



# **PLAN DE FORMACION DEL PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA DE LA CAE**

1. **INTRODUCCION**
2. **CUESTIONES GENERALES**
  - 2.1. **OBJETIVOS**
  - 2.2. **AMBITO DE APLICACIÓN**
3. **ESTRUCTURA Y CONTENIDO**
  - 3.1. **FORMACION PREVIA A LA INCORPORACION**
  - 3.2. **FORMACION PERSONAL FUNCIONARIO**
    - 3.2.1. **FORMACION JURIDICA Y TRANSVERSAL**
      - 3.2.1.1. **FORMACION DE INICIO**
        - 3.2.1.1.1. **Tutorías**
        - 3.2.1.1.2. **Cursos prácticos online**
      - 3.2.1.2. **FORMACION CONTINUA**
        - 3.2.1.2.1. **Formacion Jurídica**
        - 3.2.1.2.2. **Formacion Transversal**
      - 3.2.1.3. **FORMACION DE ADECUACION A LAS NECESIDADES DE LOS ORGANOS JUDICIALES**
      - 3.2.1.4. **FORMACION DE LAS PERSONAS QUE FORMAN**
      - 3.2.1.5. **PILDORAS FORMATIVAS**
      - 3.2.1.6. **AUTOAPRENDIZAJE**
    - 3.2.2. **FORMACION EN MATERIA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES**
      - 3.2.2.1. **FORMACION INICIAL**
      - 3.2.2.2. **FORMACION CONTINUA**
      - 3.2.2.3. **FORMACION DE ADECUACION A NECESIDADES PUNTUALES**
      - 3.2.2.4. **PILDORAS FORMATIVAS/INFORMATIVAS**
      - 3.2.2.5. **AUTOAPRENDIZAJE**
    - 3.2.3. **OFIMATICA BASICA**
4. **ORGANIZACIÓN, COORDINACION Y DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**
5. **SOLICITUD Y ACCESO A LAS ACCIONES FORMATIVAS**
6. **DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**
  - 6.1. **ACREDITACION**
  - 6.2. **EVALUACION**
7. **CUESTIONES ADICIONALES**

ANEXO I: Relación de acciones formativas para cada tipo de formación incluida en el Plan de Formación.

ANEXO II: Ficha técnica de cada una de las acciones formativas.

## **1. INTRODUCCION**

El Decreto 223/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el IV Acuerdo regulador de la equiparación del personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Euskadi con el personal funcionario de la Administración General Vasca y de implantación de la Oficina Judicial y Fiscal, recoge, en su TITULO V (artículos 49 al 55), los aspectos relacionados con la formación de dicho personal.

De igual manera, el Decreto 12/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales, en su artículo 12, punto 1 c), establece que a la Dirección de la Administración de Justicia le corresponde planificar, dirigir e impulsar la política de personal en los diferentes ámbitos de la Administración de Justicia, entre otros, el de formación.

Por todo lo expuesto y, en el ejercicio de las competencias en materia de gestión de personal atribuidas a esta Dirección de la Administración de Justicia, se dicta el presente Plan de Formación del personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

## **2. CUESTIONES GENERALES**

### **2.1. OBJETIVOS**

El presente Plan tiene vocación de considerar la **formación en sentido amplio**, desde una perspectiva que vaya más allá de la mera adquisición de conocimientos y que conlleve también el desarrollo de habilidades conducentes, por un lado, a la correcta capacitación y desarrollo profesional del personal y, por otro, a la prestación de un servicio de calidad.

Para ello, las bases en las que debemos asentarnos pasan por adecuar la oferta formativa a las necesidades reales, potenciar el acceso a la formación y realizar un adecuado proceso de valoración de cada acción formativa que permita realizar los análisis necesarios para lograr una adecuada transferencia de los conocimientos adquiridos al día a día del trabajo realizado.

El presente plan plantea, en definitiva, una **oferta formativa integral**, que permita una adecuada gestión del conocimiento generado, resultado de una planificación previa, establecida sobre la base de un análisis de necesidades formativas y de los objetivos y prioridades determinados por la Dirección de la Administración de Justicia.

Por último, es un **plan de formación que ha sido elaborado desde la perspectiva de género**; un plan dinámico y en permanente actualización, mediante el **trabajo colaborativo** llevado a cabo por una amplia representación de las partes que integran el día a día de los órganos judiciales (Gestores y Gestoras Responsables, Secretarías Coordinadoras, Fiscalía y Magistratura, así como las Organizaciones Sindicales).

## **2.2. AMBITO DE APLICACIÓN**

Personal funcionario de los cuerpos de Gestión Procesal y Administrativa, Tramitación Procesal y Administrativa y Auxilio Judicial, al servicio de la Administración de Justicia de la CAE.

\*El personal del Cuerpo de Medicos Forenses del IVML se rige por un plan de formación propio, basado en un diagnóstico de necesidades de formación realizado en colaboración con el IVAP, puesto en marcha en 2018.

## **3. ESTRUCTURA Y CONTENIDO**

### **3.1. FORMACION PREVIA A LA INCORPORACION**

**Cursos online** con contenido que comprende aspectos generales sobre la Administración de Justicia.

### **3.2. FORMACIÓN PERSONAL FUNCIONARIO**

Formación impartida al personal en activo, a partir del momento de su incorporación.

#### **3.2.1. FORMACION JURIDICA Y TRANSVERAL**

##### **3.2.1.1. FORMACION DE INICIO**

Dirigida al personal de nueva incorporación en la organización o de incorporación a un nuevo puesto de trabajo, con cambio de jurisdicción y/o ámbito.

Tiene por finalidad el desarrollo de acciones de aprendizaje dirigidas al logro de los objetivos formativos que permitan, en un breve periodo de tiempo, un nivel de rendimiento adecuado en las tareas asignadas.

##### **3.2.1.1.1. Tutorías**

Formación dirigida tanto al personal interino como al titular, que se encamina hacia una formación concreta en el puesto específico, eminentemente práctica, potenciándose la transmisión del conocimiento a través de la realización del trabajo diario.

Las mismas se regulan por la Resolución de 15 de septiembre de 2021, del Director de la Administración de Justicia.

#### 3.2.1.1.2. Cursos prácticos online

Para los casos en los que no se pueda impartir Tutoría o como complemento, cuando se estime necesario.

En el primero de los casos, se ofrecerá como alternativa, por parte del área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia o, en el segundo caso, será la persona responsable del órgano la que solicitará, al área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia de la CAE, el acceso.

En el primero de los casos, el área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia ofrecerá la posibilidad al funcionario o funcionaria de acceder al curso o cursos que se considere conveniente o, en el segundo caso, será la persona responsable funcional del órgano la que solicitará, al área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia, que se le habilite al trabajador o trabajadora el acceso al curso o cursos pertinentes.

#### 3.2.1.2. FORMACION CONTINUA

##### 3.2.1.2.1. Formación Jurídica

Persigue la capacitación y desarrollo profesional continuos en las denominadas competencias jurídicas, para la mejora en la realización de las tareas relacionadas con el puesto que se desempeña.

##### 3.2.1.2.2. Formación Transversal

Incluye la formación que persigue la mejora y actualización de conocimientos en ejes considerados estratégicos (potenciación de la Igualdad y la lucha contra la Violencia de género), la formación en materia de Protección de Datos en la Administración de Justicia y la formación en habilidades correspondientes al ámbito de la Justicia.

La oferta formativa que se recoge en este epígrafe pretende dotar, a las personas destinatarias, de las habilidades, competencias y conocimientos comunes necesarios para la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.

### 3.2.1.3. FORMACIÓN DE ADECUACION A LAS NECESIDADES DE LOS ÓRGANOS JUDICIALES

Pretende dar respuesta a requerimientos de carácter organizativo, nuevos procesos de trabajo, actualizaciones normativas y/o cambios de carácter normativo.

Este tipo de formación se ejemplifica mediante la formación que, en su momento, fue requerida en las diferentes fases de adecuación a la Nueva Oficina Judicial y Fiscal y, más recientemente, en el proyecto de implantación de la nueva aplicación del Registro Civil (DICIREG).

En la medida de lo posible estas necesidades se tendrán en cuenta en la planificación anual de la formación (que se realiza el último trimestre de cada año), para que pueda ser impartida a la entrada en vigor del hecho causante de la necesidad formativa.

En caso de no ser posible la planificación previa, la propuesta de una determinada necesidad formativa se notificará una vez identificada.

En cualquier caso, se habilitará un canal para que se puedan realizar propuestas de necesidades formativas, sugerencias y cualquier otra consideración relevante en materia de formación.

### 3.2.1.4. FORMACIÓN DE LAS PERSONAS QUE FORMAN

El objetivo es desarrollar una serie de habilidades y capacidades, necesarias para que las personas tutoras/formadoras puedan transmitir eficientemente los conocimientos, de forma que se fortalezca la circulación del conocimiento.

### 3.2.1.5. PILDORAS FORMATIVAS

Formato de aprendizaje de corta duración destinado a la adquisición de conocimientos de forma rápida y eficaz sobre una materia concreta.

Dada la agilidad e inmediatez de este tipo de acción formativa, el formato utilizado será el telemático.

### 3.2.1.6. AUTOAPRENDIZAJE

Toda acción formativa que sea impartida en formato telemático síncrono (en directo), será susceptible de ser grabada para que pueda ser posteriormente visualizada, a modo de autoaprendizaje, por quien así lo solicite.

Su objetivo es fomentar la conciliación de la vida personal y familiar con la formación, incrementar el acceso a la formación del mayor número posible de personas y, en definitiva, posibilitar un modelo flexible de formación.

### 3.2.2. FORMACION EN MATERIA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES

#### 3.2.2.1. FORMACION INICIAL

Formación en materia preventiva según el art. 19 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, a impartir al personal de nueva incorporación, así como al personal que no la haya recibido con anterioridad.

#### 3.2.2.2. FORMACION CONTINUA

Formación encaminada a la prevención y minimización de riesgos o problemáticas específicas en el entorno laboral.

- Psicosociología.
- Ergonomía.
- Gestión de emergencias.
- Primeros auxilios.

#### 3.2.2.3. FORMACION DE ADECUACION A NECESIDADES PUNTUALES

Formación para responder a necesidades que, en materia de Seguridad y Salud Laboral, puedan requerirse con carácter puntual.

En cualquier caso, se habilitará un canal para que se puedan realizar propuestas de necesidades formativas, sugerencias y cualquier otra consideración relevante en materia de formación.

#### 3.2.2.4. PILDORAS FORMATIVAS/INFORMATIVAS

Formato de aprendizaje de corta duración destinado a la adquisición de conocimientos de forma rápida y eficaz sobre una materia concreta.

En la medida en que se avance en la impartición de las formaciones descritas, se irán diseñando contenidos formativos utilizables, como acciones formativas/informativas telemáticas, sobre aspectos puntuales sobre los que sea necesario o conveniente incidir, así como también podrán formar parte de la formación/información de acogida al personal de nuevo ingreso.

### 3.2.2.5. AUTOAPRENDIZAJE

De igual manera, se fomentará la generación de contenidos susceptibles de ser utilizados como soporte para el autoaprendizaje. Su objetivo es fomentar la conciliación de la vida personal y familiar con la formación, incrementar el acceso a la formación del mayor número posible de persona y, en definitiva, posibilitar un modelo flexible de formación.

### 3.2.3. OFIMÁTICA BÁSICA

Persigue el desarrollo de las habilidades ofimáticas básicas necesarias para la mejora en el desempeño de las tareas relacionadas con el puesto que se desempeña.

**En el anexo I, aparece la relación de acciones formativas para cada tipo de formación incluida en el Plan de Formación.**

**El anexo II recoge la ficha técnica de cada una de las acciones formativas.**

## 4. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

La organización y desarrollo de la Formación Jurídica y Transversal, así como de la Formación Ofimática, se llevará a cabo desde el área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia de la CAE.

La organización y desarrollo de la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, se llevará a cabo desde el Servicio de Prevención de la Dirección de la Administración de Justicia.

## 5. SOLICITUD Y ACCESO A LAS ACCIONES FORMATIVAS

Con el objetivo de realizar una gestión integral de cada una de las acciones formativas, se utilizará la herramienta de gestión de la formación que se considere más adecuada, mediante la que se articulará tanto el proceso de inscripción, como aquellas comunicaciones que se deban realizar a las personas interesadas.

Así, de cada una de las acciones formativas se realizará el llamamiento, para que las personas interesadas puedan realizar la solicitud de inscripción correspondiente.

Cuando se trate de convocatorias abiertas, dirigidas al personal de bolsas de trabajo, la convocatoria se publicará en la página web de Justicia y en el Portal de la persona empleada, y cuando la formación esté enfocada al personal en activo, la convocatoria se publicará en el Portal de la persona empleada. En ambos casos, con especificación del curso, modalidad de

impartición, fechas de realización de la acción formativa y fechas para la formalización de la inscripción, etc.

Cuando no se trate de convocatorias abiertas, es decir, cuando las acciones formativas, por su especificidad o por su planteamiento, se dirijan a un colectivo de personas concreto, la labor de información y la gestión de las inscripciones se realizará directamente con las personas afectadas y dicha labor será organizada y llevada a cabo por el área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia.

Previo al inicio de cada acción formativa, el área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia de la CAE informará a las personas admitidas sobre el acceso al contenido del curso y resolverá cuantas dudas puedan plantearse.

Cuando sea necesario establecer criterios de selección se aplicarán los siguientes criterios selectivos, dando preferencia, por orden de aparición en el listado, a:

- Las personas que aparezcan como destinatarias preferentes en el llamamiento
- Personal funcionario de carrera sobre el personal funcionario interino
- Mayor antigüedad en puestos reservados a personal al servicio de la Administración de Justicia
- Mayor antigüedad en el puesto desde el que se solicita la formación
- Las personas que menor número de horas de formación hayan recibido en el año en curso y, a igualdad de horas, en el año anterior

Con independencia de lo anterior, en los casos en los que no se realice una acción formativa sin existir una justificación y/o sin la correspondiente comunicación a la DAJ o, en el caso de desarrollar una Tutoría sin arreglo a lo recogido en la Resolución de 15 de septiembre de 2021, se podrán aplicar penalizaciones para la participación en futuras acciones formativas.

## **6. DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

Cada acción formativa será impartida en el formato que se considere más adecuado a las habilidades y competencias a adquirir, así como a las circunstancias del momento. No obstante, para poder proporcionar las mayores facilidades en la participación, de acuerdo a las medidas incluidas en el II Plan para la Igualdad del personal funcionario de la Administración de Justicia de la CAE, se priorizarán los formatos online y online en directo, sin descartar otras fórmulas que, de cara a los objetivos de cada acción formativa sean adecuadas (modalidad presencial o semipresencial).

De acuerdo al objetivo de generar una adecuada cultura del conocimiento y partiendo de la base del nivel de conocimientos del que goza nuestro personal más experimentado, así como el



personal Letrado de la Administración de Justicia, Fiscalía y Magistratura, el desarrollo y actualización de los contenidos de la formación de inicio, la formación jurídica y la formación a medida de los órganos judiciales, será desarrollada por la persona que, en cada caso, sea identificada como la idónea a tal efecto. Para ello, se llevará a cabo una labor de colaboración con Gestores/as Responsables y cuando proceda, con Secretarías Coordinadoras, Responsables de Fiscalía y Magistratura.

Cada acción formativa tendrá asignada una figura concreta que dinamizará, coordinará y potenciará la adquisición de conocimientos en la manera que corresponda a cada modelo de impartición (tutor/a, ponente, formador/a).

## 6.2. ACREDITACION

En función de la acción formativa de la que se trate, se podrá expedir certificado; existen dos tipos de certificado:

**Certificado de asistencia/participación:** para expedirlo será obligatorio haber participado, como mínimo, en el 80% de la acción formativa.

**Certificado de aprovechamiento:** es necesario haber superado un test y/o examen, superando la puntuación mínima exigida en cada caso.

Los certificados generados se enviarán a la carpeta personal de cada participante que haya cubierto los requisitos para su obtención, quedando a disposición de la persona interesada. (<https://www.euskadi.eus/mi-carpeta/web01-sede/es/>).

## 6.3. EVALUACION

Como se ha mencionado en la explicación de los objetivos del presente Plan, uno de los pilares del Plan debe ser la realización de un adecuado proceso de valoración de cada acción formativa; solo así se podrá, por un lado, conocer el nivel de transferencia de los conocimientos adquiridos en cada acción formativa a las tareas propias del puesto de trabajo desarrollado y, por otro, implantar las mejoras que, en cada caso, se consideren necesarias para optimizar dicha transferencia.

Por tanto, a la finalización de cada acción formativa se remitirá a las personas participantes el cuestionario de valoración y se realizará un análisis pormenorizado de las respuestas recibidas.

## 7. CUESTIONES ADICIONALES

Con el objeto de facilitar el acceso a la formación y atendiendo al enfoque de género desde el que se ha elaborado el presente Plan, las acciones formativas se impartirán en horario laboral (salvo situaciones específicas que requieran, de forma puntual, un planteamiento diferente).

Se potenciará la formación que no requiera presencialidad.

Se tratará, en todo momento, de dar cabida al mayor número posible de personas que hayan solicitado cada acción formativa. En caso de no poder tener cabida todas las personas solicitantes, se aplicarán los criterios selectivos anteriormente mencionados.

No se podrán simultanear dos acciones formativas salvo que, desde la Dirección de la Administración de Justicia, se dé expresamente visto bueno para ello.

Las anulaciones de inscripción a cursos solicitados deberán realizarse en el momento en el que se produzca el hecho causante de la anulación, poniéndolo en conocimiento del Área de Formación de la Dirección de la Administración de Justicia.

En caso de cancelación sin justificación, no notificación de la no realización del curso y/o una asistencia inferior al 80% del tiempo sin la debida justificación, será tenido en cuenta en la selección de otros cursos y podrá suponer la no aceptación a los mismos, en las siguientes convocatorias.

A título personal podrán solicitarse acciones formativas que, no encontrándose incluidas en la oferta del Plan de Formación, estén organizadas por entidades acreditadas por organismos formativos del Gobierno Vasco o entidades de reconocido prestigio y guarden relación con las tareas del puesto; en ese caso, deberá cumplimentarse impreso de solicitud de licencia para la asistencia, que incluirá la firma de la persona responsable funcional del servicio u oficina, a modo de visto bueno. La concesión de la licencia, por parte de la Dirección de la Administración de Justicia, en su caso, dará derecho al permiso retribuido por el tiempo que la acción formativa impacte en la jornada laboral, tiempo al que habría que añadir el del desplazamiento estrictamente indispensable, en su caso. Dicha formación no causará derecho al abono de indemnización alguna.

Cada persona podrá solicitar tantas inscripciones como considere, estableciéndose un máximo de 40 horas de formación/persona/año. Se excluyen de ese cómputo las formaciones que tengan consideración de estratégicas (igualdad, violencia de género, protección de datos) y cualquier otra formación que por razones organizativas deba realizarse por parte de un colectivo concreto y así lo especifique la Dirección de la Administración de Justicia. Igualmente quedarán excluidas para dicho cómputo las acciones formativas de la formación de inicio, la formación a las personas que forman, las píldoras formativas y la autoformación.

Como complemento a la propia oferta formativa, desde la Dirección de la Administración de Justicia de la CAE se potenciará la colaboración y coordinación con otros organismos y/o entidades públicas, así como con otras administraciones y universidades, con el objetivo de aprovechar sinergias en materia de formación.

## ANEXO I: RELACION DE ACCIONES FORMATIVAS

### FORMACION PREVIA A LA INCORPORACION:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONCOVATORIA
Organización Judicial	Online	20	Mínimo 3 año
Jurisdicción Civil	Online	20	Mínimo 3 año
Jurisdicción Penal	Online	20	Mínimo 3 año

### FORMACION PERSONAL FUNCIONARIO

#### FORMACION JURIDICA Y TRANSVERSAL

##### FORMACION DE INICIO:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS / DURACION	CONVOCATORIA
Tutoría	Presencial	Mes y medio	A demanda
Práctico Civil	Online	20	A demanda
Práctico Penal	Online	20	A demanda
Práctico Juzgados de Violencia	Online	20	A demanda

### FORMACION CONTINUA

#### Formación Jurídica:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Principales procesos Contencioso-Administrativos	Online	20	Mínimo 1 año
Juzgado de Guardia	Online	20	Mínimo 1 año
Derecho Concursal	Online	20	Mínimo 1 año
Jurisdicción Social	Online	20	Mínimo 1 año
Ejecución Penal	Online	20	Mínimo 1 año
Ejecución Civil	Online	20	Mínimo 1 año
Responsabilidad Penal de los Menores Infractores	Online	20	Mínimo 1 año
Derecho Foral	Online en directo	12	Mínimo 1 año

Aspectos Jurídicos y Prácticos en el uso de la Firma Electrónica	Online	15	
Operativa de Gestión de la Cuenta de Depósitos y Consignaciones Judiciales	Online	4	

**Formación Transversal:**

Violencia de género	Online	20	Mínimo dos al año
Estatuto de la víctima	Online	20	Mínimo dos al año
La protección de datos en la Administración de Justicia	Online	20	Mínimo dos al año
Atención a la ciudadanía con perspectiva de género			Uno al año
Trabajo en Equipo			Uno al año

**FORMACION A LAS PERSONAS QUE FORMAN:**

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Formación al personal formador			

**PILDORAS FORMATIVAS:**

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Familia en el ámbito de violencia sobre la mujer	Online	1.5	
Ley 8/2021 de 2 de junio por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica	Online	2	
Curso sobre la revisión de las medidas de modificación de la capacidad acordadas conforme a la Legislación anterior (Disposición Transitoria 5ª de la Ley 8/2021, de 2 de junio)	Online	1.5	
Formación específica Juzgados de Violencia sobre la Mujer	Online	2.5 – 3.5	

FORMACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

FORMACION INICIAL:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Formación preventiva en función de los riesgos del puesto	Presencial	4	Mínimo 12 al año

FORMACION CONTINUA:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Gestión de emergencias y primeros auxilios	Presencial	8	Mínimo 2 al año
Primeros auxilios	Presencial	4	Mínimo 2 al año
Gestión de emergencias	Presencial	4	Mínimo 4 al año
Autocuidado de la espalda	Presencial/online	4	Mínimo 2 al año
Riesgos psicosociales	Presencial/online	2	Según necesidad
Uso de PVDs en el puesto de trabajo	Presencial/online	2	Según necesidad
Escuela de gestión del estrés	Presencial/online	10	Según necesidad
Técnicas de resolución de conflictos. Estrategias para su afrontamiento	Presencial/online	10	Según necesidad
Manipulación manual de cargas	Presencial/online	4	Según necesidad

FORMACIÓN DE ADECUACIÓN A NECESIDADES PUNTUALES:

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Habilidades de comunicación y gestión emocional en la atención al ciudadano/a con conductas inadecuadas	Presencial/online	Entre 10 y 20	Según necesidad

Mediación informal para personal voluntario	Presencial	Entre 10 y 20	Según necesidad
Fortalecimiento de rol para formar parte de comisiones de investigación según Protocolo de conductas inadecuadas	Presencial	Entre 10 y 20	Según necesidad

OFIMÁTICA BÁSICA

ACCION FORMATIVA	MODALIDAD	Nº HORAS	CONVOCATORIA
Word básico	Online		
Outlook	Online		

Atendiendo a la consideración dinámica y en continua evolución del Plan de Formación, adicionalmente al estudio de las valoraciones de cada curso, periódicamente se analizarán las acciones formativas impartidas desde una perspectiva global, dentro de la cual se tendrán también en cuenta las sugerencias y propuestas recibidas a través del canal habilitado a tal fin, todo ello con el objetivo de poder tomar las oportunas decisiones de mantenimiento, supresión e incorporación de nuevos cursos y, en definitiva, proporcionar a nuestro personal una formación que contribuya al desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para la prestación de un servicio público de calidad.