



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

## ***Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva***

**duración total:** 450 horas

**horas teleformación:** 225 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

### ***descripción***

En este ambiente tan cambiante, se necesita cada vez más de directivos altamente cualificados y formados, que tengan, además de habilidades directivas, en grupos de trabajo y coaching, conocimientos relacionados con las tecnologías de la información y trato de datos.

Es necesaria pues la actualización en ciertas materias para que la dirección consiga una correcta distribución de los recursos humanos y materiales, y con ello, contribuir a la obtención de los objetivos marcados.



**+ Información Gratis**

## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para abordar la dirección de equipos y estratégica de la empresa.
- Desarrollar conocimientos sobre el “Coaching” como herramienta para el mejor funcionamiento de la empresa.
- Conocer de las tecnologías aplicadas a la gestión de Recursos Humanos, Gestión de Clientes, Casos y Facturación.
- Ofrecer los conocimientos que permitan conseguir un entorno de seguridad en la red y posterior auditoría de la seguridad informática.

## *para qué te prepara*

Este Curso Experto en Herramientas de Apoyo a la práctica Directiva, le prepara para, además desarrollar las habilidades en dirección estratégica, gestión equipos y grupos, conocer de las nuevas tecnologías aplicadas a las mismas, obteniendo con ello altas capacidades para una correcta dirección de la sociedad, todo ello en un ambiente de seguridad virtual y de protección de los derechos de empresas y personas. Sin duda el complemento perfecto para la actual necesidad de las tecnologías de la información en cualquier tipo de empresa.

## *salidas laborales*

Directivos de entidades y grandes empresas. Personal cualificado de sociedades en las que prime las tecnologías de la información. Responsable del departamento informático de cualquier tipo de sociedad.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Tecnologías Aplicadas a la Gestión de Recursos Humanos'
- Manual teórico 'Tecnología y Sector Legal'
- Manual teórico 'Software jurídico: Gestión de Clientes, Casos y Facturación'
- Manual teórico 'Business Intelligence: Datos, Información y Conocimiento'
- Manual teórico 'Dirección Estratégica de la Empresa, Técnicas de Gestión y Organización empresarial, Ma
- Manual teórico 'Liderazgo Empresarial, Coaching y Dirección de Equipos de Trabajo'
- Manual teórico 'Habilidades Directivas. Vol 1'
- Manual teórico 'Habilidades Directivas. Vol 2'





## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



### *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

### *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

### *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM



**programa formativo**

## **MÓDULO 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA, TÉCNICAS DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL, MARKETING, RR.HH Y LIDERAZGO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO**

- 1.Las PYMES como organizaciones
- 2.Liderazgo
- 3.Un nuevo talante en la Dirección

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO**

- 1.Introducción
- 2.Utilidad del Plan de Empresa
- 3.La Introducción del Plan de Empresa
- 4.Descripción del negocio. Productos o servicios
- 5.Estudio de mercado

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LAS ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN**

- 1.Plan de Marketing
- 2.Plan de Producción

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH. Y RECURSOS FINANCIEROS**

- 1.Infraestructuras
- 2.Recursos Humanos
- 3.Plan Financiero
- 4.Valoración del riesgo. Valoración del proyecto
- 5.Estructura legal. Forma jurídica

## **MÓDULO 2. LIDERAZGO EMPRESARIAL, COACHING Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA, LA ADMINISTRACIÓN Y TIPOS DE ORGANIZACIONES**

- 1.Importancia de las organizaciones en nuestra sociedad
- 2.La Organización
- 3.Diferentes tipos de organizaciones
- 4.La estructura de la organización
- 5.Cambio y desarrollo en la organización
- 6.El coach y los cambios
- 7.La cultura de coaching
- 8.Humanizar las relaciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA DEL EQUIPO EN LAS ORGANIZACIONES**

- 1.Los equipos en las organizaciones actuales
- 2.La eficacia de los equipos: algunos modelos
- 3.Metodología para la composición de equipos, recursos y tareas
- 4.El trabajo en equipo: los procesos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PAPEL DEL LÍDER EN EL EQUIPO**

- 1.Liderazgo: funciones y factores
- 2.Teoría del liderazgo
- 3.Los distintos estilos de liderazgo y sus diferencias

4.El líder: funciones y factores que condicionan su comportamiento

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COACHING COMO AYUDA AL LIDERAZGO DE EMPRESA**

- 1.El coaching como ayuda a la formación del liderazgo
- 2.El coaching como estilo de liderazgo
- 3.El coach como líder y formador de líderes
- 4.Cualidades del líder que ejerce como coach

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. HERRAMIENTAS DE COACHING EJECUTIVO**

- 1.El coaching ejecutivo
- 2.Cualidades y competencias
- 3.Desarrollo de formación y experiencia empresarial
- 4.Dificultades del directivo. Errores más comunes
- 5.Instrumentos y herramientas de medición del coaching ejecutivo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO**

- 1.Adaptación y aprendizaje: Los Programas de entrenamiento
- 2.Las principales técnicas de desarrollo en equipo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIÓN DE LAS DINÁMICAS DE GRUPO**

- 1.Las dinámicas de grupo
- 2.Aplicar las dinámicas de grupos a los distintos campos de la vida social
- 3.¿Qué son las técnicas de Dinámica de Grupos?
- 4.El uso de las técnicas de grupo
- 5.El dinamizador: papel y funciones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. CLASES DE DINÁMICAS DE GRUPO**

- 1.Tamaño del grupo
- 2.PARTICIPACIÓN DE LOS EXPERTOS
- 3.Objetivos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. EMPLEO DE DINÁMICAS DE GRUPO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EMPRESA**

- 1.Elementos positivos y negativos de los conflictos
- 2.Conceptos de conflicto y violencia
- 3.Prevenición del conflicto
- 4.Análisis y negociación
- 5.Búsqueda de soluciones
- 6 Metodología básica para el trabajo colaborativo y la resolución de conflictos

### **MÓDULO 3. HABILIDADES DIRECTIVAS**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. EL DIRECTOR EN LA EMPRESA: PROCESO DIRECTIVO Y FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DIRECTIVO, LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN**

- 1.El proceso directivo
- 2.Fases del proceso directivo: planificación, organización, dirección y control
- 3.Liderazgo: dirigir y orientar
- 4.Motivación y necesidades

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN: PROCESO, ESTRATÉGIA, EJECUCIÓN Y DESARROLLO**

- 1.Introducción a las funciones de la dirección
- 2.Los procesos de dirección
- 3.El directivo como estratega
- 4.El talento ejecutivo
- 5.El desarrollo de la autoridad

#### **UNIDAD FORMATIVA 2. LA NEGOCIACIÓN: TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y SUJETO**

## **NEGOCIADOR**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA NEGOCIACIÓN PARA CONDUCIR AL ACUERDO**

1. Conceptualización de la negociación
2. Estilos de negociación y factores para su elección
3. Vías de negociación
4. Fases de la negociación: preparación, desarrollo y cierre

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN PARA LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS**

1. Estrategias de negociación para la consecución de objetivos
2. Tácticas de negociación para la consecución de objetivos
3. Cuestiones prácticas: Lugar, inicio y claves de la negociación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SUJETO NEGOCIADOR**

1. Variables en la personalidad del negociador
2. Habilidades necesarias para ser un buen negociador
3. Características para ser un buen negociador
4. Tipos de negociadores
5. Técnicas psicológicas para la captación de la información: la programación neurolingüística

## **UNIDAD FORMATIVA 3. GESTIÓN DE GRUPOS EN LAS EMPRESAS**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS RELACIONES GRUPALES**

1. El funcionamiento del grupo: principios, condiciones y relaciones
2. Los roles. El desempeño de funciones en el grupo
3. El liderazgo en el grupo: aproximación, estilos y papel del líder
4. La comunicación grupal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA DINÁMICA DE GRUPOS**

1. Aproximación a las dinámicas de grupos
2. Las técnicas grupales: Definición, objetivos y utilidades
3. Criterios de clasificación de las técnicas grupales
4. Criterios de selección y aplicación de las técnicas grupales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN**

1. Técnicas adecuadas para grupos grandes: Asamblea, congreso y conferencia
2. Técnicas adecuadas para grupos medianos: grupo de discusión, comisión y mesa redonda
3. Técnicas adecuadas para grupos pequeños: clínica del rumor y cuchicheo
4. Técnicas de trabajo o producción grupal: Role-playing, Phillips 6.6., foro y diálogos simultáneos
5. Técnicas de dinamización grupal: iniciación, conocimiento y estímulo de la creatividad
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de evaluación grupal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN, DESARROLLO Y CIERRE DE LA REUNIÓN**

1. Presentar la información
2. ¿Cómo formular y responder preguntas?
3. La importancia de fomentar la intervención de los participantes
4. Reuniones presenciales y a distancia: Utilización de medios técnicos y audiovisuales
5. El cierre de la reunión: análisis y concreción de resultados
6. El acta de la reunión: constancia documental

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. HABILIDADES SOCIALES PARA LA GESTIÓN DE GRUPOS**

1. Las habilidades sociales: definición y características
2. La asertividad: conceptualización y entrenamiento asertivo
3. La empatía: componentes
4. La escucha activa y la comunicación
5. La autoestima: aproximación y técnicas de mejora

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL LIDERAZGO Y EL TRABAJO EN EQUIPO**

1. Aptitudes y cualidades que debe poseer un líder
2. Funciones esenciales del líder
3. Funciones complementarias del líder
4. Trabajo en Equipo y Equipos de trabajo. Aproximación y diferencias
5. Ventajas del trabajo en equipo
6. Técnicas y habilidades personales y sociales necesarias para el trabajo en equipo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO: MEJORAS**

1. Programa de entrenamiento: métodos de aprendizaje
2. Técnicas de trabajo en equipo

#### **UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MOTIVACIÓN EN EL PUESTO DE TRABAJO**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. APROXIMACIÓN: PREVENIR, AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO**

1. El conflicto en las organizaciones
2. Perspectivas del conflicto
3. Elementos a considerar. Tipos de conflictos
4. Niveles del conflicto
5. Prevención del conflicto: Estrategias
6. La gestión de conflictos
7. Resolución del conflicto: Estrategias

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRÉS LABORAL. CONSECUENCIAS Y MANEJO**

1. Aproximación al estrés. Estrés positivo y negativo
2. Factores causantes del estrés
3. Síntomas de estrés positivo y negativo
4. El estrés y el entorno laboral
5. Consecuencias del estrés a corto y a largo plazo
6. Características individuales del Estrés
7. Consecuencias del estrés sobre la salud
8. Efectos del estrés
9. Condicionantes del estrés en el puesto de trabajo

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MOTIVACIÓN EN EL ENTORNO LABORAL**

1. La motivación en el entorno laboral
2. Teorías sobre la motivación laboral: Teorías centradas en el contenido y en el proceso
3. El líder motivador: Evaluación, diagnóstico y técnicas de motivación
4. La satisfacción laboral: actitudes y conducta

#### **UNIDAD FORMATIVA 5. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN**

1. El proceso de comunicación
2. Las diferentes formas de comunicación
3. Obstáculos en la comunicación
4. La comunicación efectiva: características
5. Normas para la interacción con el interlocutor

##### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

1. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
2. Comunicación e Información en la empresa
3. Comunicación interna en la empresa: Comunicación descendente, ascendente y horizontal
4. La imagen de la empresa en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
5. La comunicación externa de la empresa
6. Centralización y descentralización en la comunicación empresarial
7. Herramientas de comunicación interna y externa

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL**

- 1.El lenguaje no verbal: emociones, cultura y manifestación
- 2.Relaciones entre la conducta verbal y no verbal
- 3.Entablar relaciones

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

- 1.La comunicación interpersonal
- 2.Filtros y Barreras de la Comunicación
- 3.El conflicto interpersonal
- 4.Cómo expresar críticas y sentimientos
- 5.La escucha activa
- 6.Obstáculos a la escucha activa
- 7.Técnicas para mejorar la escucha activa

## **MÓDULO 4. BUSSINESS INTELLIGENCE: DATOS, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. MINERÍA DE DATOS O DATA MINING Y EL APRENDIZAJE AUTOMÁTICO**

- 1.Introducción a la minería de datos y el aprendizaje automático
- 2.Proceso KDD
- 3.Modelos y Técnicas de Data Mining
- 4.Áreas de aplicación
- 5.Minería de textos y Web Mining
- 6.Data mining y marketing

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DATAMART. CONCEPTO DE BASE DE DATOS DEPARTAMENTAL**

- 1.Aproximación al concepto de DataMart
- 2.Bases de datos OLTP
- 3.Bases de Datos OLAP
- 4.MOLAP, ROLAP & HOLAP
- 5.Herramientas para el desarrollo de cubos OLAP

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. DATAWAREHOUSE O ALMACÉN DE DATOS CORPORATIVOS**

- 1.Visión General. ¿Por qué DataWarehouse?
- 2.Estructura y Construcción
- 3.3. Fases de implantación
- 4.Características
- 5.Data Warehouse en la nube

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTELIGENCIA DE NEGOCIO Y HERRAMIENTAS DE ANALÍTICA**

- 1.Tipos de herramientas para BI
- 2.Productos comerciales para BI
- 3.Productos Open Source para BI

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. BUSINESS INTELLIGENCE CON POWERBI**

- 1.Business Intelligence en Excel
- 2.Herramienta Powerbi

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. HERRAMIENTA TABLEAU**

- 1.Herramienta Tableau

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. HERRAMIENTA QLIKVIEW**

- 1.Instalación y arquitectura
- 2.Carga de datos
- 3.Informes
- 4.Transformación y modelo de datos
- 5.Análisis de datos

## MÓDULO 5. TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE E-LEARNING PARA APOYAR LA FORMACIÓN

- 1.Introducción a técnicas de E-learning
- 2.Internet va a incidir decisivamente en la forma de enseñar y aprender
- 3.Marco teórico
  - 1.- Conceptualización
  - 2.- Teorías del Aprendizaje
- 4.El E-learning y sus ventajas en la empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

- 1.Introducción a Herramientas para la Gestión del desempeño
- 2.Determinación de objetivos: desempeño, metas y tiempos
- 3.Medidas
- 4.Elección del evaluado y del evaluador
- 5.Momento adecuado
- 6.Logística
- 7.Comunicación
- 8.Seguimiento
- 9.Conclusión

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- 1.Introducción: Herramientas de Gestión del conocimiento
- 2.Arquitecturas en la gestión del conocimiento: funcionalidades
- 3.Herramientas de búsqueda y personalización de información
  - 1.- Herramientas de trabajo en grupo
  - 2.- Portales corporativos
  - 3.- Herramientas de simulación
  - 4.- Herramientas de software

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. NNTT APLICADAS A LA METODOLOGÍA DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN INDIVIDUALIZADA PARA EJECUTIVOS Y PROFESIONALES

- 1.Introducción a la orientación y formación
- 2.¿Qué es el coaching?
- 3.Un poco de historia
- 4.El compromiso con nuestros sueñosConcepto de coaching
- 5.Life coach o coach personal
- 6.Cuadro de cualidades y habilidades de un coach
- 7.Metodología del coaching
  - 1.- Etapas de un proceso de coaching
- 8.¿Cómo trabaja el coach y qué espera de su cliente?
- 9.Para los futuros coaches
  - 1.- ¿Cuál es la formación o experiencia ideal para un coach?
  - 2.- Porque ser un coach
  - 3.- Beneficios de un Coach
- 10.Ejercicios Interactivos. Formación en la Empresa

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA INTRANET COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA (I)

- 1.Introducción a las Herramientas de Comunicación
- 2.Operativa en las empresas
  - 1.- Operación y administración
  - 2.- Recursos Humanos



3.- Capacitación en la Empresa

4.- Difusión y Comunicación

3. Intranet

1.- La importancia de usar una Intranet

2.- Intranet funcionamiento conceptos y definiciones

3.- Internet / Intranet: ¿Cuál es la diferencia?

4.- ¿Cómo funciona una Intranet?

5.- Tipos de intranets

6.- Elementos utilizados en intranet

4. Las ventajas al implementar Intranet

1.- Identificación de procesos que se pueden beneficiar

5. Aplicaciones concretas de Intranet

1.- Marketing y Ventas

2.- Departamentos en la empresa dependientes de la intranet

3.- Flujo de trabajo (workflow)

4.- Capacitación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA INTRANET COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA (II)**

1. Justificaciones de una Intranet

1.- Ahorrar Tiempo

2.- Mejorar el clima organizacional

3.- Reducir Costes

2. Los Mitos generados sobre Intranet

3. ¿Qué necesitamos para tener una Intranet?

4. Estructura Organizacional

5. Intercambio de información a nivel Interno

6. Intercambio de información a nivel Externo

7. Recursos Disponibles

8. Definición de Objetivos Generales y Específicos

9. Definición de Objetivos Puntuales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. TECNOLOGÍAS APLICADAS AL DESARROLLO DEL TALENTO**

1. Introducción a tecnologías para el talento

2. ¿Qué es la administración del talento humano?

1.- ¿Por qué la administración del talento humano es importante?

3. Definición de recursos y talento humano

4. Desarrollo de una filosofía propia de la administración del talento humano

5. Proceso de formación y desarrollo del talento humano

6. Enfoque de diagnóstico a la formación

7. Estimación de las necesidades de formación

1.- Análisis de la organización

2.- Análisis del trabajo, la tarea y el conocimiento-habilidad-capacidad

3.- Análisis de la persona

4.- Comparación y uso de los métodos de estimación de necesidades

8. Selección y diseño de los programas de formación

1.- Habilidad de la persona para aprender

2.- Motivación de la persona por aprender

3.- Práctica activa

4.- Conocimiento de los resultados

5.- Retención

6.- La transferencia entre la formación y el trabajo

7.- El ambiente de la instrucción y los instructores

9. Elección del contenido de la formación
  - 1.- Áreas comunes del contenido de la formación
10. Elección de los métodos para impartir información
  - 1.- Formación en el lugar de trabajo
  - 2.- Conferencias
  - 3.- Técnicas audiovisuales
  - 4.- Instrucción programada
  - 5.- Instrucción asistida por ordenador
11. La motivación
12. Un modelo de expectativas del proceso de motivación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS EFICIENTES EN INTERNET PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

1. Introducción a la gestión de recursos humanos
  - 1.- Prácticas de selección
  - 2.- Análisis de puestos
  - 3.- Usos de la información del análisis de puestos
  - 4.- Pasos en el análisis de puestos
  - 5.- Instrumentos de selección
  - 6.- Conceptos básicos de las pruebas
2. Ventajas de usar Internet en la selección de personal
3. Ejercicios interactivos. Tecnologías de Recursos Humanos

### **MÓDULO 6. SOFTWARE JURÍDICO: GESTIÓN DE CLIENTES, CASOS Y FACTURACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE PARA EL SECTOR JURÍDICO: SOLUCIONES DE GESTIÓN INTEGRAL PARA DESPACHOS, EMPRESAS Y ENTIDADES DEL SECTOR JURÍDICO - LEGAL**

1. Aspectos principales del software
2. Conceptualización y áreas del software para el sector jurídico
3. Características del software para el sector jurídico

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIOS ONLINE PARA EL SECTOR JURÍDICO - LEGAL**

1. Tecnología y mundo jurídico
2. Valor añadido de los servicios
3. Servicios online específicos
4. Servicios multidisciplinares
5. Cliente online de servicios legales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE CLIENTES**

1. Gestión de clientes en servicios online del sector jurídico
2. Gestión de clientes con la estrategia CRM
  - 1.- Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
  - 2.- Aplicaciones informáticas para CRM
  - 3.- Errores en la estrategia CRM
  - 4.- Registros de información
  - 5.- Sistemas de información, gestión y comunicación con clientes, operadores, empleados y Administraciones
3. Atención al cliente
4. Asistencia al cliente
5. Satisfacción del cliente
6. Quejas, objeciones y reclamaciones
  - 1.- Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
  - 2.- ¿Qué hacer ante el cliente?
  - 3.- ¿Qué no hacer ante el cliente?
  - 4.- Actitud ante las quejas y reclamaciones

5.- Atención telefónica en el tratamiento de quejas

7.Fidelización de clientes

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE CASOS Y EXPEDIENTES JURÍDICOS**

1.Introducción a la gestión de casos

2.Áreas de los diferentes casos

1.- Civil

2.- Penal

3.- Mercantil

4.- Derecho de familia

5.- Administrativo

6.- Derecho Sucesorio

7.- Laboral y de la Seguridad Social

3.Por qué aceptar los casos

4.Errores en la gestión de casos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. FACTURACIÓN. E-FACTURA**

1.Introducción a la factura electrónic

2.Factura ordinaria y factura electrónica

3.Tipos de facturas

4.Requisitos de la factura

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRÁMITES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

1.Relación telemática entre la Administración Pública y la ciudadanía

2.Uso de medios electrónicos

3.Sistema de Interconexión de Registros (SIR)

4.Práctica de notificaciones

5.Consecuencias de la nueva regulación

6.Formas de identificación de los ciudadanos y de la administración

7.El expediente electrónico

8.Notificaciones telemáticas

1.- La dirección electrónica habilitada única

2.- Suscripción de procedimientos

3.- Consulta de procedimientos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONTRATOS INFORMÁTICOS**

1.Contratos informáticos

2.Propiedades de contratos informáticos

3.Tipos de contratos informáticos

4.Cumplimiento de contratos informáticos

### **MÓDULO 7. TECNOLOGÍA Y SECTOR LEGAL**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

1.Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI): Ley - de 11 de Julio

1.- Objeto de la LSSI-CE

2.- Ámbito de aplicación de la LSSI-CE

3.- Obligaciones de los prestadores de servicios respecto a la ley

4.- Responsabilidad de los Prestadores de Servicios que realizan Copia Temporal de los Datos Solicitados por los

Usuarios

5.- Responsabilidad de los Prestadores de Servicios de Alojamiento o Almacenamiento de Datos

6.- Responsabilidad de los Prestadores de Servicios que Faciliten Enlaces a Contenidos o Instrumentos de Búsqueda

7.- Colaboración ente los Prestadores de Servicios de Intermediación

2.Régimen Sancionador

3.Principales Normas de Ordenación del Comercio Electrónico

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA I**

- 1.El Derecho a la información: concepto y tipo de información administrativa
- 2.La Sociedad de la Información en la Administración Pública
- 3.Actuaciones que responden a la modernización de la atención en las Administraciones Públicas
- 4.Ventanilla única
- 5.Porta de información Administrativa
- 6.Elaboración y Actualización de Guías de Servicios
- 7.Teléfonos de información administrativa
- 8.Puntos de información administrativa
- 9.Medición de la satisfacción del ciudadano en la prestación del servicio
- 10.Sistema de Quejas y Sugerencias
- 11.Medición de la satisfacción del ciudadano
- 12.La implantación de un registro telemático único

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA II**

- 1.Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- 2.Funcionamiento Electrónico del Sector Público
- 3.Sede Electrónica y Portal Internet
  - 1.- Sele Electrónica
  - 2.- Portal Internet
- 4.Sistema de identificación de las Administraciones Públicas
- 5.Actuación Administrativa Automatizada. Sistema de firma
- 6.Firma electrónica del personal al servicio de las Administraciones Públicas
- 7.Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación
- 8.Aseguramiento e interoperabilidad de la firma electrónica
- 9.Archivo electrónico de documentos
- 10.Funcionamiento Electrónico de la Administración. Herramientas Disponibles

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA SOBRE TELECOMUNICACIONES**

- 1.Normativa sobre Telecomunicaciones
- 2.Ley de 9 de mayo, General sobre Telecomunicaciones
- 3.Objeto y Ámbito de Aplicación
- 4.Objetivos y Principios de la Normativa
- 5.Servicios Públicos

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CIBERSEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO I**

- 1.Privacidad y seguridad de la información: marco legal y jurídico
  - 1.- Normas sobre gestión de la seguridad de la información: familia de las normas ISO 27000
  - 2.- Bases de datos: cloud computing
  - 3.- Direcciones de correo electrónico
  - 4.- El uso de Cookies
- 2.Gestión de sistemas de seguridad de la información y ciberinteligencia: introducción y conceptos básicos
  - 1.- ¿Qué es la seguridad de la información?
  - 2.- Importancia de la seguridad de la información
  - 3.- Diseño, desarrollo e implantación
- 3.Normativa esencial sobre el sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI)
  - 1.- Estándares y Normas Internacionales sobre los SGSI
  - 2.- Legislación: leyes aplicables a los SGSI

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CIBERSEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO II**

- 1.Política de seguridad: Análisis y gestión de riesgos
  - 1.- Plan de implantación del SGSI
  - 2.- Análisis de riesgos: Introducción
  - 3.- Gestión de riesgos

## 2. Auditoría de seguridad informática

- 1.- Criterios generales
- 2.- Herramientas para la auditoria de sistemas
- 3.- Descripción de los aspectos sobre cortafuegos en auditorías de sistemas de información
- 4.- Guías para la ejecución de las distintas fases de la auditoria de sistemas de información