento administrativo y los aplica correctamente.
- Selecciona, recoge y actualiza los datos relevantes para la gestión de la unidad.
- Recopila antecedentes documentales.
- Archiva y recupera documentos.
- Registra, clasifica, coteja y distribuye documentos.
- Aplica a su nivel las normas de protección de datos.

Ofimática y competencias digitales básicas

Capacidad de usar correcta y eficientemente los distintos programas y herramientas informáticas necesarias para el desempeño de sus tareas.

Las prácticas asociadas a esta competencia son:

- Maneja las aplicaciones corporativas básicas para el tratamiento de textos, procesamiento de datos, almacenamiento de datos y presentaciones.
- Maneja las aplicaciones corporativas para la firma electrónica, la constitución y mantenimiento de expedientes electrónicos, autenticación, etc.
- Aplica las reglas de seguridad corporativas.
- Aplica los estándares corporativos, manuales de estilo, etc.

ANEXO 2.- Acciones Formativas.

IFCA. Aprender a aprender.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Aprendizaje permanente. Flexibilidad y adaptación al cambio.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Valorar el impacto que tiene para la sociedad el mantener actualizados los conocimientos y las competencias del puesto de trabajo, a través de distintas técnicas o herramientas de información, comunicación o aprendizaje.
- O.A.2.- Detectar de forma autónoma las carencias formativas y elaborar un entorno personal de aprendizaje.
- O.A.3.- Actualizar en equipo o de forma autónoma e informal su conocimiento sobre la administración y sus relaciones internas y externas, obteniendo la información necesaria, comprobando su fiabilidad, a través de los distintos medios a su alcance.
- O.A.4.- Actitud abierta a la aplicación de nuevos conocimientos, soluciones o enfoques distintos de los habituales, para el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo, aceptando de manera positiva las observaciones sobre el trabajo desempeñado.

Contenidos:

- ¿Qué es el aprendizaje?
- Procrastinación y memoria.
- El aprendizaje en adultos.
- Qué son y cómo se descubren los gaps formativos.
- PLE's. Entornos personales de aprendizaje.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2022

IFCA. Habilidades comunicativas y de relación.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Orientación al servicio y al ciudadano. Análisis y Resolución de Problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Escuchar activamente a los usuarios del servicio poniéndose en su lugar y adoptando su marco de reflexión.
- O.A.2.- Elaborar documentos sin errores gramaticales u ortográficos, adaptando el contenido y el estilo a la persona interlocutora.
- O.A.3.- Identificar los elementos que favorecen la comunicación interpersonal oral y descubrir los diferentes espacios que permiten la comunicación y el intercambio de ideas e información entre los usuarios.
- O.A.4.- Atender a personas culturalmente diversas o con discapacidad.

Contenidos:

- Habilidades interpersonales e intrapersonales que intervienen en la comunicación.
- Comunicación eficaz y discapacidad.
- Canales de comunicación en la prestación de servicios. Tipos y características.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2022

IFCA. Orientación a la ciudadanía y resolución de problemas.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Orientación al servicio y al ciudadano. Análisis y Resolución de Problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Identificar y formular los problemas de las personas usuarios en términos de necesidades y expectativas.
- O.A.2.- Analizar las causas y orígenes de los problemas.
- O.A.3.- Actuar con iniciativa, autonomía, creatividad y responsabilidad en la búsqueda de soluciones alternativas, sencillas, prácticas y realistas a un problema.
- O.A.4.- Valorar las consecuencias y riesgos que pueden derivarse de la solución de un problema considerando los diferentes intereses.

Contenidos:

- La atención a la ciudadanía en la Administración pública: marco normativo y principios del Gobierno abierto.
- Derechos y deberes del ciudadano y del funcionario.
- Resiliencia y flexibilidad
- Gestión de quejas, sugerencias e incidencias.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2023

IFCA. Gobierno multinivel y servicios públicos.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Flexibilidad y adaptación al cambio. Análisis y Resolución de problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Comprender el mapa administrativo territorial y sus principales ámbitos de influencia e intervención de acuerdo a los conceptos de competencia, colaboración y cooperación.
- O.A.2.- Comprender el papel de los tres niveles de la Administración y los servicios públicos que presta directamente a la ciudadanía, así como su despliegue territorial y su estructura de contacto con la ciudadanía.
- O.A.3.- Comprender el tercer sector y su participación en la producción o coproducción de servicios públicos.
- O.A.4.- Utilizar eficazmente los servicios integrados de atención al ciudadano y capacitar en la búsqueda y localización de servicios públicos.

Contenidos:

- Composición y estructura del mapa administrativo territorial del Estado.
- La administración general del Estado. Composición y competencias.
- La administración autonómica. Composición y competencias.
- La administración local. Composición y competencias.
- La administración pública en la Red.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2022

IFCA. Derechos ciudadanos en las relaciones con la Administración Pública.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Orientación al servicio y al ciudadano. Tramitación Administrativa.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Conocer cómo se implementan los derechos de participación de los ciudadanos en los procedimientos: la denuncia, las quejas, reclamaciones o sugerencias, los trámites de información pública y la consulta pública previa a la elaboración de proyectos normativos.
- O.A.2.- Conocer cómo se implementan los derechos de los interesados en el procedimiento y asistir a los ciudadanos en la presentación de instancias o documentos por medios electrónicos y en la interoperabilidad de los registros de entrada de documentos.
- O.A.3.- Facilitar la notificación electrónica a los ciudadanos (plataformas de notificaciones, carpeta ciudadana, etc.), las notificaciones por comparecencia en las oficinas, y el tratamiento telemático de la documentación (procedimientos de digitalización, emisión de copias auténticas, etc.).
- O.A.6.- Apoyar el ejercicio de los derechos ciudadanos a la transparencia, la petición de información, la consulta de archivos y a la intimidad adoptando la normativa sobre protección de datos.

Contenidos:

- El derecho de acceso a la información pública: límites, protección datos personales y acceso parcial
- Introducción a la participación y transparencia.
- La comunicación electrónica con la administración. (Firma electrónica, Cl@ve)

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2023

IFCA. Asistencia a la Dirección.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Flexibilidad y adaptación al cambio. Análisis y resolución de problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Gestionar las visitas con autonomía, resolviendo las contingencias y utilizando en su atención criterios de protocolo, relaciones públicas y habilidades sociales.
- O.A.2.- Organizar las actividades de la dirección con proactividad y transparencia administrando la agenda de la dirección, coordinando las agendas de las personas implicadas y gestionando el tiempo de forma eficiente.
- O.A.3.- Preparar reuniones eficaces y eficientes convocadas por la dirección sabiendo elaborar dossier que recopile la documentación necesaria con antecedentes de reuniones anteriores, biografías de los asistentes, informes y notas que faciliten a la dirección los puntos a tratar.
- O.A.4.- Organizar y saber planificar cronograma temporal de viajes y asistencias a eventos.

Contenidos:

- Funciones del secretariado de alta dirección.
- Gestión y organización de reuniones, viajes y eventos.
- Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2023

IFCA. Procedimiento Administrativo Común.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Análisis y resolución de problemas. Tramitación Administrativa.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Gestionar con autonomía y fiabilidad la posición e identificación del interesado en el procedimiento administrativo.
- O.A.2.- Gestionar conforme a la ley la colaboración y comparecencia de las personas no interesadas en el procedimiento.
- O.A.3.- Impulsar de forma autónoma el procedimiento en todas sus fases, desde su inicio hasta su finalización.
- O.A.4.- Gestionar con autonomía los plazos y términos de todos los trámites, publicando de forma eficaz la comunicación de los actos administrativos: la notificación y la publicación.

Contenidos:

- El procedimiento administrativo común. Origen y evolución.
- Fases del procedimiento.
- Criterios de aplicación de la norma.
- Fuentes de información y resolución de dudas sobre su interpretación.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2022

IFCA. Inglés.

Este módulo se acredita con la Certificación nivel B2 del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas, o su equivalente en otros modelos.

IFCA. Gestión documental y de archivos para personal administrativo.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Tramitación Administrativa

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1. Conocer la aplicación de los procedimientos archivísticos a documentos electrónicos.
- O.A.2. Reconocer la especificidad de la información contenida en los documentos administrativos de archivo como generadora de derechos y deberes.
- O.A.3. Conectar el concepto del ciclo vital de los documentos y sus repercusiones en el acceso a la información.

Contenidos:

- El Gobierno abierto y su impacto en la gestión documental.
- Reutilización e interoperabilidad.
- Integración de la gestión documental en la Administración pública.
- Gestión de documentos electrónicos para el Gobierno abierto.

Modalidad: En línea tutorizada

Inicio previsto: 2024

IFCA. Información y atención a la ciudadanía.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Flexibilidad y adaptación al cambio. Análisis y resolución de problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1. Reconocer los principios del Gobierno abierto.
- O.A.2. Conocer los elementos clave del marco normativo respecto a la información administrativa y a los derechos de la ciudadanía en su interacción con la Administración.
- O.A.3. Transmitir una imagen adecuada de la Administración en general y del organismo en particular.
- O.A.4. Utilizar técnicas que favorezcan y faciliten la comunicación multicanal con el público, prestando especial atención a la diversidad.
- O.A.5. Desarrollar herramientas para el tratamiento de posibles conflictos.

Contenidos:

- Introducción al Gobierno abierto: características y principios.
- Aspectos jurídicos de la información administrativa.
- Imagen de la Administración.
- Características de una buena atención a la ciudadanía.
- Información y comunicación.
- Quejas, asertividad y resolución de conflictos.

Modalidad: En línea tutorizada

Inicio previsto: 2024

IFCA. Gestión de Eventos y Protocolo.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1 y C2 y personal laboral equivalente.

Competencias Asociadas: Flexibilidad y adaptación al cambio. Análisis y resolución de problemas.

Objetivos de aprendizaje: La participación con aprovechamiento en esta actividad permitirá:

- O.A.1.- Aprender el conjunto de disposiciones normativas que junto a los usos sociales, costumbres y tradiciones, rigen la celebración de los actos oficiales atendiendo a normas básicas de ceremonial y protocolo.
- O.A.2.- Identificar los elementos de la simbología protocolaria nacional: bandera, escudo, himno nacional y criterios de imagen institucional de la Administración General del Estado.
- O.A.3.- Aplicar la normativa de protocolo vigente en congresos, mesas de trabajo, banquetes y actos diversos en función del anfitrión, la presidencia y las precedencias de autoridades y departamentos ministeriales en los actos que se celebren en la Villa de Madrid, en su condición de capital del Estado y en el territorio propio de una Comunidad Autónoma.
- O.A.4.- Saber las fórmulas de tratamiento honorífico por el desempeño de su cargo de los máximos representantes de las instituciones del Estado español y su abreviatura en los ámbitos académico, civil, eclesiástico y militar.

Contenidos:

- Protocolo y ceremonial.
- Técnicas de organización de actos, reuniones y congresos.
- Normas básicas de cortesía.
- Honores y Tratamientos.

Modalidad: En línea tutorizado

Inicio previsto: 2024