

**1205** Instituto Canario de Administración Pública (I.C.A.P.).- Resolución de 31 de mayo de 1995, del Director, por la que se convocan cursos de perfeccionamiento dirigidos al personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias, incluidos en su programa de actividades para 1995.

El Instituto Canario de Administración Pública (I.C.A.P.), dentro del programa de actividades para 1995, ha organizado los cursos que a continuación se indican y con las características que se señalan en el anexo I a esta Resolución:

- I.E.1.95 ATENCIÓN Y RECEPCIÓN AL PÚBLICO
- I.E.2.95 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- I.E.3.95 CURSO DE PERFECCIONAMIENTO PARA FUNCIONARIOS DEL CUERPO SUBALTERNO
- I.DC.5.95 CONTABILIDAD DE INGRESOS Y PAGOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS
- I.DC.6.95 DOCUMENTACIÓN
- I.DC.7.95 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE BASES DE DATOS CDS/ISIS (VERSIÓN 3.07 MICROISIS): APLICACIÓN A LA DESCRIPCIÓN Y CATALOGACIÓN BIBLIOGRÁFICAS
- I.DC.8.95 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
- I.CD.3.95 CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA
- I.CD.4.95 LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA
- I.CD.5.95 LA MOTIVACIÓN AL TRABAJO
- I.BA.1.95 SEGURIDAD SOCIAL
- I.AB.2.95 CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN
- I.AB.3.95 TRABAJO EN EQUIPO
- I.AB.4.95 DIRECCIÓN DE REUNIONES

Por todo ello, en uso de las atribuciones conferidas por el Decreto 131/1988, de 9 de septiembre, resuelvo convocar los mencionados cursos de acuerdo con las siguientes

#### BASES

Primera.- Requisitos de los participantes.

Podrá solicitar la asistencia de los cursos convocados, el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma Canaria que reúna los requisitos exigidos en cada curso. Asimismo, podrá solicitar la asistencia el personal de la Administración del Estado, con las condiciones generales que se establecen.

Segunda.- Solicitudes.

Quienes deseen participar en los cursos programados, deberán presentar solicitud según modelo que se acompaña como anexo II a esta Resolución, en las oficinas del Instituto Canario de Administración Pública (I.C.A.P.), sitas en la Avenida de Anaga, 35, Edificio de Usos Múltiples, 5ª planta, Santa Cruz de Tenerife, y en la calle Dr. Chil, 18 (Esquina calle Reloj), Las Palmas de Gran Canaria, debiendo los interesados consignar claramente el nombre y código del curso que solicita y todos sus datos personales y administrativos, así como las funciones desempeñadas en su puesto de trabajo actual, conformados por su superior jerárquico directo.

Tercera.- Plazo de presentación de solicitudes.

El plazo de presentación de solicitudes será de veinte (20) días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de Canarias.

Cuarta.- Calendario.

Los cursos se desarrollarán con la duración y las fechas que en cada caso se notifiquen a los admitidos. Cuando las necesidades o el número de solicitudes así lo aconsejen, podrá realizarse una nueva edición de cada uno de ellos durante el año 1995, comunicándose a los interesados.

Quinta.- Admisión.

Por el Instituto Canario de Administración Pública se realizará la selección de aspirantes a los que se les comunicará por escrito. Quedarán desestimadas aquellas solicitudes en las que no recaiga comunicación expresa de admisión.

El pago de los derechos de matrícula deberá realizarse como mínimo siete días antes del inicio del curso, mediante ingreso en efectivo a nombre del I.C.A.P. en la cuenta corriente nº 0061.0198.1480113 de la Banca March, indicando su nombre y apellidos y el del curso, así como el código identificativo del mismo, debiendo remitir copia del ingreso a este Instituto mediante fax.

Los interesados preseleccionados que no hagan efectivo el pago de los derechos de matrícula en el plazo indicado, verán decaído su derecho de asistencia, convocando el I.C.A.P. a otro solicitante en su lugar.

Sexta.- Certificado de asistencia o aprovechamiento.

Se otorgará certificado de asistencia a los alumnos que participen con regularidad en los cursos. Una inasistencia superior al 10 por 100 de las horas lectivas programadas, cualquiera que sea su causa, imposibilitará la expedición del certificado de asistencia.

Para aquellos alumnos que opten por obtener un certificado de aprovechamiento, la Dirección de los cursos establecerá, de acuerdo con los profesores, el régimen de pruebas o la presentación de los trabajos prácticos que se consideren oportunos para acreditar el conocimiento sobre las materias objeto de los cursos.

Santa Cruz de Tenerife, a 31 de mayo de 1995.- El Director del I.C.A.P., p.s., el Director General de la Función Pública (Orden de 27.5.94; B.O.C. nº 67, de 1.6.94), Jaime Celso Rodríguez Cíe.

## A N E X O I

### ATENCIÓN Y RECEPCIÓN AL PÚBLICO

Las Palmas: Código Identificativo 1.E.1.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.E.1.95.T.

Objetivo: mejorar la prestación de servicios y establecer una relación positiva con los ciudadanos. Abordar situaciones y problemas que surgen en la labor de atender al público.

Destinatarios: personal de mostrador y ventanilla (conserjes, recepcionistas, telefonistas, etc.) que establezcan un contacto directo con los ciudadanos. Grupo E y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.

Número de plazas: 20.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Derechos de matrícula: 7.000 pesetas.

Programa:

1. La comunicación como base de trabajo en cuanto a la atención al público.
2. La comunicación oral.
3. Las claves para mejorar la comunicación.
4. Resolución de problemas y estrategias de mejora.

### LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las Palmas: Código Identificativo 1.E.2.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.E.2.95.T.

Objetivo: conocer lo que es calidad, a fin de transmitirla a los ciudadanos y satisfacer adecuadamente sus necesidades.

Destinatarios: personal que tenga como función específica la atención al público. Grupo E y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.

Número de plazas: 20.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Derechos de matrícula: 7.000 pesetas.

Programa:

1. ¿Qué es calidad? Los servicios de calidad en la Administración Pública. La base de toda calidad: la calidad humana. La Administración como prestadora de servicios: objetivo. Los ciudadanos. Ventajas de implantar la calidad. Excusas para no realizarla.

2. El elemento humano: su papel en los servicios de calidad. El conocimiento de sí mismo. La actitud y la aptitud. La calidad como forma de vida. La estrategia Kaizen.

3. Indicadores de mala calidad. Servicio tradicional y servicio actual: diferencias. Por qué razones la Administración Pública debe implantar sistemas de calidad total. Diferencias entre cliente interno y externo. Causas que originan no calidad de la Administración Pública.

4. ¿Cómo conseguir la calidad? Aplicaciones prácticas. El servicio: definición. Características de un super servicio.

5. Pilares básicos de las relaciones humanas. Los dos lenguajes. Las distancias. La mirada. Las posturas. El saludo.

6. El teléfono: tu segunda cara. Cómo recibir y emitir llamadas con calidad. La psicología del sonido: la voz, el lenguaje, los silencios.

7. El tiempo: cómo aprovecharlo. Los ladrones del tiempo. Organizaciones. Conductas que molestan a los usuarios.

CURSO DE PERFECCIONAMIENTO PARA  
FUNCIONARIOS DEL CUERPO SUBALTERNO

Las Palmas: Código Identificativo 1.E.3.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.E.3.95.T.

Objetivo: mejorar los niveles de conocimiento en las funciones encomendadas al Cuerpo Subalterno. Desarrollar su cultura administrativa.

Destinatarios: personal subalterno de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias. Grupo E y personal laboral con funciones similares.

Duración: 34 horas.  
Número de plazas: 20-25.  
Horario: de tarde.  
Fechas: a determinar.  
Derechos de matrícula: 7.000 pesetas.

## MÓDULO PRIMERO

- Organización y funcionamiento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

## MÓDULO SEGUNDO

- Manejo de elementos de reproducción. Las comunicaciones. Correos.

- Información y atención al ciudadano.

## MÓDULO TERCERO

- Funciones del Cuerpo Subalterno. Derechos y obligaciones. El comportamiento profesional.

CONTABILIDAD DE INGRESOS Y PAGOS DE LA  
COMUNIDAD AUTÓNOMA  
DE CANARIAS

Las Palmas: Código Identificativo 1.DC.5.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.DC.5.95.T.

Objetivos: dar a conocer a los alumnos las operaciones contables de ejecución del Presupuesto y como el pago extingue las obligaciones reconocidas en la ejecución del Presupuesto de Gastos.

Destinatarios: personal auxiliar y administrativo que desempeñe funciones en áreas de gestión, liquidación, recaudación, inspección y contabilidad de los ingresos públicos.

Duración: 12 horas.  
Número de plazas: 20-25.

Horario: de tarde.  
Fechas: a determinar.  
Derechos de matrícula: 10.000 pesetas.  
Programa:

- El sistema de contabilidad de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Documentos y libros contables.

- Operaciones contables.

- Estructura de los estados y anexos de las oficinas contables de la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias.

## DOCUMENTACIÓN

Las Palmas: Código Identificativo 1.DC.6.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.DC.6.95.T

Objetivos: dar a conocer las técnicas de tratamiento documental y la documentación de apoyo en las Administraciones Públicas.

Destinatarios: personal auxiliar y administrativo que preferentemente haya realizado anteriormente el Curso sobre Técnicas de Archivo y Tratamiento Documental organizado por el I.C.A.P. Grupos D y C y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.  
Número de plazas: 20-25.  
Horario: de tarde.  
Fechas: a determinar.  
Derechos de matrícula: 10.000 pesetas.

Programa:

1. Información y Documentación en las Administraciones Públicas.

2. Principios de Documentación.

3. Información y Documentación tras la incorporación de España a la C.E.E.

4. Documentos administrativos.

5. Documentación parlamentaria.

6. Documentación legislativa.

7. Documentación judicial.

8. Prensa.

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DE BASES DE DATOS CDS/ISIS (VERSIÓN 3.07 MICROISIS): APLICACIÓN A LA DESCRIPCIÓN Y CATALOGACIÓN BIBLIOGRÁFICAS

Las Palmas: Código Identificativo I.DC.7.95.P.

Tenerife: Código Identificativo: I.DC.7.95.T.

Objetivos:

a) Conocer y aplicar el sistema CDS/ISIS (versión 3.07 Microisis).

b) Iniciarse en la descripción y catalogación bibliográfica automatizada bajo puntuación internacional normalizada (ISBD).

c) Reforzar los conocimientos ya adquiridos sobre descripción y catalogación bibliográfica.

Destinatarios: personal auxiliar y administrativo que haya realizado anteriormente el Curso sobre Biblioteconomía y Documentación organizado por el I.C.A.P., que preferentemente maneje fondos bibliográficos (monografías y publicaciones periódicas) en su puesto de trabajo y que disponga de equipo informático adecuado en su centro de trabajo, que permita la implantación y puesta en marcha del sistema. Grupos D y C y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.

Número de plazas: 14.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Derechos de matrícula: 10.000 pesetas.

Programa:

1. Introducción: a) Presentación, instalación y descripción del sistema CDS/ISIS; b) Toma de contacto con bases de datos predefinidas: monografías y analítica.

2. Catalogación de monografías.

3. Catalogación analítica.

4. Búsqueda de información.

5. Salvaguarda y restauración de bases de datos.

LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las Palmas: Código Identificativo I.DC.8.95.P.

Tenerife: Código Identificativo I.DC.8.95.T.

Objetivo: conocer lo que es calidad, a fin de transmitirla a los ciudadanos y satisfacer adecuadamente sus necesidades.

Destinatarios: personal que tenga como función específica la atención al público. Grupos D y C y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.

Número de plazas: 20.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Derechos de matrícula: 10.000 pesetas.

Programa:

1. ¿Qué es calidad? Los servicios de calidad en la Administración Pública. La base de toda calidad: la calidad humana. La Administración como prestadora de servicios: objetivo. Los ciudadanos. Ventajas de implantar la calidad. Excusas para no realizarla.

2. El elemento humano: su papel en los servicios de calidad. El conocimiento de sí mismo. La actitud y la aptitud. La calidad como forma de vida. La estrategia Kaizen.

3. Indicadores de mala calidad. Servicio tradicional y servicio actual: diferencias. Por qué razones la Administración Pública debe implantar sistemas de calidad total. Diferencias entre cliente interno y externo. Causas que originan no calidad de la Administración Pública.

4. ¿Cómo conseguir la calidad? Aplicaciones prácticas. El servicio: definición. Características de un super servicio.

5. Pilares básicos de las relaciones humanas. Los dos lenguajes. Las distancias. La mirada. Las posturas. El saludo.

6. El teléfono: tu segunda cara. Cómo recibir y emitir llamadas con calidad. La psicología del sonido: la voz, el lenguaje, los silencios.

7. El tiempo: cómo aprovecharlo. Los ladrones del tiempo. Organizaciones. Conductas que molestan a los usuarios.

CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

Las Palmas: Código Identificativo I.CD.3.95.P.

Tenerife: Código Identificativo I.CD.3.95.T.

Objetivo: impartir los conocimientos básicos y prácticos necesarios que ayuden a los participantes a tramitar los procesos a que hace referencia el contenido del programa. Presentar las novedades introducidas por la nueva Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

Destinatarios: personal administrativo y auxiliar que desempeñe sus funciones en puestos de trabajo

correspondientes al área de contratación. Grupos C y D y personal laboral con funciones similares.

Duración: 20 horas.  
Número de plazas: 20-25.  
Horario: de tarde.  
Fechas: a determinar.  
Derechos de matrícula: 15.000 pesetas.

Programa:

- Contratos de las Administraciones Públicas en general. Contratos administrativos y contratos privados. Normativa jurídica.

- Requisitos para contratar con la Administración. Actuaciones relativas a la contratación.

- Distintos contratos administrativos: contratos de obras, de gestión de servicios públicos, de suministros, de consultoría y asistencia, de los servicios y de los trabajos específicos y concretos no habituales de la Administración. Contratos menores.

- Fiscalización del gasto en la contratación administrativa.

#### ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Las Palmas: Código Identificativo I.CD.4.95.P.

Tenerife: Código Identificativo I.CD.4.95.T.

Objetivo: aumentar los conocimientos generales de los participantes en esta materia. Desarrollar su cultura administrativa.

Destinatarios: personal administrativo y auxiliar en general. Grupos C y D y personal laboral con funciones similares.

Duración: 20 horas.  
Número de plazas: 20-25.  
Horario: de tarde.  
Fechas: a determinar.  
Derechos de matrícula: 15.000 pesetas.

Programa:

1. Criterios generales de la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2. Análisis de la estructura orgánica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias.

#### LA MOTIVACIÓN AL TRABAJO

Las Palmas: Código Identificativo I.CD.5.95.P.  
Tenerife: Código Identificativo I.CD.5.95.T.

Objetivo: conocer las técnicas motivacionales

por aquellas personas que tengan responsabilidad en la gestión de recursos humanos.

Destinatarios: personal administrativo y auxiliar, Jefes de Sección y Jefes de Negociado, que necesiten dirigir o relacionarse normalmente con grupos de personas. Grupos C y D y personal laboral con funciones similares.

Duración: 15 horas.

Número de plaza: 20.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Derechos de matrícula: 15.000 pesetas.

Programa:

1. La teoría motivacional. Respuestas a las necesidades de los empleados públicos de hoy. Pasos que sigue la desmotivación de los empleados públicos. Jerarquía de necesidades. Las diferentes motivaciones actuales.

2. Resumen de las teorías motivacionales. Rejilla de estilos gerenciales. Teoría X y teoría Y. Jerarquía de necesidades. Teoría de los factores. Análisis transaccional. Teoría de la modificación de la conducta. Teoría de la "autosatisfacción". Otras. Ejercicios de conversión de la teoría en acción: entrenamiento en técnicas de motivación.

3. Técnicas de desarrollo motivacional. La autoestima: pieza fundamental. Técnicas de refuerzo.

4. La comunicación. Los lenguajes. Reglas de la comunicación. La escucha. Lo que no es escuchar: errores.

5. Modelos de motivación. Pasos básicos. Motivación para el empleado público con problemas de desempeño. Asesoramiento del insatisfecho. Solución de conflictos entre compañeros. Manejo de acciones correctivas. La resistencia al cambio.

#### SEGURIDAD SOCIAL

Las Palmas: Código Identificativo I.BA.1.95.P.

Tenerife: Código Identificativo I.BA.1.95.T.

Objetivo: incrementar los conocimientos teórico-prácticos de los participantes en la gestión de la Seguridad Social.

Destinatarios: personal que realice funciones en

el área de recursos humanos. Grupos B y A y personal laboral con funciones similares.

Duración: 12 horas.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Programa:

- El sistema español de Seguridad Social.
- Gestión de la Seguridad Social en la Administración Pública.
- Afiliación y cotización al régimen de Seguridad Social.
- Documentos de cotización. Elaboración.

#### CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

Las Palmas: Código Identificativo 1.AB.2.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.AB.2.95.T.

Objetivo: potenciar nuestra habilidad innata para negociar. Ser conscientes de los recursos personales que tenemos para solucionar los conflictos. Rentabilizar el tiempo que se invierte en reuniones.

Destinatarios: Grupos A y B y personal laboral con funciones similares.

Duración: 20 horas.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Programa:

1. ¿Negociamos o peleamos?
2. ¿Dialogamos o discutimos?
3. El conflicto como factor necesario de cambio.
4. Habilidades interpersonales que favorecen la resolución de los conflictos.
5. Los principios de la negociación.
6. Cooperación versus competición.
7. Concertación versus conflicto.

#### TRABAJO EN EQUIPO

Las Palmas: Código Identificativo 1.AB.3.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.AB.3.95.T.

Objetivo: potenciar el trabajo en equipo y aprovecharlo como instrumento de eficacia. Destacar la importancia del trabajo en equipo como pieza vital de un sistema de trabajo eficaz.

Destinatarios: Grupos A y B y personal laboral con funciones similares.

Duración: 20 horas.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Programa:

1. Grupos de trabajo. ¿De qué depende su eficacia?
2. Trabajo en equipo. Como propiciarlo, fomentarlo y mantenerlo.
3. Potenciadores del trabajo en equipo.
4. Herramientas prácticas que favorecen el trabajo en equipo.
5. Comunicación y cooperación. Procesos clave para el trabajo en equipo.

#### DIRECCIÓN DE REUNIONES

Las Palmas: Código Identificativo 1.AB.3.95.P.

Tenerife: Código Identificativo 1.AB.3.95.T.

Objetivo: como rentabilizar el tiempo que se invierte en reuniones. Ser conscientes de la importancia y trascendencia que las reuniones tienen para la eficacia en el trabajo y para la satisfacción de los trabajadores.

Destinatarios: Grupos A y B y personal laboral con funciones similares.

Duración: 12 horas.

Horario: de tarde.

Fechas: a determinar.

Programa:

1. Las reuniones, cita clave para la organización.
2. Reuniones con responsabilidades compartidas.
3. Cómo realizar reuniones más eficaces y más satisfactorias.



INSTITUTO CANARIO  
DE ADMINISTRACION PUBLICA  
Consejería de Trabajo y  
Función Pública

ANEXO II  
MODELO DE INSTANCIA

1 - CURSO QUE SE SOLICITA

	Codigo	Fecha del curso
--	--------	-----------------

2 - DATOS PERSONALES

Primer Apellido	Segundo Apellido
Nombre	D.N.I.
Domicilio Particular (calle y número)	C.P.
Provincia/Municipio	Telefono

3 - DATOS ADMINISTRATIVOS

<u>A. PERSONAL FUNCIONARIO</u>	
Cuerpo o Grupo de pertenencia (en activo)	Fecha ingreso
Puesto de trabajo actual: Denominacion	Nivel Fecha nombramiento
Centro Directivo	Organismo
Dirección puesto trabajo/Provincial/Municipio/	Fax: Tlfo. Ext.
<u>B. PERSONAL LABORAL</u>	
Grupo Categoría	Fecha ingreso
Puesto de Trabajo actual: Centro Directivo	Organismo
Dirección del puesto de trabajo actual (calle y nº)	Provincial/ Municipio FAX Tlfo Ext.

4 - FUNCIONES DESEMPEÑADAS EN EL PUESTO DE TRABAJO ACTUAL

--

Declaro, por mi honor, ser ciertos cuantos datos figuran en la presente solicitud.

..... a ..... de ..... de 199.....

Conforme. El Superior Jerárquico Directo

Fdo:

ILMO. SR. DIRECTOR DEL INSTITUTO CANARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (I.C.A.P.).