

MARCO DE COMPETENCIAS

e

Itinerarios formativos para la Capacitación competencial profesional del personal de apoyo administrativo (IFCA)

Versión diciembre de 2023



Índice

Introducción	4
Objetivos	5
Itinerarios	5
Competencias	8
Requisitos de participación	10
Plazos	10
Convalidaciones	10
Solicitud y expedición de certificados.	10
Normas de calidad de las actividades formativos	11
A. El documento de diseño	11
B. Garantía de la igualdad en el acceso a las actividades formativas	11
C. Calidad en la gestión de la formación	11
E. Evaluación de los participantes	12
ANEXOS	13
ANEXO 1.- Mapa de competencias.	13
ANEXO 2.- Acciones Formativas.	15
IFCA. Aprender a aprender.	15

IFCA. Habilidades comunicativas y de relación.	16
IFCA. Orientación a la ciudadanía: Gobierno Abierto, buen gobierno e integridad. ¡Error! Marcador no definido.	
IFCA. Gobierno multinivel y servicios públicos	18
IFCA. Derechos de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Pública. ¡Error! Marcador no definido.	
IFCA. Asistencia a la dirección	20
IFCA. Procedimiento administrativo común	21
Inglés (Nivel mínimo B2)	22
IFCA. Gestión documental y de archivos	23
IFCA. Información y atención a la ciudadanía ¡Error! Marcador no definido.	
IFCA. Gestión de eventos y protocolo	25
ANEXO 3.- Modelo de certificado.	26

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.

El proyecto 3.2.1 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.

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 por 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 convalidado por los diferentes miembros de la REI. Con este esquema el Grupo elaboró el documento [Cualificaciones profesionales del grupo de apoyo administrativo](#).

Se trata de un plan de capacitación por competencias estructurado en tres itinerarios formativos dirigido a funcionarios y funcionarias del grupo C y personal labora equivalente.

Nota a la nueva edición de diciembre de 2023:

La Subdirección de Aprendizaje del INAP ha elaborado una nueva versión de este documento transformado en el Marco de competencias de las profesiones administrativas, con el fin de adaptarlo a las necesidades actuales y futuras de la Administración Pública. Los itinerarios formativos IFCA son un instrumento que orienta el desarrollo profesional de las personas que trabajan en la Administración, identificando las competencias clave para el desempeño de sus funciones y facilitando su formación continua.

Entre las novedades que incorpora esta versión refleja la evolución del proyecto y su carácter integrador destacando las nuevas denominaciones de las actividades formativas, utilizando un lenguaje inclusivo y acorde con la realidad administrativa; la actualización de los objetivos de aprendizaje y contenidos de las fichas de las actividades formativas, incorporando los últimos avances en materia de gestión pública; la certificación del nivel B2 MECL o superior de inglés, que se amplía a otros proveedores además de los promotores de la formación privados, entre otras.

Se agrega además al ecosistema competencial del INAP en el que se encuentran los Marcos de competencias digitales, para el teletrabajo, para la contratación y el de evaluación de políticas públicas.

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.

Este ecosistema constituye un todo que contribuye a seguir profesionalizado la Función pública española y que se puede leer como un mapa que crece, evoluciona y que describe la toponimia de funciones propias del servicio público en la actualidad.

Objetivos

El desarrollo de estos itinerarios de capacitación competencial profesional se enmarca en la línea 12 de las propuestas de reforma elaboradas por el [Grupo de expertos](#) coordinados por el INAP recogidas en el Libro “[13 propuestas para reformar la Administración del Estado](#)”.

En la que se señalan que los objetivos de mejora a conseguir serían:

- Profesionalizar la provisión de los puestos de trabajo en la AE.
- 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 AAPP sobre una base objetiva.

Para cumplir con estos objetivos en los itinerarios se trabajan seis 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.

Itinerarios

El conjunto de los destinatarios puede seguir **tres itinerarios profesionales** claramente identificables, **cada uno de los cuales se corresponde con una cualificación profesional específica** y su correspondiente **itinerario formativo modular**. Estas cualificaciones profesionales son las siguientes:



Se han concretado 10 actividades formativas² para estas cualificaciones. Para facilitar su identificación todas comenzarán su denominación con las iniciales IFCA (Itinerario Formativo Competencias Administrativas). El inglés solo requiere su acreditación a través de envío de certificado al INAP.

1. IFCA. Aprender a aprender. *
2. IFCA. Habilidades comunicativas y de relación. *

² El término “actividad formativa” equivale a los actividades formativas mencionados por el documento Modelo para la certificación y homologación de la formación de los empleados públicos de la REI

3. IFCA. Procedimiento administrativo común.
4. IFCA. Gobierno multinivel y servicios públicos.
5. IFCA. Orientación a la ciudadanía: Gobierno Abierto, buen gobierno e integridad.
6. IFCA. Asistencia a la dirección.
7. IFCA. Derechos de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Pública.
8. IFCA. Gestión documental y de archivos. **
9. IFCA. Información y atención a la ciudadanía. ***
10. IFCA. Gestión de eventos y protocolo.
 - Inglés (Nivel mínimo B2). (Acreditación por certificado)

*Las actividades formativas “IFCA. Aprender a aprender” e “IFCA Habilidades comunicativas y de relación” son comunes a los tres itinerarios, siendo la actividad formativa “IFCA. Aprender a aprender” previa y obligatoria su superación para poder realizar las demás actividades formativas de cualquiera de los tres itinerarios formativos.

**La actividad formativa “IFCA. Gestión documental y de archivo” tiene como requisito haber superado previamente no solo “IFCA. Aprender a aprender” sino también “IFCA. Procedimiento administrativo común”.

***Asimismo, la actividad formativa “IFCA. Información y atención a la ciudadanía” tiene como requisito haber superado previamente no solo “IFCA. Aprender a aprender” sino también “IFCA. Habilidades comunicativas y de relación”.

INAP

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Cualificaciones profesionales del grupo de apoyo administrativo

- * Para realizar cualquier itinerario será OBLIGATORIO comenzar y superar "IFCA. Aprender a aprender".
- ** Será imprescindible haber superado la acción formativa "FCA. Procedimiento administrativo común".
- *** Será imprescindible haber superado la acción formativa "IFCA. Habilidades comunicativas y de relación".

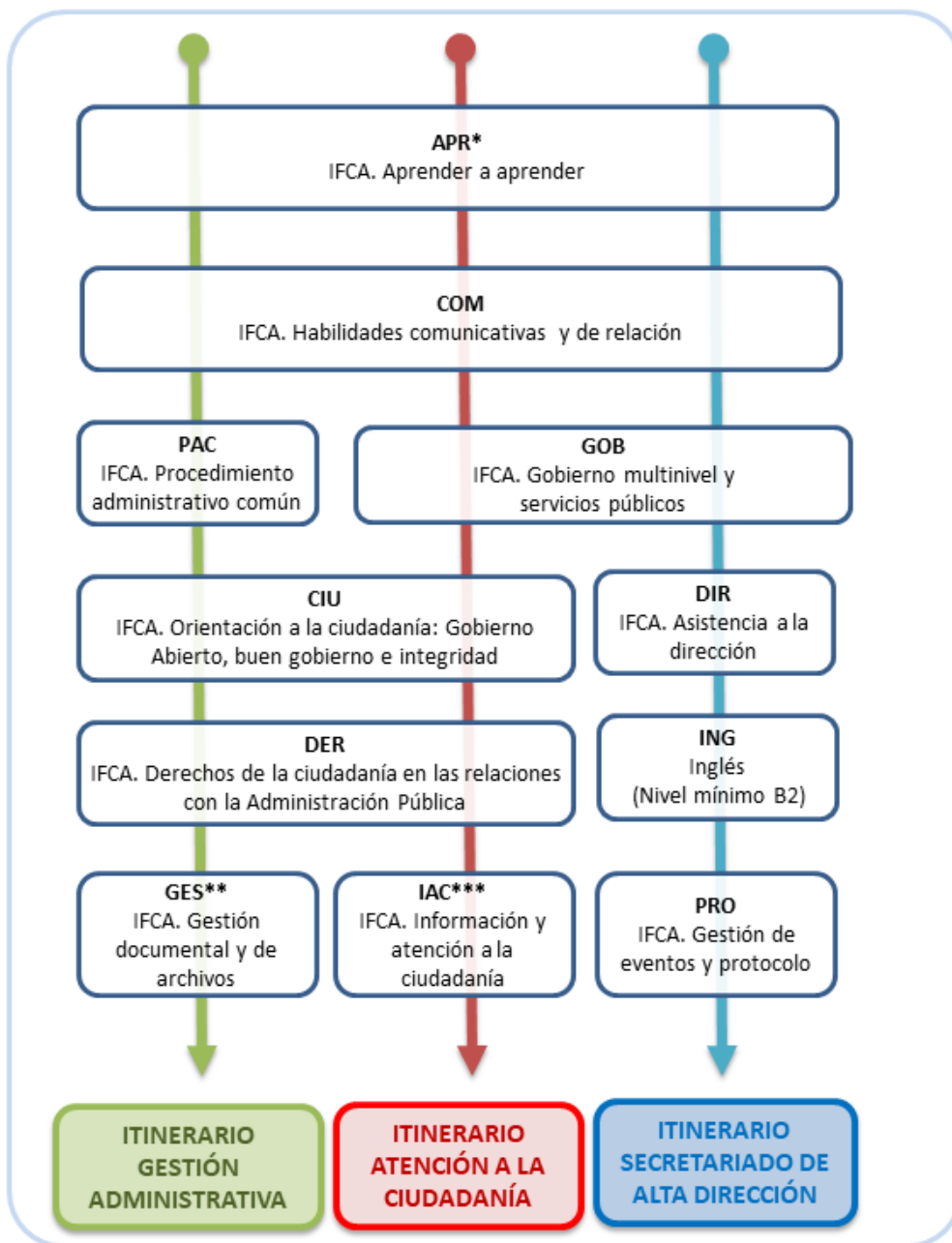


Fig. 1.- Mapa de actividades formativas vinculadas a cada itinerario formativo.

Competencias

Este modelo define un mapa de competencias para el personal de Cuerpos o Escalas del grupo de apoyo administrativo. Somos conscientes de que existen muchas competencias asociadas al desempeño administrativo, pero se han seleccionado las que se indican a continuación por su importancia en las tareas propias de este colectivo.

Algunas de ellas aparecerán 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.

Las competencias que conforman nuestro mapa son las siguientes:

- ❖ **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 a la Ciudadanía**, 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.

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 Y DE RELACIÓN	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN	GOBIERNO MULTINIVEL Y SERVICIOS PÚBLICOS	DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN LAS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	ORIENTACION A LA CIUDADANÍA: GOBIERNO ABIERTO, BUEN GOBIERNO E INTEGRIDAD	ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN	GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE ARCHIVOS	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO
COMPETENCIAS	APRENDIZAJE PERMANENTE	***									
	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	**			**			***			***
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y A LA CIUDADANÍA		***			***	***			***	
	ÉTICA PÚBLICA	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS		**	**	**		***	***			***
	OFIMÁTICA Y DIGITALES	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA			**		**		*	***		

Fig. 2.- 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 itinerario.

Cada itinerario trabaja especialmente 2 de ellas, apareciendo el resto de una manera menos importante:

		ITINERARIOS		
		Gestión Administrativa	Atención a la ciudadanía	Secretariado de alta dirección
COMPETENCIAS	APRENDIZAJE PERMANENTE	*	*	*
	FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO	*	*	***
	ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y A LA CIUDADANÍA	***	***	*
	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 el personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente.

El INAP, dentro de sus planes anuales, ofertará las acciones formativas de estos itinerarios. La inscripción a las mismas seguirá el procedimiento establecido y se registrarán por el régimen académico determinado para el programa anual de formación en el que se incluyan.

Plazos

No existe plazo para completar un itinerario. En cualquier caso, en la certificación se indicará la fecha de comienzo y finalización del mismo.

Convalidaciones

No se convalidará ninguna actividad formativa que no esté enmarcada dentro de los itinerarios formativos.

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 de la actividad.

Una vez finalizadas y superadas todas las actividades formativas pertenecientes a uno de los itinerarios, el INAP expedirá de oficio, además, la correspondiente certificación de las competencias adquiridas.

En el caso del Itinerario de “Secretariado de Alta Dirección” será necesario que el interesado haga llegar al INAP a través del correo fg@inap.es el certificado de haber superado una actividad formativa de nivel similar al B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas de inglés, o su equivalente en otros modelos impartido por cualquier promotor de la formación de las Administraciones Públicas, incluido el INAP.

Si alguna de las actividades formativas que conforman el itinerario hubiera sido organizado por otra organización (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 dicha organización.

Normas de calidad de las actividades formativos

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 las actividades formativas

1. Teniendo en cuenta la eventual eficacia de las actividades formativas de formación certificadas en los procesos de promoción o movilidad de los empleados públicos, la selección y admisión de los empleados a quienes van dirigidos 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 oficialmente 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 participante.
 - 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 con el desarrollo de las actividades formativas.

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 con 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 por 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. El documento de diseño 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 2 y 3, 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 en 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 a la Ciudadanía

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.
- Trasmite 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, C2 o 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, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

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: Gobierno Abierto, buen gobierno e integridad

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

Competencias Asociadas: Orientación al servicio y a la ciudadanía. Ética Pública.

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

- O.A.1. Identificar los conceptos, principios y valores del Gobierno Abierto.
- O.A.2. Definir el buen gobierno y delimitar sus instrumentos, procesos y componentes fundamentales en el marco del Gobierno abierto.
- O.A.3. Conocer e interpretar el fenómeno de la corrupción, prevenirla y combatirla desde la teoría y la práctica del buen gobierno. Conocer el procedimiento de quejas y sugerencias.
- O.A.4.- Reforzar actitudes en relación con la integridad pública y los nuevos retos que se presentan en las Administraciones Públicas.

Contenidos:

- El Gobierno abierto: concepto y evolución.
- Principios de Gobierno abierto.
- La atención a la ciudadanía en la Administración pública: marco normativo y principios del Gobierno abierto.
- Procedimiento de quejas y sugerencias. La ética del servicio público.
- Los marcos de integridad organizacionales y las políticas de integridad en España.
- El Sistema de Integridad de la Administración General del Estado (SIAGE).

Modalidad: En línea tutorizado.

Inicio previsto: 2024

IFCA. Gobierno multinivel y servicios públicos

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

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 con 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 de la ciudadanía en las relaciones con la Administración Pública.

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

Competencias Asociadas: Orientación al servicio y a la ciudadanía. 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 la ciudadanía en los procedimientos: las reclamaciones, los trámites de información y la audiencia pública previa a la elaboración de proyectos normativos.
- O.A.2.- Apoyar el ejercicio del derecho a la transparencia de la ciudadanía, la petición de información pública, la consulta de archivos y a la intimidad adoptando la normativa sobre protección de datos.
- O.A.3.- Conocer cómo se implementan los derechos de las personas interesadas en el procedimiento y asistir a la ciudadanía en la presentación de instancias o documentos por medios electrónicos y en la interoperabilidad de los registros de entrada de documentos.
- O.A.4.- Facilitar la notificación electrónica a la ciudadanía (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.).

Contenidos:

- Introducción a la participación y transparencia. La participación pública en proyectos normativos.
- El derecho de acceso a la información pública: límites, protección datos personales y acceso parcial.
- Protección de datos personales. Principios y derechos.
- El derecho a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. (Firma electrónica, Cl@ve)
- La práctica de las notificaciones a través de medios electrónicos.

Modalidad: En línea tutorizado.

Inicio previsto: 2024

IFCA. Asistencia a la dirección

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

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.- Organizar eventos y preparar reuniones eficaces 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.

Contenidos:

- El alto cargo en las Administraciones Públicas.
- Funciones de la secretaría de alta dirección pública. Código deontológico.
- La atención de las visitas del alto cargo.
- La gestión eficaz del tiempo.
- La gestión de la agenda del alto cargo público y la atención al teléfono.
- Documentos de trabajo en la secretaría de alta dirección pública.
- Organización de reuniones y actos corporativos.
- Planificación de viajes oficiales nacionales e internacionales.

Modalidad: En línea tutorizado.

Inicio previsto: 2023

IFCA. Procedimiento administrativo común

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

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 (Nivel mínimo B2)

Este módulo se acredita haciendo llegar al INAP a través del correo fg@inap.es el certificado de haber superado una actividad formativa de nivel similar al B2 o superior del Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas de inglés, o su equivalente en otros modelos impartido por cualquier promotor de la formación de las Administraciones Públicas, incluido el INAP.

IFCA. Gestión documental y de archivos

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento “Apto” en las acciones formativas "IFCA. Aprender a aprender" e "IFCA. Procedimiento administrativo común”.

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 tutorizado.

Inicio previsto: 2024

IFCA. Información y atención a la ciudadanía

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en las acciones formativas "IFCA. Aprender a aprender" e "IFCA. Habilidades comunicativas y de relación".

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.
- Asertividad y resolución de conflictos.

Modalidad: En línea tutorizado.

Inicio previsto: 2024

IFCA. Gestión de eventos y protocolo

Perfil de participante: Personal funcionario de los subgrupos C1, C2 o personal laboral equivalente que hayan obtenido certificado de aprovechamiento "Apto" en la acción formativa "IFCA. Aprender a aprender".

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

ANEXO 3.- Modelo de certificado.

Dirección de verificación: http://www.inap.es/validar-documento/?prop_tra_CVE=FO000443942KBECS222

 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p>MINISTERIO DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA</p>	 INAP INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
---	---	---

De conformidad con lo dispuesto en el artículo Art. 6.2.f y 6.2.i del Estatuto del Instituto Nacional de Administración Pública, y atendiendo a los acuerdos adoptados en la sesión de 13 de julio de 2017 por el Grupo de certificación y homologación de la formación de los empleados públicos de la Red de Escuelas e Institutos de formación general (REI), se CERTIFICA que:

D.Ñña. NOMBRE DEL ALUMNO/A

Con Documento Nacional de Identidad: **NUMERO DNI**

Ha superado con aprovechamiento todas las Acciones formativas incluidas en el itinerario de capacitación profesional del personal administrativo que la cualifican profesionalmente en el:

Grupo de apoyo Administrativo.
Especialidad GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

En este proceso formativo, se han trabajado específicamente las siguientes competencias (con sus respectivas prácticas asociadas)

ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y CIUDADANO
<ul style="list-style-type: none"> Identifica a sus clientes de manera clara y correcta. Muestra un trato cordial y amable en su relación con los clientes. 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 clientes. Realiza un seguimiento y control de los servicios. Emprende acciones para detectar las necesidades de los clientes. Busca y administra los recursos necesarios para satisfacer la demanda de los clientes. Mide el grado de satisfacción de sus clientes respecto a los servicios prestados.
TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA
<ul style="list-style-type: none"> 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.

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. C/ Atocha, 106 - 28071 MADRID

➔



Dirección de verificación: http://www.inap.es/validar-documento/?prop_tra_cve=FO000443942KBEECS222

Igualmente se han trabajado, de manera transversal, las siguientes competencias: **Ética Pública y Ofimática y Digitales.**

Por último también se incluyeron durante el itinerario, aunque con una menor intensidad las competencias de **Aprendizaje Permanente, Flexibilidad y Adaptación al cambio, Análisis y Resolución de Problemas.**

Este itinerario formativo se comenzó con **FECHA INICIO** y se concluyó a fecha **FECHA FIN**

En Madrid, a **XX de XXXXXX de XXXX**

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. C/ Atocha, 106 - 28071 MADRID

