



PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA 2014 CURSOS DE LA OFERTA GENERAL

1. Relación de Cursos de la Oferta General que pueden solicitarse:

| <u>Código</u> | <u>Denominación</u> | <u>Duración Estimada</u> | <u>Contenidos</u> |
|---------------|---|--------------------------|---|
| EC019C | Gestión Eficaz del Tiempo | 12 horas | La planificación del tiempo (planificación diaria) Análisis de empleo del tiempo. Principios de gestión del tiempo. Matriz importancia-urgencia. Agenda de actividades |
| EC018C | Gestión de las emociones | 12 horas | La inteligencia emocional y las competencias emocionales. La inteligencia emocional en las Organizaciones. Los estados de ánimo. Las emociones negativas. Autocontrol emocional. La autoestima. La comunicación organizacional. La motivación en el trabajo |
| EC021C | Técnicas de comunicación y Atención al Contribuyente | 12 horas | Criterios de calidad en la atención al contribuyente La comunicación como clave personal de la calidad La comunicación verbal y no verbal. La asertividad. La escucha activa y la información de retorno. |
| EC300C | Negociación eficaz y Resolución de Conflictos | 12 horas | Elementos y. Características de una negociación. Preparación de una negociación. Estilo de negociación El conflicto dentro de las organizaciones. Gestión de los conflictos. Fases de un conflicto. Resolución de conflictos |
| EC301C | Motivación y Automotivación | 12 horas | Incentivos positivos y negativos, como manejarlos. Sistemas de motivación. Fijación de objetivos motivadores. Factores de automotivación |
| EC029C | Novedades en materia de RR.HH. (Permisos y licencias) | 12 horas | Novedades normativas derivadas de la Resolución de 28-12-2012. Las vacaciones, los días de asuntos particulares y otros días de permiso similares en los empleados públicos. Las medidas de flexibilización horaria. La situación de enfermedad en los empleados públicos |
| EC040C | Formación en el Área de Aduanas e II.EE. y Vigilancia Aduanera | 15 horas | Estructura y principales actividades del Departamento. Conceptos básicos sobre los aspectos Normativos y procedimentales del área de Aduanas. |
| EC303C | Habilidades de Comunicación | 12 horas | La persuasión en los procesos comunicativos Importancia del factor de "credibilidad" y el papel de las emociones. Aplicación práctica de las Leyes de la Comunicación Persuasiva. Principios de la Comunicación Persuasiva. Habilidades de Comunicación Positiva. |
| EC304C | Gestión del Talento | 12 horas | Formas de ayudar a desarrollar el talento de sus colaboradores. La capacidad de conocer y diagnosticar a los integrantes del equipo. Ayudar a desarrollar el potencial de los colaboradores. |



2. Solicitudes de participación:

Podrá solicitar estos cursos, el personal de la AEAT en activo o con permiso de maternidad o paternidad o en situación de excedencia por motivos familiares durante el período previsto de realización de los cursos.

Los interesados en realizar alguno de los cursos deberán **solicitarlo desde el 25 de marzo hasta 8 de abril**, ambos incluidos, por vía telemática.

Todos los cursos se realizarán por el sistema e-Learning. Se podrán realizar un máximo de dos cursos. A tal efecto, se marcará en la solicitud el curso o cursos en que se desea participar.

3. Horario y condiciones de seguimiento:

Los cursos e-Learning estarán alojados en la plataforma de teleformación de la AEAT a la que podrá accederse desde la Oficina Virtual del Personal (accesos directos / Aula virtual) así como desde Internet (<https://aeat.go-elearning.net>). Para realizar estos cursos los alumnos deberán tener instalado en su ordenador WINDOWS VISTA (o superior).

Se dispondrá de un número determinado de horas para la realización de los cursos dentro de la jornada laboral igual al que se indica como duración del curso. El horario para realizarlo se acordará entre el alumno y su superior jerárquico. Asimismo, se facilitará a los participantes en estos cursos las condiciones adecuadas para su seguimiento, incluyendo la posibilidad de realizar esta formación fuera de su puesto de trabajo, especialmente cuando se trate de puestos cara al público.

4. Certificación de asistencia o participación:

Está prevista la expedición de certificados de participación para los alumnos de los cursos e-Learning que completen íntegramente el curso y en su caso superen la prueba de evaluación del mismo. A los efectos de la realización del curso los alumnos deberán completar la encuesta de satisfacción que figura como parte integrante del mismo.

5. Calendario previsto de realización de los cursos:

Está prevista la realización de estos cursos a lo largo del segundo semestre de este año.