

### **CURSO DE RECICLAJE DE EVALUADORES**

#### **OBJETIVOS:**

Reforzar contenidos respecto a la aplicación de la Metodología REDER y novedades del Modelo EFQM (versión 2013).

#### **DESTINATARIOS:**

Los evaluadores con formación básica previa y los evaluadores que ya hayan realizado evaluaciones para reciclarse. Dirigido a miembros del Club de evaluadores.

#### **CONTENIDO:**

- Normas de Funcionamiento de los Equipos Evaluadores del Gobierno de la Rioja.
- El proceso de evaluación externa.
- Caso práctico.
- Dudas razonables.

#### **DURACIÓN:**

5 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

5 de mayo.

#### **HORARIO:**

8:30 a 13:30 horas.



### **CURSO DE PERFECCIONAMIENTO DE EVALUADORES**

#### **OBJETIVOS:**

Mejorar la técnica de evaluación en los evaluadores ya previamente formados.

#### **DESTINATARIOS:**

Los evaluadores con formación básica previa y quieren formar parte del Club de Evaluadores del Gobierno de la Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Normas de funcionamiento de los Equipos Evaluadores del Gobierno de la Rioja.
- El proceso de evaluación externa.
- Calibración de evaluaciones- consenso.
- Dudas razonables.
- Profundizar en la utilización de la Matriz de Evaluación- 2013. Casos prácticos. Resultados.
- Profundizar en la utilización de la Matriz de Evaluación- 2013. Casos prácticos. Agentes.

#### **DURACIÓN:**

8 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

23 y 30 de abril.

#### **HORARIO:**

8:30 a 12:30 horas.



### **CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE EVALUADORES**

#### **OBJETIVOS:**

Comenzar a formar a personas de nuestra organización como evaluadores para que en el futuro puedan participar en la evaluación de memorias presentadas a los certificados de excelencia.

Formación en la técnica de evaluación en los evaluadores que todavía no han recibido formación.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Sin formación básica previa en evaluación y con conocimientos del Modelo.

#### **CONTENIDO:**

- Principios de Excelencia.
- El modelo EFQM (versión 2013).
- Metodología REDER de evaluación (versión 2013).
- Normas de Funcionamiento de los Equipos Evaluadores del Gobierno de la Rioja.
- El proceso de evaluación externa.

#### **DURACIÓN:**

14 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

17,24 y 31 de marzo.

#### **HORARIO:**

8:30 a 13:30 horas, salvo el día 31 que será de 8:30 a 12:30.



### **CURSO DE ELABORACIÓN DE MEMORIAS EFQM**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer los aspectos clave que debe incluir una memoria para cumplir con los requisitos solicitados por los criterios del Modelo EFQM de Excelencia y matriz REDER de evaluación.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja que conozca en profundidad el modelo EFQM de Excelencia.

#### **CONTENIDO:**

- Aspectos clave de un modelo de Excelencia.
- Requisitos Matriz REDER y Modelo EFQM- versión 2013.
- Factores críticos para la redacción de la memoria.
- Información y datos a recopilar.
- Participantes en el equipo redactor.
- Metodología y etapas a seguir.
- Diferencias entre memoria clásica (75 páginas) y Memoria con formato 2005+.
- Ejercicios prácticos de redacción de memoria: Criterios de Agentes y de Resultados.
- Preparación de la visita de evaluación externa.

#### **DURACIÓN:**

15 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

14, 21 y 28 de octubre.

#### **HORARIO:**

8:30 a 13:30 horas.



### **CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN EN EL MODELO EFQM 2013**

#### **OBJETIVOS:**

El curso pretende transmitir los conceptos y herramientas fundamentales para la mejora de la calidad en la Administración, a través de clases teóricas, exposición de casos prácticos bajo la perspectiva del Modelo EFQM como modelo de calidad para la mejora de los servicios de la administración, modelo por el que ha optado nuestra Comunidad.

#### **DESTINATARIOS:**

Personas de las unidades que ya están trabajando en EFQM y que no tengan un conocimiento y manejo básico del modelo por haberse incorporado con posterioridad a la formación inicial en su unidad o centro, o que no pudieron realizar la formación y personas que quieran actualizar sus conocimientos del modelo a los nuevos enfoques de la versión 2013 de EFQM.

#### **CONTENIDO:**

- Marco conceptual del Modelo EFQM 2013.
- Criterios Agentes.
- Criterios Resultados y explorador de oportunidades.
- Gestión por procesos.
- Satisfacción de clientes.
- Modelo EFQM.

#### **DURACIÓN:**

12 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

1, 2 y 3 de abril

#### **HORARIO:**

8:30 a 12:30 horas.



### **CURSO DE TALLER DE GESTIÓN POR PROCESOS**

#### **OBJETIVOS:**

Capacitar a los asistentes a identificar y gestionar los procesos de su organización para lograr los objetivos marcados. Proporcionar herramientas y propiciar el desarrollo de las habilidades para el despliegue de objetivos hasta los procesos.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja que conozca el modelo EFQM de Excelencia.

#### **CONTENIDO:**

- El enfoque basado en procesos en el Modelo EFQM.
- Inventario de procesos.
- Elaboración del Mapa de Procesos.
- Tipos de proceso. Priorización de procesos.
- Documentación de procesos:
  - Diagramas de Flujo de procesos.
  - Actividades de proceso. Características de calidad.
  - Entradas y Salidas. Características de calidad.
  - Interfaces de proceso.
  - Variables de Control.
  - Documentación asociada.
  - Indicadores.
- Seguimiento, medición y mejora de procesos.
  - Análisis DAFO de proceso.
  - Plan de Mejora del proceso.

#### **DURACIÓN:**

30 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

11,18 y 25 de febrero

4 y 11 de marzo de 2013.

#### **HORARIO:**

9 a 15 horas.



### **CURSO DE COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DEL TRABAJO EN EQUIPO**

#### **OBJETIVOS:**

Manejar con éxito los principios y técnicas de la comunicación asertiva y gestionar eficazmente el estrés que se genera cuando se trabaja en equipo.

Mejorar la relación y la comunicación en equipo a través del uso efectivo de técnicas asertivas.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- La comunicación en los equipos.
- Tipologías más frecuentes dentro del equipo.
- Teoría de la asertividad.
- Comportamiento asertivo.
- Técnicas asertivas para situaciones conflictivas.
- Cuando surge el estrés.
- Técnicas de afrontamiento del estrés.

#### **DURACIÓN:**

15 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

Del 28 a 30 de abril.

#### **HORARIO:**

9 a 14 horas.



### **CURSO DE GESTIÓN DEL TIEMPO Y CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL.**

#### **OBJETIVOS:**

Analizar desequilibrios existentes en el reparto de tiempos y tareas en los ámbitos laboral, familiar y personal.

Análisis de las cargas y de los factores de riesgo y sus efectos en la calidad de vida y el desarrollo profesional.

Desarrollar habilidades para la gestión de tiempos y tareas en los ámbitos laboral, familiar y personal desde la perspectiva de igualdad.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Análisis del uso del tiempo: profesional, domestico- familiar y personal.
- Estereotipos, roles y socialización de género.
- Cargas familiares y laborales.
- Análisis de factores de riesgo: la doble jornada, los conflictos de roles, etc.
- Efectos a corto, medio y largo plazo: ansiedad, estrés y el síndrome del burnout.
- Formulas para compatibilizar la vida laboral, familiar y personal.
- Estrategias de afrontamiento: individuales, socio-familiares, organizacionales: gestión de los tiempos y de las tareas, habilidades sociales y de comunicación, educación para la igualdad, etc.

#### **DURACIÓN:**

15 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

Del 14 a 16 de octubre

#### **HORARIO:**

9 a 14 horas.



### **CURSO SOBRE INTRODUCCIÓN A LA EXCELENCIA**

#### **OBJETIVOS:**

Comprensión de los principios de Excelencia en la Gestión por parte de los participantes de forma que les permita evaluar y mejorar su organización.

Diferentes modelos de gestión: Deming, Malcon Baldrige, EFQM, FUNDIBEQ...

Conocimiento del Modelo EFQM de Excelencia (versión 2013) y lo que implica en la gestión. Visión general de los nueve criterios del Modelo.

Adquirir conocimientos básicos de la metodología REDER de la Autoevaluación.

Desarrollar habilidades para poder implantar un sistema de adopción del Modelo EFQM como referencia en su gestión.

La gestión de la satisfacción del cliente.

La Gestión por Procesos.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja con responsabilidades sobre Áreas, Centros, unidades y/o equipos de trabajo.

#### **CONTENIDO:**

- Introducción: el Modelo EFQM de Excelencia 2013.
- Conceptos fundamentales de la Excelencia.
- Visión General de los nueve Criterios del Modelo.
- Visión General de los Criterios del Modelo.
- La autoevaluación.
- La autoevaluación II.
- La Gestión de la Satisfacción del Cliente.
- La gestión por procesos.

#### **DURACIÓN:**

12 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Profesorado constituido por personal externo especialista en la materia.

#### **FECHAS:**

3, 10 y 17 de febrero.

#### **HORARIO:**

8:30 a 12:30 horas.



### **CURSO ON LINE SOBRE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

#### **OBJETIVOS:**

Dotar al alumno de las herramientas intelectuales y prácticas para aplicar las políticas de igualdad. Se aportarán los conocimientos necesarios sobre las herramientas conceptuales necesarias en la perspectiva de género y sobre cómo generar actitudes reflexivas acerca de los estudios de género y su influencia en nuestra sociedad.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Al personal, tanto de las empresas como de la administración que desee conocer las políticas de igualdad que rigen.

#### **CONTENIDO:**

- Perspectiva histórica de las políticas de igualdad de género en España.
- Creación de los planes de igualdad y su puesta en marcha.
- Marco institucional de las políticas de igualdad. Política y democracia.
- Definición y concepto de Género, Socialización y Familia.
- Evolución del problema de la desigualdad y las posibles vías de solución.
- La desigualdad de género y su influencia en el mercado laboral.
- Conciliación de la vida familiar, personal y profesional.
- Vinculación de los problemas de género y el marco educativo.
- Un problema creciente: Violencia de género.
- Incidencia de los medios de comunicación en el incumplimiento de las políticas de igualdad.
- Práctica final.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de septiembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE MODELOS DE CALIDAD EFQM AULA ABIERTA**

#### **OBJETIVOS:**

Asimilar los conceptos básicos de la Excelencia en Gestión y desarrollar los conocimientos generales del Modelo EFQM. Conocer la autoevaluación como herramienta de diagnóstico (metodología REDER), detección de puntos fuertes y áreas de mejora en la gestión de la organización. Comprender el porqué de la Excelencia en la gestión y cómo encaja el modelo EFQM en su organización independientemente si es de ámbito público o privado. De esta manera será capaz de identificar las áreas de gestión a abordar para iniciar el camino a la Excelencia organizacional.

#### **DESTINATARIOS:**

Todas aquellas personas interesadas en conocer e interiorizar el Modelo Europeo de Gestión (EFQM) o la gestión de la Excelencia, independientemente del tipo de organización al que pertenezcan.

#### **CONTENIDO:**

- Los modelos de gestión.
- Principios de excelencia.
- Modelo europeo de excelencia.
- Agentes I.
- Agentes II.
- Resultados I.
- Resultados II.
- La memoria.
- Autoevaluación. Metodología reder.
- El proceso de evaluación externa.
- ¿Después de la evaluación qué? La mejora continua.

#### **DURACIÓN:**

50 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula abierta.  
Plazo de realización de 2 meses.

#### **Fechas**

Del 1 de febrero al 30 de noviembre.  
Plazo de solicitudes hasta el 30 de septiembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE REDACCIÓN DE MEMORIAS EFQM AULA ABIERTA**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer los aspectos clave que debe incluir una memoria para cumplir con los requisitos solicitados por los criterios del Modelo EFQM de Excelencia y matriz REDER de evaluación.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Todas aquellas personas en conocer e interiorizar el Modelo Europeo de Gestión (EFQM) o la gestión de la Excelencia independientemente del tipo de organización al que pertenezcan.

#### **CONTENIDO:**

- Introducción y claves.
- Estructura del modelo EFQM.
- Relación entre los conceptos fundamentales de excelencia y los criterios del Modelo EFQM 2013
- Proceso de evaluación.
- Elaboración de la memoria EFQM
- Presentación a reconocimiento y preparación de visita externa.

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula abierta de formación.

Plazo de realización de 2 meses.

#### **FECHAS:**

Del 1 de febrero al 30 de noviembre.

Plazo de solicitudes hasta el 30 de septiembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE MECANOGRAFÍA POR ORDENADOR**

#### **OBJETIVOS:**

Conseguir el conocimiento y manejo del teclado del ordenador de una forma fácil, rápida y agradable.

Entrenar habilidades para una escritura correcta y veloz.

Alcanzar la velocidad de 120 ppm, escribiendo con todos los dedos y sin mirar al teclado del ordenador.

Para alumnos que no parten de cero, el objetivo del curso va encaminado a conseguir una mayor velocidad y seguridad al escribir en el teclado del ordenador, corrigiendo errores y malos hábitos adquiridos, con seguimiento especializado del tutor.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

#### **CONTENIDO:**

- Iniciación
  - Agilidad y fortaleza con los dedos.
  - Memorización del teclado con ritmo.
- Destreza
  - Copiado de textos a ritmo del alumno y con control de errores.
  - Cada lección incrementa el tamaño de las líneas o párrafos.
- Perfeccionamiento
  - Copiado de todo tipo de textos largos para la adquisición del hábito de escritura con el teclado del ordenador.
- Opciones especiales, controles y juego

#### **DURACIÓN:**

20 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 31 de marzo.



### **CURSO ON LINE DE SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL**

#### **OBJETIVOS:**

Adquirir los conocimientos necesarios para identificar los impactos ambientales de cualquier actividad económica; gestionar, medir y controlar adecuadamente dichos impactos y poder implantar un Sistema de Gestión Medioambiental a través de la norma UNE EN ISO 14001.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la CAR que en sus unidades lleven una gestión medioambiental según la norma UNE EN ISO 14001.

#### **CONTENIDO:**

- Introducción al Medioambiente.
- Sistemas de Gestión Medioambiental (SGMA)
- La política Medioambiental.
- Requisitos legales.
- Objetivos, metas y programas de gestión.
- Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad. Competencia, formación y sensibilización.
- Comunicación, documentación y control operacional.
- Plan de emergencia.
- Situaciones de No-conformidad, acciones preventivas y acciones correctoras.
- Seguimiento, medición y control de los Registros.
- Auditorías internas y dirección.

#### **DURACIÓN:**

30 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 31 de octubre.



### **CURSO ON LINE SOBRE AUDITORÍAS INTERNAS MEDIOAMBIENTALES (ISO 14001)**

#### **OBJETIVOS:**

Conocer el marco de referencia y requisitos normativos ambientales aplicables a la realización de auditorías internas.

Saber planificar previamente las auditorías, para aumentar su eficacia. Conocer las técnicas de realización de auditorías internas, desde el punto de vista normativa como humano.

Redactar un informe final de auditoría que de valor a la organización y garantice el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión

Aprender a planificar y realizar auditorías integradas con otros referenciales, que permitan aprovechar el tiempo disponible a la organización.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la CAR, que desarrolla auditorias internas según la normativa UNE EN ISO 14001.

#### **CONTENIDO:**

- Marco de referencia: ISO 14001 y relación con normas de su familia (EMAS, Ecodiseño, Huella de Carbono, etc)
- Documentación del sistema de gestión ambiental.
- Introducción a las auditorías: ISO 19011.
- Listas de verificación ambiental.
- Calificación del auditor.
- Gestión de la auditoría: planificación y seguimiento.
- Técnicas de desarrollo de las auditorías.
- Aspectos psicológicos y consejos prácticos.
- Nuevos requisitos aplicables a auditorías según normativa ambiental e integración con normativa de Prevención de Riesgos.
- Redacción del informe y no conformidades.

#### **DURACIÓN:**

40 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 31 de mayo.



### **CURSO ON LINE SOBRE GESTIÓN DE RESIDUOS**

#### **OBJETIVOS:**

Ser capaz de identificar, controlar, analizar y gestionar los distintos tipos de residuos teniendo en cuenta su variada tipología y conociendo la legislación y normativa actual.

Conocer las obligaciones de los productores de residuos. Saber gestionar los residuos, fundamentalmente los tóxicos y peligrosos, aplicando la normativa que los regula. Conocer las medidas preventivas de la contaminación para minimizar la producción de los residuos, los costes y las dificultades de su gestión.

#### **DESTINATARIOS:**

Personal de la CAR

#### **CONTENIDO:**

- Legislación sobre residuos.
- Tipos de residuos
- Sistema de identificación de Residuos Peligrosos. Lista Europea de Residuos.
- Gestión de Residuos.
- Obligaciones de las empresas y minimización de residuos.
- Etiquetado de residuos peligroso. Pictogramas.
- Procedimiento de control y seguimiento de residuos peligrosos. Documentación a tramitar.

#### **DURACIÓN:**

60 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula virtual.

#### **FECHAS:**

Del 1 al 30 de noviembre.



### **CURSO ON LINE SOBRE EFQM CENTROS EDUCATIVOS AULA ABIERTA**

#### **OBJETIVOS:**

Asimilar los conceptos básicos de la Excelencia en Gestión y desarrollar los conocimientos generales del Modelo, para facilitar su aplicación en los Centros Educativos EFQM.

Conocimiento de la autoevaluación como herramienta de diagnóstico (metodología REDER), detección de puntos fuertes y áreas de mejora en la gestión de Centros Educativos.

Comprender el por qué de la Excelencia en la gestión y cómo encaja el modelo EFQM en su organización independiente si es de ámbito público o privado. De esta manera será capaz de identificar las áreas de gestión a abordar para iniciar el camino a la Excelencia organizacional.

#### **DESTINATARIOS:**

Todas aquellas personas relacionadas con el mundo educativo (profesores, directores de Centro...) y que tienen interés en conocer e interiorizar el Modelo Europeo de Gestión (EFQM) o la gestión de la Excelencia independientemente.

#### **CONTENIDO:**

- Principios de Excelencia. Implantación de un modelo de Gestión en un centro educativo.
- El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM)
- Criterios Agentes.
- Criterios de Resultados.
- La Memoria.
- Evaluación y reconocimientos.

#### **DURACIÓN:**

40 horas.

#### **OBSERVACIONES:**

Curso impartido a través del aula abierta de formación.

Plazo de realización de 3 meses.

#### **FECHAS:**

Del 1 de marzo al 30 de noviembre.

Plazo de solicitudes hasta el 31 de agosto.

