



Curso de especialización en desarrollo de competencias para la tutoría de *Habilitados Nacionales* en prácticas

Índice

Contenido

1. Descripción general.....	3
2. Objetivos.	4
3. Destinatarios.	6
4. Competencias profesionales y contenidos.	7
5. Actividades, recursos y evaluación.	10
6. Cronograma.....	12
7. Equipo docente.	15
8. Dirección y coordinación.....	17
9. Certificación.	17

1. Descripción general.

El Instituto Nacional de Administración Pública (en adelante, INAP) es un organismo autónomo adscrito al Ministerio de Transformación Digital y Función Pública, a través de la Secretaría de Estado de Función Pública.

La II Estrategia del INAP para los años 2025-2028 se presenta como un pilar fundamental para modernizar y fortalecer la administración pública en España. Diseñada en un contexto de rápidos cambios sociales y tecnológicos, esta hoja de ruta busca responder a los desafíos actuales y futuros a través de una gestión eficiente, transparente e innovadora. Su enfoque incluye la transformación digital, el desarrollo del talento y la mejora continua, garantizando así una administración pública más accesible y eficaz.

La Estrategia persigue objetivos claros y alineados con iniciativas como el "Consenso por una Administración Abierta". Entre sus metas destacan la digitalización de servicios públicos mediante proyectos como AGE@Digital y el fortalecimiento de la formación y el desarrollo profesional de los empleados públicos a través del nuevo componente estratégico "Liderazgo/Compartir". Se organiza en torno a tres planteamientos estratégicos: la transformación digital, el desarrollo del talento y la innovación y mejora continua. Estos esfuerzos están orientados a construir una administración más transparente, participativa y centrada en la ciudadanía, con una firme inversión en las capacidades del personal público.

En este marco, la Subdirección de Formación Local, conforme con lo establecido en el Estatuto del INAP, aprobado por el Real Decreto 464/2011, de 1 de abril, tiene asignadas las funciones de formación y perfeccionamiento de los empleados públicos de las entidades integrantes de la Administración Local, así como la selección de los funcionarios de Administración Local con Habilitación de carácter Nacional (en adelante, FHCN) y los cursos selectivos de dicha escala.

Los cursos selectivos para el acceso, por el turno libre, a las subescalas de Secretaría, Intervención-Tesorería, categoría de Entrada, y Secretaría-Intervención incluyen un período de prácticas externas y un trabajo relacionado con la mejora de la gestión de las organizaciones locales. Para la dirección de las prácticas es precisa una compleja y completa formación que requiere una tutoría entendida como un proceso de acompañamiento de tipo personal, dirigido a impulsar los procesos de aprendizaje del tutorizado para facilitarle una mejora en su rendimiento profesional y personal. De igual manera, las labores de apoyo y acompañamiento relacionados con la mejora de la gestión de una entidad local requieren una orientación y formación previa de quienes ejercerán la labor de tutoría de estos alumnos.

Este curso se ha diseñado para atender las principales necesidades de formación de aquellos que van a ejercer la tutoría de los opositores que superen la fase de oposición de los procesos selectivos para acceder a las mencionadas subescalas de FHCN, para que se realice de manera eficaz facilitando la incorporación y desarrollo de los tutorizados y, en consecuencia, de las organizaciones locales donde prestaran servicio.

2. Objetivos.

Objetivo general:

- Desarrollar competencias transversales para ejercer la labor de tutoría, facilitando la incorporación y el desarrollo de los FHCN de nueva entrada y la mejora de las organizaciones locales.

Objetivos específicos:

I. Comunicación interpersonal.

- Desarrollar y entrenar técnicas y habilidades de comunicación: empatía y escucha activa.
- Poner en práctica habilidades y técnicas de asertividad.
- Aprender a dar retroalimentación que genere auténtico valor en quien lo recibe.
- Practicar técnicas para mejorar la comunicación teniendo en cuenta el objetivo y el interlocutor.

II. Inteligencia intrapersonal. Herramientas para su adquisición y potenciación.

- Conocernos más e identificar los componentes del desarrollo personal.
- Utilizar herramientas para el manejo adecuado de las emociones.
- Facilitar el proceso de autogestión emocional con el fin de mejorar la conducta de los participantes en su entorno de trabajo.
- Descubrir cuáles son las conductas que nos hacen “descarrilar” y las situaciones que nos las provocan.

III. Liderazgo y dirección de equipos.

- Conocer las claves para desarrollar un estilo de liderazgo acorde al entorno que permita lograr compromiso e implicación.
- Analizar aspectos muy concretos de la dirección de equipos y personas que inciden en el aprendizaje organizativo y el compromiso de las personas.
- Desarrollar la capacidad de los participantes para motivar y dirigir a las personas y aumentar su rendimiento.
- Aportar herramientas concretas de dirección de personas para facilitar el crecimiento profesional del equipo y de la organización.

IV. Negociación y resolución positiva de conflictos.

- Aprender a identificar y enfocar los conflictos de forma positiva y gestionarlos correctamente a través de no implicarse emocionalmente en ellos.
- Identificar las causas y tipos de conflictos, estrategias para prevenirlos y los estilos para afrontarlos.
- Conocer las fases de la negociación, las pautas a seguir en cada una de ellas y las herramientas necesarias para comunicar y gestionar eficazmente los conflictos

V. Gestión del cambio y de la incertidumbre.

- Entender qué es el cambio, los aspectos clave y el papel que desempeñan como agentes de cambio.
- Aprender a gestionar el cambio, tomándolo como un desafío y flexibilizar los comportamientos para adaptarse eficazmente.

Guía didáctica del alumno

- Conocer distintos modelos de gestión del cambio y los pasos para implementarlos.
- Aprender herramientas para transmitir e impulsar el cambio y manejar las reacciones al cambio de los equipos.

VI. ¿Cómo conseguir mejoras en la gestión de mi ayuntamiento?

- Conocer modelos y herramientas para la mejora de la gestión en las entidades públicas locales.
- Revisar experiencias prácticas de mejora de la gestión.
- Diseñar y planificar mejoras de la gestión de una organización local.

3. Destinatarios.

Funcionarios de la Escala de Administración Local con Habilitación de carácter Nacional con experiencia de más de 3 años en puestos de las distintas administraciones locales, preferentemente de las subescalas de Secretaría-Intervención y Secretaría o Intervención-Tesorería de categoría de Entrada.

4. Competencias profesionales y contenidos.

I. Comunicación interpersonal.

1. Habilidades básicas para la comunicación.

- Comunicación: una actividad compartida en dos frentes
- De la autocomunicación a la comunicación interpersonal eficaz
- Escuchar bien, requisito básico para el entendimiento
- Comprender y ser comprendido: la comunicación empática

2. Barreras comunicativas.

- Factores de influencia en la comunicación
- Barreras y filtros en la comunicación: cómo superarlas
- La necesidad de crear un contexto psicológico favorable
- El arte de preguntar
- Cómo captar los sentimientos del interlocutor: la comunicación no verbal

3. Técnicas y herramientas para optimizar la comunicación

- La asertividad para gestionar los conflictos y equilibrar las relaciones
- El análisis transaccional para gestionar situaciones problemáticas
- ¿Cómo dar retroalimentación e impactar positivamente en el colaborador?

II. Inteligencia intrapersonal.

1. Qué es y para qué sirve la inteligencia emocional

- En qué consiste la inteligencia emocional
- Emociones básicas y cómo nos afectan
- Cómo conectar razón y pasión de forma eficaz
- Inteligencia intrapersonal versus inteligencia interpersonal
- La importancia de la actitud: proactividad vs. reactividad

2. La inteligencia intrapersonal. Competencias personales

- El principio del camino: la conciencia de uno mismo
- El poder del pensamiento y cómo utilizarlo en propio beneficio
- La autorregulación como objetivo de aprendizaje
- Puntos clave para generar la automotivación
- Los valores como eje del equilibrio personal y profesional

3. El proceso de autoconfianza

- Componentes de la autoconfianza
- Fortalezas y logros
- Identificando creencias limitantes
- La resiliencia: aprender y crecer en la adversidad

III. Liderazgo y dirección de equipos.

1. Nuevo enfoque de liderazgo

- Nuevos tiempos, nuevos líderes
- El valor de las personas y su desarrollo
- Las tareas se dirigen, las personas se lideran

Guía didáctica del alumno

- Cuál es mi misión y el perfil requerido para desarrollar equipos
- Actitudes y aptitudes para dirigir y desarrollar al equipo
- 2. El “saber hacer” y el “saber ser” de un líder
 - Qué creencias tengo respecto a mi papel y al del equipo
 - Qué conductas de tarea o de relación debo potenciar
 - Qué competencias debo desarrollar
- 3. Cómo desarrollar personas y gestionar el conocimiento
 - Cómo detectar la madurez
 - Cómo tratar a cada persona para conseguir su aprendizaje y desarrollo
 - Cómo adecuar los comportamientos orientados a la tarea
 - Cómo desarrollar comportamientos eficaces de relación
 - Cómo detectar lo que motiva y necesita cada persona para aumentar su compromiso
 - El efecto Pigmalión como factor motivador
 - Cómo gestionar la diversidad sabiendo tratar a cada persona

IV. Negociación y resolución positiva de conflictos.

1. El conflicto y yo
 - ¿Qué es para mí un conflicto y cómo lo gestiono?
 - Conflicto oportunidad o amenaza
 - Reacción emocional vs. Respuesta adaptativa
 - La autoestima para gestionar conflictos
 - Gestionando conflictos con inteligencia emocional
2. Cómo gestionar el conflicto
 - Causas de los conflictos
 - Tipos de conflictos
 - Fases del conflicto
 - Estilos y estrategias de afrontamiento del conflicto
 - Comunicación asertiva y positiva para lograr acuerdos yo gano tú ganas
3. Técnicas de negociación
 - ¿Qué es negociar?
 - Preparación de la negociación
 - Fases del proceso negociador
 - Inicio de la negociación
 - Formulando propuestas y alternativas
 - Discusión e intercambio de concesiones
 - Cómo cerrar un acuerdo difícil: ruptura, bloqueo y puntos muertos

V. Gestión del cambio y de la incertidumbre.

1. Qué es el cambio
 - Aspectos para gestionar el cambio
 - Objetivos del cambio organizacional
 - Tipos de cambio: según el tiempo, según su alcance, según la respuesta al entorno
 - Modelo 8 pasos de Kotter
 - Modelo de 3 pasos de Lewin
 - Modelo de la Curva del cambio

2. Yo ante el cambio: modelo Reinventarse©

- Rompe paradigmas
- Entiende el entorno
- Inténtalo de forma diferente
- No te desanimes
- Vence los temores
- Enfrenta los desafíos
- No te des por vencido
- Transforma amenazas en oportunidades
- Afronta positivamente el cambio
- Reconoce tus avances
- Supérate a ti mismo
- Enseña a los demás

VI. ¿Cómo conseguir mejoras en la gestión de mi ayuntamiento?

1. El sistema de gestión. Modelos y herramientas para la mejora de la gestión de una organización local.
2. La mejora continua: planificar, hacer, verificar y actuar.
3. Pasos para elaborar un plan de mejora de la gestión de una entidad local.

5. Actividades, recursos y evaluación.

Metodología y actividades.

La consecución de los objetivos propuestos se alcanzará mediante un programa formativo con una carga lectiva de 90 horas en doce semanas y la utilización de las siguientes metodologías y recursos:

Módulos 1 a 5:

- Material de autoestudio sobre las competencias a trabajar, previo a la realización de las sesiones virtuales para que las personas participantes puedan recoger las ideas clave y las habilidades/herramientas que debe seguir potenciando.
- Sesiones de formación presencial en las que se realizarán prácticas que recogerán, a modo de repaso, los contenidos trabajados virtualmente y una última parte en la que se realizará la evaluación que consistirá en un ejercicio que aglutinará los contenidos y su aplicación a su papel como tutores.
- Sesiones de formación virtual con una metodología activa, participativa y práctica.
- Herramientas pedagógicas que se utilizarían: exposición de contenidos, preguntas para la reflexión y el debate, visionado de videos, análisis y puesta en común, test y cuestionarios de autodiagnóstico, historias y cuentos para la reflexión, dinámicas de sensibilización y de aplicación a la realidad, ejercicios y casos individuales y grupales aplicados a la realidad de la administración local, realización de juegos de rol con guía de observación y ruedas de retroalimentación en los que se representan situaciones cotidianas para facilitar la transferencia de lo aprendido a la realidad, gamificación, narración de historias.

Módulo 6:

- Sesiones de formación virtual que seguirá un esquema gradual y progresivo de aplicación práctica de conceptos y herramientas.
- Sesiones de formación presencial previa de presentación del programa y la hoja de ruta y, posterior, de puesta en común y evaluación del aprendizaje adquirido a lo largo de la fase virtual previa.
- Herramientas pedagógicas que se utilizarían: exposición de conceptos teóricos, preguntas para la reflexión y el debate, ejercicios grupales de aplicación a las organizaciones locales de los alumnos y análisis y puesta en común para facilitar la transferencia de lo aprendido a la realidad de las organizaciones locales analizadas.

Aula virtual.

El curso cuenta con un espacio en el aula virtual del INAP en el que los alumnos encontrarán:

- Un foro de novedades en el que la coordinación les irá informando de asuntos relativos a la marcha general del curso.
- Sala para sesiones presenciales y sala para clases virtuales.
- Un espacio por módulo con:
 - Foros de debate o para resolución de dudas o consultas (para dudas generales sobre los contenidos o ejercicios del módulo correspondiente).

Guía didáctica del alumno

- Materiales y documentación de apoyo.

Sistema de evaluación del curso.

Se realizará una evaluación de los módulos 1 a 5 que consistirá en un ejercicio práctico en grupo que recogerá los contenidos de dichos módulos y su aplicación a la tarea de tutorización.

Este ejercicio de evaluación se realizará y expondrá en las sesiones presenciales finales y posteriormente, con la retroalimentación recibida, se entregará en el espacio virtual del curso, en el Campus virtual del INAP. La calificación será de apto/no apto.

Se realizará una evaluación del módulo 6 que consistirá en un trabajo en equipo.

Este ejercicio de evaluación se expondrá en la sesión presencial final y posteriormente, con la retroalimentación recibida, se entregarán en el espacio virtual del curso, en el Campus virtual del INAP. La calificación será de apto/no apto.

6. Cronograma*.

Septiembre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Semana 1	22	23	24	25	26
Módulo 1. Entrega material autoestudio Módulos 1 y 6 Sesiones presenciales				Módulo 6 9:30 a 11:30 Módulo 1 12:00 a 15:00	Módulo 1 9:00 a 13:30
Semana 2	29	30	1	2	3
Módulo 6 Sesiones síncronas 1 y 2 Módulo 2. Entrega material autoestudio	Grupo A 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo A 9:00 a 11:00 Grupo C 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo C 9:00 a 11:00

Octubre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Semana 3	6	7	8	9	10
Módulo 2 Sesiones síncronas	Grupo A 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo A 9:00 a 12:40 Grupo C 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo C 9:00 a 12:40
Semana 4	13	14	15	16	17
Módulo 6 Sesiones síncronas 3 y 4 Módulo 3. Entrega material autoestudio	Grupo A 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo A 9:00 a 11:00 Grupo C 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo C 9:00 a 11:00
Semana 5	20	21	22	23	24
Módulo 3 Sesiones síncronas	Grupo A 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo A 9:00 a 12:40 Grupo C 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo C 9:00 a 12:40
Semana 6	27	28	29	30	31
Módulo 6 Sesiones síncronas 5 y 6 Módulo 4. Entrega material autoestudio	Grupo A 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo A 9:00 a 11:00 Grupo C 9:00 a 11:00	Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo C 9:00 a 11:00

Noviembre

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Semana 7	3	4	5	6	7
Módulo 4 Sesiones síncronas	Grupo A 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo A 9:00 a 12:40 Grupo C 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo C 9:00 a 12:40
Semana 8	10	11	12	13	14
Módulo 6 Sesión síncrona 7 Módulo 5. Entrega material autoestudio	Festivo		Grupo B 9:00 a 11:00	Grupo A 9:00 a 11:00 Grupo C 9:00 a 11:00	
Semana 9	17	18	19	20	21
Módulo 5 Sesiones síncronas	Grupo A 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo A 9:00 a 12:40 Grupo C 9:00 a 12:40	Grupo B 9:00 a 12:40	Grupo C 9:00 a 12:40
Semana 10	24	25	26	27	
Módulos 1 a 6 Sesiones presenciales		Módulos 1 a 5 9:00 a 14:30 16:00 a 18:00	Módulos 1 a 5 9:00 a 14:30	Módulo 6 9:30 a 14:30 16:00 a 18:30	

* Los alumnos se dividirán en los grupos A, B y C. El cronograma refleja las sesiones de cada grupo por semana y módulo.

7. Equipo docente.

Por orden de intervención en el programa:

Módulos 1 a 5:

Susana Cruces Dopico

Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad Complutense de Madrid. Maestría en Recursos Humanos por ICADE -Universidad Pontificia de Comillas- y en Gestión Comercial y Marketing por ESIC -Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.

Está acreditada en la Metodología de los Roles de Equipo, Sistema *Interplace* de *Belbin*. Está certificada en el curso básico de *coaching* sistémico individual y de equipos *Hellinger Ciencia*, por ICF y CCE y PDA International.

Su experiencia profesional de más de 25 años se ha desarrollado como directora de Recursos Humanos y en la actualidad es gerente en Ágama Consultoría y Aprendizaje, S.L., realizando su actividad en las áreas de inteligencia emocional, liderazgo, recursos humanos, calidad, marketing y ventas, gestión del cambio, comunicación entre otras.

Ha sido profesora de distintas maestrías y ha desarrollado proyectos en diferentes empresas privadas y organismos públicos.

Ha impartido conferencias en empresas privadas, organismos públicos y diversos foros.

Ha escrito más de 20 artículos y es coautora de los libros “Haz que la felicidad entre en tu vida” y “Reinventarse” ©

Jose Carlos Amo Perez

Estudios de Relaciones Laborales en la Universidad de Valladolid. Máster en Dirección de Recursos Humanos por Instituto de Empresa. Es Analista Certificado PDA (*Personal Development Analysis*). *Coach* Profesional Senior (PCC) Certificado por ICF. *Bootcamp* en *Big Data*, Inteligencia Artificial y *Deep Learning*.

Ha sido profesor del Curso Superior de *Coaching* Ejecutivo de la Universidad Autónoma de Madrid e ICE.

Su experiencia profesional de más de 20 años se ha desarrollado en distintas empresas en el ámbito de recursos humanos.

Ha desarrollado proyectos en diferentes empresas privadas y organismos públicos. En la actualidad colabora con Ágama Consultoría y Aprendizaje, como formador en las áreas de inteligencia emocional, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, gestión de conflictos y negociación.

Daniela Lebbra Merlo

Licenciada en Ciencias de la Educación Universidad Nacional de Quilmes Argentina. Diplomada en Administración de Recursos Humanos, (IES) Argentina.

Máster en Dirección de Recursos Humanos y (PRL) Colegio Nacional de Sociólogos y Políticos de Madrid. Máster en Coaching, Escuela Europea de *Coaching*.

Como formación complementaria ha realizado cursos sobre: *Community Manager*, Formación y tutoría online, Metodología de equipo *Belbin*, Técnicas de Venta, Marketing Relacional, Marketing Estratégico, Negociación, Dirección de Personal, Nuevas Tecnologías en el ámbito educativo, Medio Ambiente, Finanzas, PRL y *Coaching* a directivos.

Tiene una experiencia de más de 20 años durante los cuales ha desarrollado proyectos en diferentes empresas privadas y organismos públicos. En la actualidad colabora con Ágama Consultoría y Aprendizaje, como formador en las áreas de inteligencia emocional, liderazgo, trabajo en equipo, gestión del cambio, comunicación, gestión de conflictos y negociación.

Módulo 6 (por orden alfabético):

Enric Brull Alabart

Doctor en Administración y Dirección de Empresas e Ingeniero Técnico Industrial.

Evaluador-Gestor Líder del Modelo EFQM de Excelencia.

Durante 30 años ha sido el director del Área de Conocimiento y Calidad (Tecnología y Excelencia) de la Diputación de Tarragona. Actualmente desarrolla una actividad de formador y consultor.

Colaborador habitual del INAP como ponente en cursos selectivos de diversos cuerpos y escalas.

Amplia experiencia en el Área de Conocimiento de los Sistemas de Gestión y Gestión de Procesos y Proyectos.

Nicolás Franco

Funcionario de la Escala Técnica de Gestión de la Universidad de Salamanca, licenciado en Derecho y Máster Universitario en Evaluación y Gestión de la Calidad en la Educación Superior. Actualmente ocupa el puesto de técnico en la Unidad de Evaluación de la Calidad, tras haber pasado previamente por puestos en diferentes ámbitos, como contabilidad analítica, gestión de personal o relaciones internacionales. Como técnico de calidad ha participado en la obtención del Sello CAF +300 por el Servicio Central de Idiomas. Colabora como evaluador con la Dirección General de Gobernanza Pública en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública y en programas específicos de calidad universitaria. En el último curso selectivo de habilitados de carácter nacional ha participado en el módulo de calidad que ha impartido el INAP, además de dedicarse a la formación en los ámbitos de la calidad e inteligencia artificial aplicada a la gestión pública en la Universidad de Salamanca.

Manuel Fco. Rodríguez Maseda

Licenciado en Derecho por la Universidad de Salamanca.

Especialista en Gerencia de Servicios y Administraciones Públicas y en Innovación.

Actualmente es el coordinador general de REGTSA (organismo autónomo provincial de recaudación de la Diputación de Salamanca), donde lleva ejerciendo desde el año 2000.

Bajo su dirección el organismo ha recibido varios premios y galardones en el ámbito de la gestión de la calidad (Premio Nacional de Excelencia en la Gestión Pública del MHFP (2007, 2016 y 2023; Premio ciudadanía del MHFP (2015), Premio Iberoamericano de la calidad, categoría oro (2009,2012, 2015 y 2020); Finalista del premio europeo de excelencia de la EFQM (2011 y 2014).

Colaborador habitual del INAP como ponente en curso selectivos de diversos Cuerpos y Escalas.

8. Dirección y coordinación.

Dirección del curso.

La dirección del curso estará a cargo de la Subdirección de Formación Local del INAP, y bajo la coordinación de la consejera técnica, doña Lorena Baldizan.

Comunicaciones y consultas.

Los alumnos podrán trasladar sus dudas o consultas, así como comunicarse con la coordinación y los profesores, a través de los siguientes medios:

- Los canales indicados en el apartado 5, subapartado “Aula virtual”.
- Para cuestiones particulares y personales en relación con el seguimiento del curso, a través de la dirección de correo-e fl@inap.es indicando en el asunto el nombre del curso.

9. Certificación.

Para obtener el título del curso es necesario que el alumno cumpla los siguientes requisitos:

- a) Conectarse al menos el 85 % de las horas totales de sesiones síncronas en línea programadas.
- b) Asistir al menos al 75 % de las horas totales presenciales programadas.
- c) Haber superado los ejercicios de evaluación del curso.

Sistema de evaluación del profesorado y de la organización.

A lo largo de la penúltima semana del curso, los alumnos recibirán, en su dirección de correo-e, el enlace al cuestionario de satisfacción, que permanecerá abierto hasta la semana siguiente a la finalización del curso. Pinchando en el enlace se accede al cuestionario, en el que se podrá valorar tanto la organización del programa como la docencia y el profesorado.

Durante el período de tiempo en el que esté disponible, el alumno podrá acceder al cuestionario (a través del enlace remitido a su correo-e) y realizar su valoración. Siempre deberá guardar la información completada pinchando en “enviar”.