



Dirección de centros de servicios sociales. Semipresencial.

Información detallada

OBJETIVO

Los objetivos generales del curso de Dirección de centros de servicios sociales son:

- Proporcionar las técnicas imprescindibles para una gestión eficaz de un centro de Servicios sociales.
- Aportar conocimientos específicos adaptados a las características del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Contribuir a la profesionalización de la función directiva de directores/as de los centros de servicios sociales.
- Potenciar las habilidades directivas.

DIRIGIDO A:

- Titulados/as universitarios/as que quieran acceder a la oferta laboral en el sector de los Servicios Sociales.
- Directores/as y responsables de residencias, centros de día, centros de noche y centros de atención a la dependencia.
- Profesionales que trabajen en centros de Servicios Sociales.

REQUISITOS:

Los interesados en esta formación deben cumplir al menos uno de los siguientes requisitos:

- Diplomados o licenciados universitarios.
- Experiencia de al menos un año en servicios sociales.
- Formación complementaria en este sector de al menos 150 h.

Programa del curso

1.- MÓDULO 1. El Sistema de los Servicios Sociales en España y en la Comunidad de Madrid

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Política social y servicios sociales.
2. El sistema de Servicios Sociales en España.
3. Los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid.

CONTENIDO

MÓDULO 1. El Sistema de los Servicios Sociales en España y en la Comunidad de Madrid

UNIDAD 1. Política social y servicios sociales

1. Antecedentes y desarrollos postconstitucionales
 - 1.1. Beneficencia y nacimiento de los servicios sociales
 - 1.2. La acción social en la dictadura
 - 1.3. Los derechos sociales en la constitución
2. La estructuración del estado de bienestar en España
 - 2.1. El modelo español en relación con los modelos europeos de bienestar y de servicios sociales
 - 2.2. Cambios sociales y su repercusión en las políticas sociales

UNIDAD 2. El sistema de Servicios Sociales en España

1. Desarrollo de los Servicios Sociales en España
 - 1.1. Antecedentes: beneficencia y seguros sociales
2. Consolidación jurídica de los Servicios Sociales
 - 2.1. Las leyes autonómicas de Servicios Sociales
 - 2.2. Estructura y organización de los Servicios Sociales
 - 2.3. La administración central
 - 2.4. Las administraciones autonómicas y locales

UNIDAD 3. Los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid

1. Ley 12/2022, de 21 de diciembre de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Madrid
 - 1.1. Disposiciones generales
 - 1.2. Sistema público de Servicios Sociales de la CM

2. Las Administraciones Públicas y los Servicios Sociales
 - 2.1. Competencias de las Administraciones Públicas
 - 2.2. Planificación de los Servicios Sociales
 - 2.3. Financiación del Sistema Público
 - 2.4. La iniciativa privada en los Servicios Sociales
 - 2.5. La atención social a la dependencia
3. Decreto 109/1998, de 18 de junio, por el que se actualiza la zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
4. Ley 11/2002 de 18 de diciembre de ordenación de la actividad de los centros y servicios de atención social y de mejora de la calidad en la prestación de los Servicios Sociales
5. Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el reglamento regulador de los procedimientos de autorización administrativa y comunicación previa para los centros y servicios de acción social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción
 - 5.1. Requisitos de las entidades para desarrollar actividades de Servicios Sociales
 - 5.2. El procedimiento de autorización
 - 5.3. Derogación normativa
6. Planes y estrategias
 - 6.1. Planes
 - 6.2. Estrategias
7. Derechos y deberes de los usuarios

2.- MÓDULO 2. Asistencia social y de la dependencia

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Necesidades sociales.
2. Sectores y servicios de atención social.
3. Prestaciones y Servicio de la Ley de Dependencia en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
4. La Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
5. Introducción a la incapacitación: consideraciones generales.

CONTENIDO

MÓDULO 2. Asistencia social y de la dependencia

UNIDAD 1. Necesidades sociales

1. Conceptualización
 - 1.1. Situación actual de la población
 2. Leyes orgánicas
 3. Coordinación entre servicios sociales y sanitarios
 - 3.1. Análisis de las iniciativas y programas sociosanitarios
 - 3.2. Documentos internacionales de atención sociosanitaria
 4. Iniciativas autonómicas
 5. Modelos de coordinación: cuestiones conceptuales
 - 5.1. Convergencias y divergencias en los modelos de atención sociosanitaria
 - 5.2. La coordinación con los servicios sociales desde Atención Primaria
 - 5.3. Criterios generales de la coordinación sociosanitaria
 - 5.4. Propuestas de mejora de la coordinación entre Atención Primaria y Servicios Sociales
 6. Conclusiones
 7. Consideraciones finales
- Test Unidad 1

UNIDAD 2. Sectores y servicios de atención social

1. Introducción
2. Normativa reguladora de los servicios
 - 2.1. Dependencia
 - 2.2. Familia
 - 2.3. Menores
 - 2.4. Mujer
 - 2.5. Personas con discapacidad
 - 2.6. Personas mayores
 - 2.7. Personas migrantes
 - 2.8. Personas LGTBI
 - 2.9. Tutela de adultos
3. Prestaciones económicas gestionadas por la Comunidad de Madrid
4. Niveles de la atención social
 - 4.1. Derechos sociales en el ámbito de la Atención Social Primaria

- 4.2. Derechos sociales en el ámbito de la Atención Social Especializada
 - 5. Compromisos de calidad
 - 5.1. Planes de gestión de calidad
 - 5.2. Sistema de evaluación de la calidad
 - 6. Sugerencias y quejas por servicios prestados por la Comunidad de Madrid
 - 6.1. Formas de presentación
 - 6.2. Tramitación
 - 7. Centros de Apoyo y Encuentro Familiar
 - 8. Menores
 - 9. Atención a Personas Sin Hogar
- Test Unidad 2

UNIDAD 3. Prestaciones y Servicio de la Ley de Dependencia en el ámbito de la Comunidad de Madrid

- 1. Introducción
 - 2. Prestaciones del Sistema de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid para las situaciones de dependencia
 - 3. Evaluación de necesidades en la Comunidad de Madrid
 - 4. Libertad de elección
 - 5. Los cuidados informales
 - 5.1. Medidas a favor de los cuidadores
 - 6. Atención a mayores
 - 7. Modelo de intervención de la Comunidad de Madrid
 - 8. Profesionales de referencia
 - 9. Planificación de los servicios sociales. Planes y programas sectoriales
 - 9.1. El "Plan estratégico de servicios sociales (2005-2008)"
 - 9.2. Plan de mayores (1998-2006)
 - 9.3. Plan de atención social a personas con enfermedad mental grave y crónica (2003-2007)
 - 9.4. Plan de acción para personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid (2005-2008)
 - 10. Funciones de las Direcciones Generales
 - 10.1. Dirección General del mayor
 - 10.2. Dirección General de Coordinación de la Dependencia
- Test Unidad 3

UNIDAD 4. La Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia

1. Exposición de motivos. Derecho subjetivo
 - 1.1. Apoyo social con el que ha contado
 - 1.2. Crea el 4º pilar del Bienestar Social
 - 1.3. Reconoce un derecho subjetivo de carácter público y universal
2. Configuración del nuevo sistema (SAAD)
3. El baremo de valoración del sistema de dependencia
 - 3.1. Actividades y capacidades que valora el instrumento técnico (BVD) para determinar el grado y nivel de dependencia
4. Grados y niveles en los que se clasifican a las personas en situación de dependencia
5. Procedimiento a seguir por los ciudadanos que quieran acceder al sistema
6. El programa individual de atención
7. Solicitud de valoración
8. Prestaciones de atención a la dependencia contempladas por la Ley
9. Catálogo de servicios del sistema. Red de centros
10. Prestaciones económicas contempladas
11. Calendario de aplicación previsto
12. Baremo específico para menores de 3 años
13. Ampliación del permiso de maternidad

Test Unidad 4

UNIDAD 5. Introducción a la incapacitación: consideraciones generales

1. Concepto
2. Causas
3. Órgano competente para declarar la incapacitación
4. Quién puede promover la incapacitación
5. Procedimiento
6. Especialidades procedimentales
7. Efectos de la sentencia
8. La reintegración de la capacidad y modificación del alcance de la incapacitación
9. Instituciones de guarda y protección
 - 9.1. La incapacitación civil
 - 9.2. La tutela
 - 9.3. Curatela
 - 9.4. Defensor judicial

- 9.5. La guarda de hecho
- 9.6. Patria potestad
- 10. Internamientos
 - 10.1. Principios que deben presidir el internamiento
 - 10.2. Que la medida de internamiento sea proporcionada a la finalidad que se pretende obtener
 - 10.3. Internamiento de personas mayores-asistencial
 - 10.4. Internamiento de personas con discapacidad intelectual-educativo
 - 10.5. Internamiento de personas con enfermedad mental-terapéutico
 - 10.6. Internamiento por orden judicial
 - 10.7. Procedimiento

Test Unidad 5

3.- MÓDULO 3. Dirección técnica de los centros de servicios sociales

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Organización y planificación.
2. Normativa general de prestación de servicios sociales.
3. Tipología, espacios y equipamientos de servicios sociales.
4. Características de las personas usuarias.
5. Derechos de las personas usuarias.
6. Servicios básicos y programas.
7. Contratación con administraciones públicas y gestión de subvenciones.

CONTENIDO

MÓDULO 3. Dirección técnica de los centros de servicios sociales

UNIDAD 1. Organización y planificación

1. Concepto de organización
 2. Empresa y organización
 - 2.1. Organigramas
 3. Estrategia empresarial y modelo de negocio
- Análisis DAFO

4. La organización como estructura: modelos
 - 4.1. Estructura funcional
 - 4.2. Estructura divisional
 - 4.3. Estructura matricial
5. El concepto de planificación
 - 5.1. Planificación de los servicios sociales
 - 5.2. Modelos teóricos de planificación
6. El proceso de la planificación
 - 6.1. Fases de la planificación estratégica en servicios sociales
 - 6.2. Beneficios de la planificación
 - 6.3. La importancia de la visión compartida en la planificación
7. La memoria. Elaboración de una memoria
 - 7.1. El destinatario de la memoria
 - 7.2. El objetivo de la memoria
 - 7.3. El estilo de redacción
 - 7.4. El diseño gráfico y las ayudas

Test Unidad 1

UNIDAD 2. Normativa general de prestación de servicios sociales

1. Normativa general de prestación de servicios sociales
 - 1.1. Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia
 - 1.2. Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
 - 1.3. Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid
2. Normativa relativa a la autorización y registro de centros de servicios sociales
 - 2.2. Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social, por la que se desarrolla el Decreto 91/1990, de 26 de octubre, relativo al Régimen de Autorización de Servicios y Centros de Acción Social y Servicios Sociales
 - 2.3. Orden 613/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración social, por la que se desarrolla el decreto 6/1990, creador del registro de entidades que desarrollan actividades en el campo de la acción social y los Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid
 - 2.4. Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña, ha modificado sustancialmente el contenido de la citada Ley 11/2002, de 18 de diciembre

3. Normativa relacionada con la accesibilidad y seguridad de los edificios

3.1. Real decreto 556/1989, de 19 de mayo, por el que se arbitran medidas mínimas sobre accesibilidad en los edificios.

3.2. Ley 8/1993, de 22 de junio, de la Comunidad de Madrid de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas

Anexos

Anexo I. Ejemplo de ficha de control de Normativa

Anexo II. Ejemplo de ficha de control de Normativa

Anexo III. Definición, cálculo de la ratio de personal y ejemplo

Test Unidad 2

UNIDAD 3. Tipología, espacios y equipamientos de servicios sociales

1. Equipamientos no residenciales

1.1. Centros de información, apoyo y seguimiento social

1.2. Centros de orientación, calificación y valoración

1.3. Centros para la inserción sociolaboral

1.4. Centros de rehabilitación y recuperación

1.5. Centros de prevención e integración social

1.6. Centros de reinserción de conflicto social

1.7. Comedores

2. Equipamientos residenciales

2.1. Residencias

2.2. Centros de acogida

2.3. Viviendas comunitarias

2.4. Centros de internamiento judicial

2.5. Otros centros residenciales

3. Requisitos de los centros de servicios sociales materiales y funcionales

3.1. Requisitos materiales

3.2. Zonas. Clases y condiciones

3.3. Requisitos funcionales

3.4. Determinaciones funcionales

4. Condiciones específicas de algunos centros

Test Unidad 3

UNIDAD 4. Características de las personas usuarias

1. Sectores de atención según normativa de la Comunidad de Madrid

2. Características de los usuarios de servicios sociales

Test Unidad 4

UNIDAD 5. Derechos de las personas usuarias

1. Derechos de las personas usuarias
2. Tratamiento de los datos de las personas usuarias

Test Unidad 5

UNIDAD 6. Servicios básicos y programa

1. Los servicios sociales básicos
2. Objetivo principal de los servicios sociales básicos
3. Funciones generales de los Centros de Servicios Sociales Básicos
4. Programas de los Centros de Servicios Sociales Básicos
 - 4.1. Programa de Trabajo Social
 - 4.2. Programa de Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio
 - 4.3. Programa de Prevención e Inserción Social
 - 4.4. Programa de Cooperación y Participación Social

Test Unidad 6

UNIDAD 7. Contratación con administraciones públicas y gestión de subvenciones

PRIMERA PARTE. Contratación con el sector público

1. Introducción
2. Tipos de contratos
 - 2.3. Contratos sujetos a una regulación armonizada
 - 2.4. Los contratos menores
3. Tipos de procedimiento
 - 3.1. Procedimientos abiertos
 - 3.2. Procedimiento abierto simplificado
 - 3.3. Procedimiento restringido
 - 3.4. Procedimiento con negociación
 - 3.5. Diálogo competitivo
 - 3.6. Asociación para la innovación
4. El expediente de contratación
 - 4.1. Consultas y preparación del expediente
 - 4.2. Pliego de cláusulas administrativas y pliego de prescripciones técnicas
5. Configuración de la contratación con el sector público
 - 5.1. Plazo de duración y ejecución
 - 5.2. Contenido
 - 5.3. Perfil del contratante
 - 5.4. La capacidad y solvencia del empresario

- 5.5. El objeto del contrato y la división en lotes
 - 5.6. Presupuesto base de licitación
 - 5.7. Valor estimado
 - 5.8. Garantías
 - 6. El procedimiento de adjudicación
 - 6.1. Normas generales y principios
 - 6.2. El anuncio de información previa y el anuncio de licitación
 - 6.3. Criterios de adjudicación del contrato
 - 6.4. Propositiones de los interesados
 - 6.5. Plazos de presentación
 - 6.6. Clasificación de las ofertas y adjudicación del contrato
 - 6.7. Formalización y anuncio de formalización del contrato
 - 7. Efectos, cumplimiento y ejecución de los contratos
 - 7.1. Incumplimiento de los contratos
 - 7.2. Pago del precio
 - 7.3. Modificación de los contratos
 - 7.4. Suspensión y extinción de los contratos
- SEGUNDA PARTE. Gestión de subvenciones
- 1. Objeto de la ley 38/2003 y su contenido
 - 1.1. Principios generales y disposiciones comunes
 - 2. Procedimiento de concesión
 - 2.1. Convocatoria de la subvención
 - 2.2. Las solicitudes
 - 2.3. La instrucción del procedimiento de concesión de subvenciones
 - 2.4. Procedimiento de gestión y justificación
 - 2.5. Infracciones y sanciones
 - 3. Leyes autonómicas
- Test Unidad 7

4.- MÓDULO 4. Habilidades directivas

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. La comunicación.
2. El liderazgo.
3. La motivación.
4. Trabajo en equipo.
5. Solución de conflictos.
6. Estrés y *burnout*.

CONTENIDO

MÓDULO 4. Habilidades directivas

UNIDAD 1. Introducción

UNIDAD 2. Aprendizaje y modulación de la conducta

2.1. Procesos de aprendizaje

2.2. Análisis funcional del proceso de aprendizaje

2.2.1. Estímulo (E)

2.2.2. Organismo (O)

2.2.3. Respuesta (R)

2.2.4. Consecuencia (C)

2.3. Autocontrol: el corto y el largo plazo de las consecuencias

UNIDAD 3. Comunicación

3.1. Comunicación verbal

3.2. Comunicación no verbal

3.3. Consonancia y disonancia en comunicación

3.4. Asertividad

UNIDAD 4. Liderazgo

4.1. Competencias individuales del líder

4.2. Competencias interpersonales del líder

UNIDAD 5. Trabajo en equipo

5.1. Condiciones del trabajo en equipo

UNIDAD 6. Solución de conflictos y negociación

6.1. Concepto de conflicto

6.2. Origen de los conflictos

6.3. Paradigma tradicional de negociación: yo gano - tú pierdes

6.4. El nuevo paradigma de negociación: yo gano - tú ganas

UNIDAD 7. Estrés laboral y síndrome de burnout

7.1. La respuesta de estrés

7.2. Burnout o estrés laboral

7.3. Burnout y directivos de organizaciones

UNIDAD 8. Afrontamiento y manejo del estrés y entorno profesional

8.1. Estrategias cognitivas para el manejo del estrés

8.1.1. Técnica de Inoculación al estrés (D. Meichenbaum)

8.2. Estrategias fisiológicas para el manejo del estrés

8.2.1. Técnica de Relajación Progresiva (E. Jacobson)

8.3. Estrategias motoras (comportamentales) para el manejo del estrés

8.3.1. Desensibilización sistemática (J. Wolpe)

5.- MÓDULO 5. Gestión de recursos humanos

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Inicio y extinción de la relación laboral.
2. Planificación y organización de la plantilla.
3. Remuneración del personal, nóminas y salarios.
4. Negociación y convenios colectivos.
5. Selección y contratación.
6. Formación de los trabajadores.

CONTENIDO

MÓDULO 5. Gestión de recursos humanos

UNIDAD 1. Inicio y extinción de la relación laboral

1. El contrato de trabajo
 - 1.1. Definición legal
 - 1.2. Acuerdo de voluntades
 - 1.3. Trabajo personal
 - 1.4. Voluntariedad
 - 1.5. Carácter retribuido
 - 1.6. Dependencia o subordinación
 - 1.7. Ajenidad

2. Formalización y características del contrato de trabajo
 - 2.1. ¿Quién tiene capacidad para contratar?
 - 2.2. Forma del contrato
 - 2.3. Duración del contrato
 - 2.4. Período de prueba
 - 2.5. Información a los trabajadores
 - 2.6. Modalidades
3. Extinción de contratos
 - 3.1. Extinción por cumplimiento de la obligación
 - 3.2. Extinción por acuerdo entre trabajador y empresario
 - 3.3. Extinción por voluntad del trabajador o del empresario sin incumplimiento
 - 3.4. Imposibilidad de continuar las prestaciones a que se obligaron las partes
 - 3.5. Despido por causas objetivas
 - 3.6. Extinción del contrato por incumplimiento del empresario
 - 3.7. Despido disciplinario
 - 3.8. Extinción de la relación según el tipo de contrato

UNIDAD 2. Planificación y organización de la plantilla

UNIDAD 3. Remuneración del personal, nóminas y salarios

1. El recibo de salarios
2. Estructura del recibo de salarios
 - 2.1. Encabezamiento
 - 2.2. Devengos
 - 2.3. Cálculo de las bases de cotización
3. Deducciones
4. Líquido a percibir

UNIDAD 4. Negociación y convenios colectivos

1. Órganos de representación de los trabajadores
2. Tipos de negociación laboral
3. Convenios colectivos
 - 3.1. ¿Debo aplicar un convenio colectivo en mi empresa?
 - 3.2. ¿Cuáles son las principales materias que desarrolla un convenio colectivo?
 - 3.3. ¿Cómo puedo saber los convenios colectivos que existen?

4. Convenios colectivos aplicables en centros de servicios sociales
 - 4.1. I Convenio de acción e intervención social
 - 4.2. VII Convenio de personas dependientes y desarrollo autonomía personal
 - 4.3. XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad
 - 4.4. II Convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores

UNIDAD 5. Selección y contratación

1. Selección y reclutamiento
 - 1.1. Objetivos de la selección del personal
 - 1.2. La Política de selección de personal
 - 1.3. Procesos de selección

UNIDAD 6. Formación de los trabajadores

1. Plan de formación
 - 1.1. Objetivos principales del Plan de formación
 - 1.2. Fases para la implantación del plan de formación
2. Tipos de formación
3. Bonificación de la formación
 - 3.1. Requisitos
 - 3.2. De dónde surge el crédito
 - 3.3. Límites en la bonificación
 - 3.4. Cómo y cuándo se hace efectiva la bonificación
 - 3.5. Cofinanciación
 - 3.6. Contabilización de la factura y obligaciones de las empresas
 - 3.7. Inspecciones y requisitos

6.- MÓDULO 6. Gestión económico-financiera

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Análisis y diagnóstico económico-financiero.
2. Control de costes.
3. Control de gestión de un centro de servicios sociales.
4. Facturación.
5. Fiscalidad.

CONTENIDO

MÓDULO 6. Gestión económico-financiera

UNIDAD 1. Análisis y diagnóstico económico-financiero

1. Información del análisis económico financiero: conceptos básicos contables

- 1.1. El balance de situación
- 1.2. Cuenta de resultados o cuenta de pérdidas y ganancias
- 1.3. Cuadro de financiación

2. Análisis de los estados financieros

- 2.1. Análisis patrimonial. El fondo de maniobra
- 2.2. Análisis financiero: las ratios financieras
- 2.3. Análisis económico: análisis de la cuenta de resultados
- 2.4. Rentabilidad y autofinanciación

Test Unidad 1

UNIDAD 2. Control de costes

1. La asignación de costes en la contabilidad de la empresa

- 1.1. Tipos de costes
- 1.2. Sistemas de costes

2. Modelos de costes de un producto o servicio

- 2.1. Sistemas de costes parciales
- 2.2. Sistemas de costes completos

3. Justificación de costes frente a la administración

Test Unidad 2

UNIDAD 3. Control de gestión de un centro de servicios sociales

1. Metodología para la elaboración de un presupuesto

2. Control presupuestario y de gestión

3. Gestión de tesorería

- 3.1. Organización de la tesorería
- 3.2. Gestión de cobros y pagos
- 3.3. Presupuesto de tesorería

Test Unidad 3

UNIDAD 4. Facturación

1. Aspectos generales
2. Obligaciones de facturación
 - 2.1. Documentos sustitutivos de las facturas
3. Plazos de emisión, envío y conservación de facturas
4. Plazos de conservación de facturas

Test Unidad 4

UNIDAD 5. Fiscalidad

1. El impuesto de sociedades
 - 1.1. Obligación de declarar
 - 1.2. Entidades exentas del impuesto de sociedades
 - 1.3. Cálculo de la base imponible
 - 1.4. Tipos de gravamen y cuota íntegra
 - 1.5. Deducciones para evitar la doble imposición
 - 1.6. Deducciones para incentivar la realización de determinadas actividades
2. Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
 - 2.1. Ámbito de aplicación
 - 2.2. El hecho imponible y las exenciones
 - 2.3. Base imponible y tipo de gravamen
 - 2.4. Deducciones de la cuota del IVA y regla de prorata
 - 2.5. Obligaciones formales de los sujetos pasivos
3. Particularidades de los servicios sociosanitarios
 - 3.1. Particularidades en el impuesto de sociedades
 - 3.2. Particularidades en el Impuesto de Valor Añadido (IVA)

Test Unidad 5

7.- MÓDULO 7. Calidad en la prestación del servicio

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. Calidad y evaluación: concepto, historia y futuro.
2. Fundamentos de la calidad.
3. Normas y herramientas de calidad y evaluación.
4. Implantación de un sistema de gestión de la calidad.

CONTENIDO

MÓDULO 7. Calidad en la prestación del servicio

UNIDAD 1. Calidad y evaluación: concepto, historia y futuro

1. Introducción: construyendo un modelo
2. Definición de calidad
3. Breve historia
4. Evolución hasta los servicios sociales
5. Ética, transparencia y buen gobierno
6. Futuro de la calidad: la innovación

Test Unidad 1

UNIDAD 2. Fundamentos de la calidad

1. Orientación al cliente, ciudadano/a y persona usuaria
2. Planificación, evaluación y mejora continua
3. Gestión por procesos
4. Gestión de riesgos
5. Medición, hechos, indicadores y datos
6. Compromiso y liderazgo de la dirección
7. Involucración, formación y motivación
8. Ética y responsabilidad en la gestión

Test Unidad 2

UNIDAD 3. Normas y herramientas de calidad y evaluación

1. Calidad: ISO 9000 y norma ONG con calidad
 - 1.1. Norma ONG con Calidad
2. Excelencia: modelo EFQM
 - 2.1. Criterios y Subcriterios del Modelo EFQM
3. CAF: marco común de evaluación
4. Transparencia: Coordinadora ONGD España y Fundación Lealtad
 - 4.1. Estructura e indicadores de la Herramienta
 - 4.2. Metodología de aplicación de la Herramienta
 - 4.3. Adaptación a las ONG de Acción Social
 - 4.4. Principios de Transparencia y Buenas Prácticas de la Fundación Lealtad
 - 4.5. Contenido y requisitos de los Principios

5. Sostenibilidad: GRI, Pacto Mundial, SGE 21, AA1000 y Guía ISO 26000

- 5.1. Memorias de sostenibilidad GRI
- 5.2. Pacto Mundial (ONU)
- 5.3. Norma SGE 21 (FORÉTICA)
- 5.4. Normas AA1000 (AccountAbility)
- 5.5. Guía ISO 26000

6. Compliance: ISO 19600 y UNE 19601

- 6.1. Metodología PDCA de la ISO 19600

7. Herramientas de la calidad: básicas y de gestión

- 7.1. Siete herramientas básicas
- 7.2. Siete herramientas de gestión

Test Unidad 3

UNIDAD 4. Implantación de un sistema de gestión de la calidad

1. Mapa de procesos y manual de procedimientos

- 1.1. Tipología de procesos
- 1.2. Etapas y elementos de la creación del sistema de gestión por procesos

2. Plan anual de objetivos

- 2.1. Fases de un plan estratégico
- 2.2. Elaboración de un plan anual
- 2.3. Ejemplo de un plan anual de objetivos

3. Medición y control de riesgos

4. Expectativa y satisfacción de cliente

5. Evaluación de la excelencia

6. Planes de mejora

- 6.1. Niveles de los Planes de Mejora
- 6.2. Selección y Contenidos de los Planes de Mejora

7. Auditoría externa

Test Unidad 4

8.- MÓDULO 8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales

OBJETIVO

En este módulo trataremos los siguientes aspectos:

1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su marco legislativo.
2. Gestión preventiva del Centro de Trabajo.
3. Riesgos organizativos y psicosociales. Clima laboral.

CONTENIDO

MÓDULO 8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales

Presentación

UNIDAD 1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales y su marco legislativo

1. Ámbito de aplicación
 - 1.1. Marco Legal
 - 1.2. Objeto
2. Política preventiva. Principios y compromisos
3. Derechos y obligaciones del empresario
4. Derechos y obligaciones de los trabajadores
5. Organización de la Prevención y Órganos de representación
 - 5.1. Servicio de Prevención Propio
 - 5.2. Delegados de Prevención
6. Conceptos básicos

Test Unidad 1

UNIDAD 2. Gestión preventiva del Centro de Trabajo

1. Riesgos generales
2. Equipos de Protección Individual (EPI's)
3. Pantallas de visualización de datos
 - 3.1. Espacio de trabajo
 - 3.2. Silla
 - 3.3. Pantalla
 - 3.4. Teclado
 - 3.5. Ratón
 - 3.6. Reposapiés
 - 3.7. Fatiga y/o molestias visuales
 - 3.8. Ejercicios de relajación

4. Carga de trabajo
5. Accidentes de tráfico, atropellos
6. Exposición a temperaturas
7. Agentes biológicos
 - 7.1. Hepatitis
 - 7.2. Tuberculosis
 - 7.3. Varicela
 - 7.4. Sarampión
 - 7.5. Rubeola
 - 7.6. Prevención de accidentes o enfermedades relacionadas con el riesgo biológico
 - 7.7. Actuación ante accidentes e incidentes
 - 7.8. Otras medidas
8. Fatiga física
 - 8.1. Disfonías y trastornos de la voz
 - 8.2. Fatiga y trastornos musculares por actividades deportivas
9. Prevención contra incendios

Test Unidad 2

UNIDAD 3. Riesgos organizativos y psicosociales. Clima laboral

1. Indicaciones acerca del estrés laboral
 - 1.1. Pero... ¿qué es eso del estrés laboral o burnout?
 - 1.2. ¿Cómo prevenir y afrontar el burnout?
2. Agresiones
3. Otros riesgos psicosociales

Test Unidad 3