



**BASES Y CONVOCATORIA PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO PERMANENTE DEL AYUNTAMIENTO DE LAREDO. .  
“CINCO DOCENTES DE LOS CURSOS DE:**

- **PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA(40 HORAS) COMM026PO**
- **HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO**
- **PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO**
- **FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE(35(H) COMT045PO**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO**

(Orden HAC/14/2018, de 6 de marzo, por la que se aprueba la convocatoria correspondiente a 2018, de las subvenciones en materia de formación de oferta, en modalidad presencial, consistentes en la ejecución de programas de formación dirigidos prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas).

**JUSTIFICACIÓN.**

La Disposición Transitoria Única en concordancia con el art. 5.2 del Reglamento regulador de la Elección y Cese del personal no permanente del Ayuntamiento de Laredo y Criterios para la Gestión de la Bolsa de Empleo establece que cuando no existe referencia a ningún proceso selectivo para personal permanente, y hubiera necesidad de disponer de personal temporal de acuerdo a las disposiciones recogidas en ese texto, el Ayuntamiento podrá realizar procesos puntuales de selección de personal mediante convocatoria pública de libre concurrencia en los términos recogidos en el Reglamento.

Cuando se trate de personal contratado al amparo de subvenciones de carácter finalista recibidas de otra Administración u Organismo Público, se estará a lo dispuesto en las normas específicas y de obligado cumplimiento que rijan dicha subvención, tratándose de respetar en lo que sea posible las disposiciones contempladas en el Reglamento.

Orden HAC/14/2018, de 6 de marzo, por la que se aprueba la convocatoria correspondiente a 2018, de las subvenciones en materia de formación de oferta, en modalidad presencial, consistentes en la ejecución de programas de formación dirigidos prioritariamente a personas trabajadoras ocupadas.

**Primera.– Objeto; Número y características de los puestos convocados.**





Objeto: Es objeto de las presentes bases, la regulación de la convocatoria con destino a la contratación de personal no permanente, para la cobertura de necesidades temporales de:

**“CINCO DOCENTES APRA LA IMPARTICIÓN DE LOS SIGUIENTES CURSOS:**

- **PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA(40 HORAS) COMM026PO**
- **HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO**
- **PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO**
- **FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE(35(H) COMT045PO**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO**

**1. PROYECTO DE ACTUACIÓN Y Nº DE PUESTOS A CUBRIR:**

- Asociada a las acciones formativas detalladas en el párrafo anterior, se cubrirán CINCO PLAZAS.

**Inicios previstos:**

- **PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA(40 HORAS) COMM026PO.- Fecha de inicio: 16 de noviembre de 2.018.**
- **HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO.- Fecha de inicio: 16 de noviembre de 2.018.**
- **PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO Fecha de inicio: 1 de febrero de 2.019**
- **FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE(35(H) COMT045PO Fecha de inicio: 1 de marzo de 2.019**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO Fecha de inicio: 27 de marzo de 2.019**

**2. GRUPO DE COTIZACIÓN: 3**

**3. JORNADA LABORAL:** Jornada Parcial 15:00 h a 17:00 h y/o de 20:00 a 22:00 h (el horario podrá ser modificado en función de los intereses del alumnado)

**4. REQUISITOS ESPECÍFICOS MÍNIMOS DE ACCESO AL PUESTO:**

El formador deberá acreditar o bien:

a) Una de las siguientes titulaciones:

-Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.





- Diplomado, Ingeniero Técnico, o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
- Técnico Superior de la familia profesional de Comercio y Márketing o título equivalente de la familia profesional de Comercio y Márketing.

b) y experiencia profesional relacionada con los contenidos formativos y /o experiencia docente relacionada con los contenidos formativos a impartir de 6 meses.

5. **SALARIO:** 528,13 €/dos horas diarias/MES(incluido parte proporcional de la paga extra)

**DURACIÓN DEL CONTRATO:**

Inicio previsto: Según el inicio de la acción formativa detallado en el párrafo anterior.

6. **PERIODO DE PRUEBA:** 5 días.

7. **FUNCIONES:** Se encargará realizar las siguientes acciones previstas en el proyecto de actuación mencionado:

-Desarrollar y elaborar los contenidos docentes según lo establecido en programa de la especialidad formativa.

-Impartir los contenidos recogidos en el en el programa de la especialidad formativa.

-Evaluar la aptitud de alumnado de forma periódica con pruebas objetivas.

-Asumir las tareas administrativas derivadas de la gestión diaria de las acciones formativas: control de firmas de asistencia, reporte de actividad periódica sobre el desarrollo del curso.

-Asistencia a reuniones de coordinación docente y de evaluación de la acción formativa.

Contrato laboral temporal: de obra o servicio determinado.

**Segunda.- Contratación del personal laboral temporal.**

La contratación de personal laboral temporal procede para atender necesidades que se precise cubrir mediante otras formas contractuales (Artículo 4.2.c. del Reglamento regulador de la Elección y Cese del personal no permanente del Ayuntamiento de Laredo y Criterios para la Gestión de la Bolsa de Empleo.)

La contratación del docente quedará condiciona a que haya el número suficiente de alumnos para realizar la citada acción formativa.

**Tercera.- Condiciones que deben cumplir los aspirantes.**

Para tomar parte en las pruebas de selección que se convoca, será necesario reunir las siguientes condiciones:



UNIÓN EUROPEA  
El Fondo Social Europeo  
Iniciativa en la Acción





a) Ser español o nacional de un estado miembro de la Unión Europea o de un estado al que, en virtud de Tratado Internacional celebrado por la Unión Europea y ratificado por España, sea de aplicación la libre circulación de trabajadores, en los términos que esto se halla definido en el Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea, o ser cónyuge o descendiente de aquellos, en los términos previstos en el artículo 57 de la Ley 7/2007. Los extranjeros a los que se refiere este apartado, así como los extranjeros con residencia legal en España podrán acceder, como personal laboral.

b) Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.

c) Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.

d) No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para el acceso al cuerpo o escala de funcionario, o para ejercer funciones similares a las que desempeñan en el caso del personal laboral, en el que hubiese sido separado e inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos el acceso al empleo público.

e) Poseer los requisitos mínimos de acceso al puesto de la base Primera.

Las equivalencias de títulos alegados que no tengan el carácter general, deberán justificarse por el interesado. Igualmente, en el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá acreditar estar en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, la homologación.

Los aspirantes deberán disponer de las condiciones establecidas en el presente artículo antes de la finalización del plazo de presentación de instancias. Asimismo, en el momento de contestación a la oferta de llamamiento, el aspirante deberá disponer las citadas condiciones y acreditarlas.

Los docentes serán previamente validados por el SCE Servicio Cántabro de Empleo según se recoge en el Manual de Normas de procedimiento para acciones de Formación Profesional para el empleo (Programación 2017) *Antes de la comunicación de inicio de la acción formativa, es necesario que previamente se hayan validados los alumnos, profesores, seguro, la comunicación de los espacios formativos, presentado el calendario de ejecución, y cuando la acción formativa se corresponda con un certificado de profesionalidad, haber presentado y validado los documentos SG-15, SG-16 y SG-17.*

Si esa validación no se produjera no se realizará la contratación.



UNION EUROPEA  
El Fondo Social Europeo  
Impulsando en tu futuro



GOBIERNO  
de CANTABRIA  
CONSEJO REGULADOR DE FORMACION PROFESIONAL



# AYUNTAMIENTO DE Laredo

Departamento | Contratacion-Personal  
Referencia | BASES APROBADAS EN  
JGL 19/10/2018  
Expediente | 477/2018

Además, las personas seleccionadas para ser contratadas para la realización de obras y servicios que pretendan ejercer las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con alumnos menores de edad y, en todo caso, las siguientes: personal docente y no-docente que preste servicios en los centros educativos, estudiantes universitarios que estén realizando prácticas, personal que preste servicios complementarios de transporte y comedor escolar, personal que preste servicios que impliquen el cuidado de menores en los centros educativos fuera del horario lectivo y personal que realice actividades extraescolares, deberán acreditar el cumplimiento del requisito previsto en el artículo 13.5 LO 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Para ello las personas seleccionadas deberán aportar una certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, o bien autorizar expresamente al Ayuntamiento para obtenerla.

Aquel aspirante seleccionado quedará sometido al régimen de incompatibilidad establecido por Ley 53/84, de 26 de diciembre y Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, que desarrolla la Ley de Incompatibilidades.

Debido a la naturaleza temporal de las contrataciones laborales y de conformidad con el artículo 15.5 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, éstas no se podrán formalizar con los trabajadores que en un periodo de treinta meses hubieran estado contratados durante un plazo superior a veinticuatro meses, con o sin solución de continuidad, para el mismo puesto de trabajo con el Ayuntamiento de Laredo, mediante dos o mas contratos temporales, con las mismas o diferentes modalidades contractuales de duración determinada.

#### **Cuarta.- Forma y plazo de presentación de instancias.**

En las instancias solicitando tomar parte en el correspondiente proceso selectivo, los aspirantes deberán manifestar que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas en las bases de la convocatoria, comprometiéndose en el caso de ser propuesto, a la acreditación previa para el nombramiento o para formalizar el correspondiente contrato laboral.

Las solicitudes se presentarán en el "Registro General de la Corporación", o por cualquiera de los medios señalados en la Ley 39/2015, de 16 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La no presentación de la solicitud en tiempo y forma supondrá la exclusión del aspirante.

El impreso de instancia se ajustará al modelo oficial que se facilitará en las oficinas de Secretaría del Ayuntamiento y que figura en el Anexo I de estas bases.

A la instancia se acompañará fotocopia del Documento Nacional de Identidad o pasaporte, en vigor. Los aspirantes que no posean la nacionalidad española o comunitaria presentarán fotocopia del permiso de residencia y trabajo.





# AYUNTAMIENTO DE Laredo

Departamento | Contratación-Personal  
Referencia | BASES APROBADAS EN  
JGL 19/10/2018  
Expediente | 477/2018

La convocatoria con sus bases se publicarán íntegramente en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento y en la página web del Ayuntamiento [www.laredo.es](http://www.laredo.es).

El plazo para la presentación de instancias será de diez días naturales a partir del día siguiente a aquel en que tenga lugar la publicación de la convocatoria en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento.

Si la solicitud no cumpliera los requisitos exigidos se requerirá al interesado, del modo expresado en la base siguiente, para que subsane la falta en el plazo de 5 días, con apercibimiento de que, si no lo hiciere, se le tendrá por desistido de su petición.

## Quinta.- Admisión de aspirantes.

Expirado el plazo de presentación de instancias, la Alcaldía, en el plazo máximo de un mes, aprobará la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos que se expondrá en el tablón de anuncios de este Ayuntamiento y página web municipal [www.laredo.es](http://www.laredo.es), con indicación, en su caso, del plazo de subsanación que se concede a los aspirantes excluidos.

Los errores materiales o de hecho que pudieran advertirse en la lista podrán rectificarse en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 109 de la Ley 39/2015, de 16 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## Sexta.- Tribunal Calificador.

El Tribunal Calificador será nombrado por la Alcaldía y estará compuesto por 3 miembros: Un presidente, un vocal-secretario con voz y voto, y un vocal.

El tribunal contará con la asistencia de un asesor/a experto en la materia.

La composición del Tribunal deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre hombre y mujer. El personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte del mismo. La pertenencia al mismo será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse en representación o por cuenta de nadie.

Todos los miembros del tribunal serán funcionarios o personal laboral de la Administración Local.

La designación de los miembros del tribunal incluirá la de los respectivos suplentes. La designación de los miembros del Tribunal se hará por Resolución de la Alcaldía en la que así mismo se aprobará la lista definitiva de admitidos y excluidos y se convocará a los aspirantes al ejercicio teórico. Dicha Resolución se hará pública en el tablón de anuncios de la Corporación y en la página web municipal.





# AYUNTAMIENTO DE Laredo

Departamento  
Referencia  
Expediente

Contratación-Personal  
BASES APROBADAS EN  
JGL 19/10/2018  
477/2018

La designación de los miembros del Tribunal incluirá la de suplentes que sustituirán a los respectivos titulares, en su caso.

Los miembros del Tribunal deberán poseer una titulación o especialización igual o superior a la exigida en las bases.

Para la válida constitución del Tribunal, a efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y tomas de acuerdos, se requerirá la presencia del presidente y del secretario o quienes les sustituyan, y la mitad, al menos, de sus miembros titulares o suplentes. Las decisiones se adoptarán por mayoría de votos de los miembros presentes, resolviendo en caso de empate el voto de calidad del presidente del Tribunal.

El Tribunal resolverá por la mayoría de votos de sus miembros presentes, todas las dudas y propuestas que surjan para la aplicación de las normas contenidas en estas Bases y estará facultado para resolver cuestiones que puedan suscitarse durante la realización de las pruebas, así como para adoptar las medidas necesarias que garanticen el debido orden de las mismas en todo lo no previsto en las bases. Sus acuerdos serán impugnables en los supuestos y formas establecidas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El Tribunal continuará constituido en tanto se resuelvan las reclamaciones planteadas o las dudas que se puedan derivar del procedimiento selectivo. A efectos de comunicación y demás incidencias, el Tribunal tendrá su sede en el Ayuntamiento de Laredo.

Los miembros del Tribunal deberán abstenerse de formar parte del mismo cuando concurra en ellos alguna de las circunstancias previstas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, de conformidad con el artículo 13.4 del Real Decreto 364/95, de 10 de marzo. Asimismo, los aspirantes podrán recusarles si concurriese alguna de aquellas circunstancias.

Los miembros del Tribunal observarán la confidencialidad y el sigilo profesional en todo lo referente a las cuestiones tratadas en las reuniones, no pudiendo utilizar fuera de las mismas la información que posean en su calidad de miembros del Tribunal referida al proceso selectivo para el que han sido nombrados.

Serán de aplicación a dicho órgano las normas sobre constitución de órganos colegiados previstas en los artículos 22 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como lo dispuesto en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

## Séptima.- Sistema Selectivo.

La selección se efectuará mediante una prueba escrita de conocimiento o capacidad específica de cada una de las siguientes materias :

Tel. 942-60-51-00 - Fax: 942-60-76-03  
Avda. España Nº 6, Planta primera • 39770 LAREDO (Cantabria)  
[www.laredo.es](http://www.laredo.es) e-mail: [contratacion-personal@laredo.es](mailto:contratacion-personal@laredo.es)





AYUNTAMIENTO DE

# Laredo

Departamento | Contratación Personal  
Referencia | BASES APROBADAS EN  
 | JGL 19/10/2018  
Expediente | 477/2018

- PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA(40 HORAS) COMM026PO
- HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO
- PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO
- FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE(35(H) COMT045PO
- ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO

La prueba consistirá en un examen tipo Test.

La duración de la prueba será de 25 minutos. Esta prueba se puntuará sobre diez, siendo necesario un cinco para aprobar.

(Se adjunta el programa formativo de cada una de las especialidades formativas, detallándose en el punto diez los contenidos formativos)

La contratación del docente quedará condicionada a que haya el número suficiente de alumnos para cada una de las acciones formativas.

## **Octava.- Puntuación y propuesta de bolsas de empleo.**

Concluidas las pruebas, el Tribunal publicará el resultado final en el tablón de anuncios del Ayuntamiento y la página web municipal el resultado de la misma y el orden de los aspirantes de acuerdo a su puntuación.

Una vez propuesto por el Órgano de Selección, se procederá, tras acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la convocatoria, a la firma del contrato laboral pertinente.

## **Novena.- Duración, Gestión y revocación de los nombramientos o contrataciones .**

Esta convocatoria creará su propia Bolsa de Empleo.

Por lo que se refiere a la gestión y administración de las mismas se estará a lo dispuesto en el art. 7 del Reglamento regulador de la Elección y Cese del personal no permanente del Ayuntamiento de Laredo y Criterios para la Gestión de la Bolsa de Empleo. Así mismo en cuanto a la revocación del nombramiento interino o de la duración del contrato laboral se estará a lo dispuesto en el art 8 de este mismo texto.

## **Décima.- Normas supletorias.**

En lo no previsto en la presente convocatoria se estará a lo dispuesto en el Reglamento regulador de la Selección y Cese del personal no permanente del Ayuntamiento de Laredo y Criterios para la Gestión de la Bolsa de Empleo (BOC de 22 de abril de 2.008) Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se

Tel. 942-60-51-00 - Fax: 942-60-76-03

Avda. España N° 6, Planta primera • 39770 LAREDO (Cantabria)

[www.laredo.es](http://www.laredo.es)

e-mail: [contratacion-personal@laredo.es](mailto:contratacion-personal@laredo.es)





# AYUNTAMIENTO DE Laredo

Departamento | Contratacion-Personal  
Referencia | BASES APROBADAS EN  
JGL 19/10/2018  
Expediente | 477/2018

aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local 7/85, de 2 de abril, RDL 781/1986, de 18 de abril, Real Decreto 896/1991, de 7 de junio; Real Decreto 354/95 por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del personal al servicio de la Administración del Estado y demás disposiciones vigentes.

## Undécima.- Recursos.

Contra las presentes bases, los interesados podrán interponer, previo recurso potestativo de reposición ante la Alcaldía a presentar en el plazo máximo de un mes a contar desde la publicación de estas bases en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento, recurso Contencioso-Administrativo, ante el Tribunal Superior de Justicia de Cantabria, conforme a lo preceptuado en la Ley de Jurisdicción Contencioso-Administrativa en el plazo de dos meses.

En Laredo a 19 de octubre de 2018.

El Alcalde-Presidente

Juan Ramón López Visitación

**DILIGENCIA.- PARA HACER CONSTAR QUE ESTAS BASES Y CONVOCATORIA CON DOS ANEXOS FUERON APROBADAS POR ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DE FECHA 19 DE OCTUBRE 2.018.**

**EN LAREDO, A 19 DE OCTUBRE DE 2018**

**EL SECRETARIO GENERAL**

*Jose Carlos Cabello Ruiz*





**ANEXO I**  
**Modelo de instancia**

D./Dña. \_\_\_\_\_, con DNI número...  
, con domicilio para notificaciones en...  
teléfono... \_\_\_\_\_,

**EXPONE:**

Que teniendo conocimiento de la convocatoria para: **CINCO DOCENTES DE LOS CURSOS DE:**

- **PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA(40 HORAS) COMM026PO**
- **HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO**
- **PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO**
- **FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE(35(H) COMT045PO**
- **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO**

, según convocatoria publicada en el Tablón de Edictos y web municipal,

**MANIFIESTA :**

1. Que desea participar en el proceso selectivo de (señale con una cruz)

- PROMOCIÓN COMERCIAL EN EL PUNTO DE VENTA (40 HORAS) COMM026PO**
- HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS(25 HORAS) COMM066PO**
- PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS (40 H) COMT077PO**
- FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE (35(H) COMT045PO**
- ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO(25 H) COMM002PO**

Que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas en las bases de la convocatoria.

Asimismo, acompaña los siguientes documentos:

- a) Fotocopia del Documento Nacional de Identidad.

En ....., a..... de..... de 2018.

(firma)

**AL ALCALDE-PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LAREDO**

Tel. 942-60-51-00 - Fax: 942-60-76-03

Avda. España N° 6, Planta primera • 39770 LAREDO (Cantabria)

[www.laredo.es](http://www.laredo.es)

e-mail: [contratacion-personal@laredo.es](mailto:contratacion-personal@laredo.es)





# AYUNTAMIENTO DE Laredo

Departamento | Contratacion-Perso  
Referencia | BASES APROBADAS  
Expediente | JGL 19/10/2018  
477/2018

## ANEXO II

### PROGRAMA FORMATIVO







**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO  
COMM002PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

**1. Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

**2. Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO

**3. Código:** COMM002PO

**4. Objetivo General:** Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado

**5. Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial y 80 en modalidad teleformación.

**6. Duración:**

Horas totales: 25

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 25

Teleformación:..... 25

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

**7.1 Espacio formativo:**

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m2 por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores , deberá contar con un mínimo de 3m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

**7.2 Equipamientos:**

Equipos audiovisuales:

-TV + video

-Pizarra para escribir con rotulador

-Rota-folios

-Material específico para los alumnos (bloc de notas, bolígrafos, etc.)

-Mesa y silla para formador

-Mesas y sillas para alumnos

- Software específico de la especialidad
- Materiales específicos del curso.
- PCs instalados en red, cañón de proyección. Internet. Un equipo por alumno.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

**Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tablones, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo Estatal, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo Estatal, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

– El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

– Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo Estatal y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

– Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e

incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

## **2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje**

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 1.1. Todos somos clientes.
- 1.2. Principios de la atención al cliente.
- 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.
- 1.6. Trato personalizado.

### **2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 2.1. Planificación de la atención al cliente.
- 2.2. Organización de la atención al cliente.
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

### **3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

#### **4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**4.1. Entender cómo manejar las quejas.**

**4.2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.**

**4.3. Enfoques para resolver la situación.**

**4.4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.**

**4.5. Conducta asertiva y sus técnicas.**





**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL  
CLIENTE  
COMT045PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. **Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** COMPRAVENTA

2. **Denominación:** FUNDAMENTOS DE COMUNICACIÓN Y FIDELIZACIÓN CON EL CLIENTE

3. **Código:** COMT045PO

4. **Objetivo General:** Diferenciar los tipos de cliente, programas de fidelización de éste, los procesos de comunicación que se produce, y las situaciones conflictivas que se puedan dar, con el fin de prestar un servicio de atención al cliente de calidad.

5. **Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial y 80 en modalidad teleformación.

6. **Duración:**

Horas totales: 35

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 35

Teleformación:..... 35

7. **Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

7.1 **Espacio formativo:**

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m2 por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores , deberá contar con un mínimo de 3m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

7.2 **Equipamientos:**

Equipos audiovisuales

- TV + video.

Equipamiento propio de Aula blanca

- Pizarra para escribir con rotulador.
- Rota-folios.

- Material específico para los alumnos (bloc de notas, bolígrafos, etc.).
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

**Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tabloneros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo Estatal, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo Estatal, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo Estatal y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e

incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

## **2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje**

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.)

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. EL CLIENTE.**

- 1.1. El cliente.
- 1.2. Características de los usuarios.
- 1.3. Tipos de clientes.

### **2. FIDELIZACIÓN.**

- 2.1. La importancia de la fidelización.
- 2.2. Programas de fidelización.
- 2.3. ¿Por qué se pierden los clientes?
- 2.4. Metáfora de la fidelización.

### **3. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**

- 3.1. La empresa somos todos.
- 3.2. El canal.
- 3.3. El mensaje.
- 3.4. La imagen que transmitimos.
- 3.5. Escucha activa.
- 3.6. Tipos de cliente.
- 3.7. Escucha activa "por escrito".
- 3.8. Asertividad y empatía.

### **4. SITUACIONES CONFLICTIVAS.**

- 4.1. Manejo de situaciones conflictivas.

**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS  
COMT077PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

**1. Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** COMPRAVENTA

**2. Denominación:** PSICOLOGÍA APLICADA A LAS VENTAS

**3. Código:** COMT077PO

**4. Objetivo General:** Identificar y reconocer los aspectos psicológicos fundamentales que condicionan la venta: en el cliente, en el vendedor y en el proceso de venta.

**5. Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial y 80 en modalidad teleformación.

**6. Duración:**

Horas totales: 40

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 40

Teleformación:..... 40

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m<sup>2</sup> suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

**7.1 Espacio formativo:**

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m<sup>2</sup> por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

**7.2 Equipamientos:**

- Pizarra.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Medios audiovisuales.
- Mesa y silla para formador/a.
- Mesas y sillas para alumnos/as.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

### **Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

#### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tabloneros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo Estatal, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo Estatal, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

– El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

– Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo Estatal y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

#### *2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje*

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.)

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DE VENTAS**

1.1. Aspectos fundamentales de la venta.

### **2. MOTIVACIONES, APTITUDES Y CONOCIMIENTOS DEL VENDEDOR**

2.1. La motivación del vendedor.

2.2. Las aptitudes y actitudes para la venta.

2.3. Los conocimientos del vendedor.

2.4. Como influenciar en los demás.

### **3. HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES DEL VENDEDOR**

3.1. La comunicación.

3.2. La asertividad.

3.3. Los conocimientos del vendedor.

### **4. PSICOLOGÍA DE LA COMPRA Y PSICOLOGÍA DEL CLIENTE**

4.1. Factores psicológicos de la compra.

4.2. Psicología del cliente.

### **5. TÉCNICAS Y PROCESOS DE VENTA**

5.1. Teoría del Análisis Transaccional.

5.2. Teorías y procesos de la motivación.

5.3. La entrevista de ventas.

5.4. Técnicas de cierre.

### **6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

6.1. Fidelización de clientes.

6.2. Gestión de clientes.

6.3. La posventa.



**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS  
COMM066PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

**1. Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

**2. Denominación:** HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN COMERCIAL BÁSICAS

**3. Código:** COMM066PO

**4. Objetivo General:** Identificar los principales elementos del marketing promocional y el merchandising en la actividad comercial.

**5. Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial y 80 en modalidad teleformación.

**6. Duración:**

Horas totales: 25

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 25

Teleformación:..... 25

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

**7.1 Espacio formativo:**

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m2 por alumno. En caso de que el aula esté equipada con ordenadores , deberá contar con un mínimo de 3m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

**7.2 Equipamientos:**

- Equipos audiovisuales.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.
- Proyector.
- Equipo comercial básico.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes. En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

### **Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

#### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tableros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo Estatal, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo Estatal, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo Estatal y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

## **2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje**

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. MERCHANDISING**

- 1.1. Definición.
- 1.2. Funciones.
- 1.3. Objetivos.

### **2. IMAGEN Y POSICIONAMIENTO**

- 2.1. Estrategia de imagen.
- 2.2. Estrategia de posicionamiento del producto.

### **3. PLANIFICACIÓN DE UNA PROMOCIÓN**

- 3.1. Objetivos de la Promoción.
- 3.2. La Promoción dentro de la estrategia de comunicación.

### **4. LA LEGISLACIÓN CON RESPECTO A LA PROMOCIÓN**

- 4.1. Normativa aplicable.

### **5. HERRAMIENTAS PROMOCIONALES DIRIGIDAS AL CONSUMIDOR**

- 5.1. Perfil del consumidor.
- 5.2. Comportamiento de compra.

### **6. HERRAMIENTAS PROMOCIONALES DIRIGIDAS A LA DISTRIBUCIÓN**

- 6.1. Animación en el punto de venta.

### **7. HERRAMIENTAS PROMOCIONALES DIRIGIDAS AL COMERCIANTE**

- 7.1. Política de promociones.

**PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA  
PROMOCIONES COMERCIALES EN EL PUNTO DE VENTA  
COMM026PO**

**PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS**

# PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

## PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: PROMOCIONES COMERCIALES EN EL PUNTO DE VENTA

### DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

**1. Familia Profesional** COMERCIO Y MARKETING

**Área Profesional:** MARKETING Y RELACIONES PÚBLICAS

**2. Denominación:** PROMOCIONES COMERCIALES EN EL PUNTO DE VENTA

**3. Código:** COMM026PO

**4. Objetivo General:** Distinguir los tipos de campañas de promoción y elaborar un programa de promoción, así como identificar las características de la publicidad de un lugar de venta, los materiales que se utilizan y los elementos que favorecen la venta.

**5. Número de participantes:**

Máximo 25 participantes en modalidad presencial y 80 en modalidad teleformación.

**6. Duración:**

Horas totales: 40

Modalidad: Indistinta

Distribución de horas:

Presencial:..... 40

Teleformación:..... 40

**7. Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamiento:**

Contará con los m2 suficientes para albergar el equipamiento específico y la maquinaria necesaria para el desarrollo de la acción formativa

**7.1 Espacio formativo:**

**AULA POLIVALENTE:**

El aula contará con las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo de la acción formativa.

- Superficie: El aula deberá contar con un mínimo de 2m2 por alumno.
- Iluminación: luz natural y artificial que cumpla los niveles mínimos preceptivos.
- Ventilación: Climatización apropiada.
- Acondicionamiento eléctrico de acuerdo a las Normas Electrotécnicas de Baja Tensión y otras normas de aplicación.
- Aseos y servicios higiénicos sanitarios en número adecuado.
- Condiciones higiénicas, acústicas y de habitabilidad y seguridad, exigidas por la legislación vigente.
- Adaptabilidad: en el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad dispondrá de las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.
- PRL: cumple con los requisitos exigidos en materia de prevención de riesgos laborales

Cada espacio estará equipado con mobiliario docente adecuado al número de alumnos, así mismo constará de las instalaciones y equipos de trabajo suficientes para el desarrollo del curso.

**7.2 Equipamientos:**

- Pizarras para escribir con rotulador.
- Equipos audiovisuales.
- Rotafolios.
- Material de aula.
- Mesa y silla para formador.
- Mesas y sillas para alumnos.
- PCs instalados en red, cañón de proyección. Internet. Un equipo por persona.

- Software específico de la especialidad.
- Elementos promocionales. Cartelística.

Se entregará a los participantes los manuales y el material didáctico necesarios para el adecuado desarrollo de la acción formativa

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

7.2.1 En el caso de formación en modalidad teleformación, se requiere el siguiente equipamiento:

**Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación y del contenido virtual de aprendizaje para especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación**

### *1. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación*

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
- Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:

Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de carácter asíncrono (foros, tabloneros, correo, listas, etc.), como síncrono, (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).

Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.

Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.

Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.

- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo Estatal, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo II y en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo Estatal, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.

- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo Estatal y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el

inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

## **2. Requisitos técnicos del contenido virtual de aprendizaje**

Para garantizar la calidad del proceso de aprendizaje del alumnado, el contenido virtual de aprendizaje de las especialidades formativas no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad mantendrá una estructura y funcionalidad homogénea, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el correspondiente programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y esté asociado a la especialidad formativa para la que se solicita inscripción.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje de los citados programas formativos, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## **8. Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si existen requisitos legales para el ejercicio de la profesión)

## **9. Requisitos oficiales de los centros:**

(Este epígrafe sólo se cumplimentará si para la impartición de la formación existe algún requisito de homologación / autorización del centro por parte de otra administración competente.

## **10. CONTENIDOS FORMATIVOS:**

### **1. MÉTODOS FÍSICOS Y PSICOLÓGICOS PARA CALENTAR PUNTOS FRÍOS**

- 1.1. Métodos físicos para calentar puntos fríos.
- 1.2. Métodos psicológicos para calentar puntos fríos.

### **2. TIPOS DE CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN**

- 2.1. Por su duración.
- 2.2. Por su importancia dentro del marketing.
- 2.3. Por su objetivo.
- 2.4. Por sus resultados.
- 2.5. Por su forma.
- 2.6. Por su contenido.
- 2.7. Por su sistema.
- 2.8. Por su integración.

### **3. ETAPAS DE UN PROGRAMA DE PROMOCIÓN**

- 3.1. Situación del problema.
- 3.2. Idea central.
- 3.3. Tipos de acciones.
- 3.4. Calendario.
- 3.5. Medios materiales y humanos.
- 3.6. Test de las acciones.
- 3.7. Programa de seguimiento de las acciones.

### **4. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLV**

- 4.1. Concepto, características y objetivos de PLV.
- 4.2. Promoción y patrocinio: objetivos características y herramientas.

**4.3. Campañas: mensajes, objetivos y evaluación.**

**5. EVOLUCIÓN DE LA PLV**

**5.1. PLV personal.**

**5.2. PLV sonora.**

**5.3. PLV audiovisual.**

**5.4. PLV visual.**

**6. ELEMENTOS Y MATERIALES DE LA PLV**

**6.1. Elementos y materiales de la PLV.**

**7. LA PLV Y EL MERCHANDISING**

**7.1. Concepto y merchandising.**

**7.2. La PLV y el merchandising.**

