

# Convenios de formación 2010





1. Presentación CDF estatales.
2. Proceso de detección de necesidades.
3. Descripción de modalidades.
4. Catálogo de AAFF Anbal.
5. Proceso de inscripción a través de la Web de captación.
6. Documentos de inscripción.
7. Material didáctico.
8. Documentos de certificación y Evaluación.
9. Preguntas



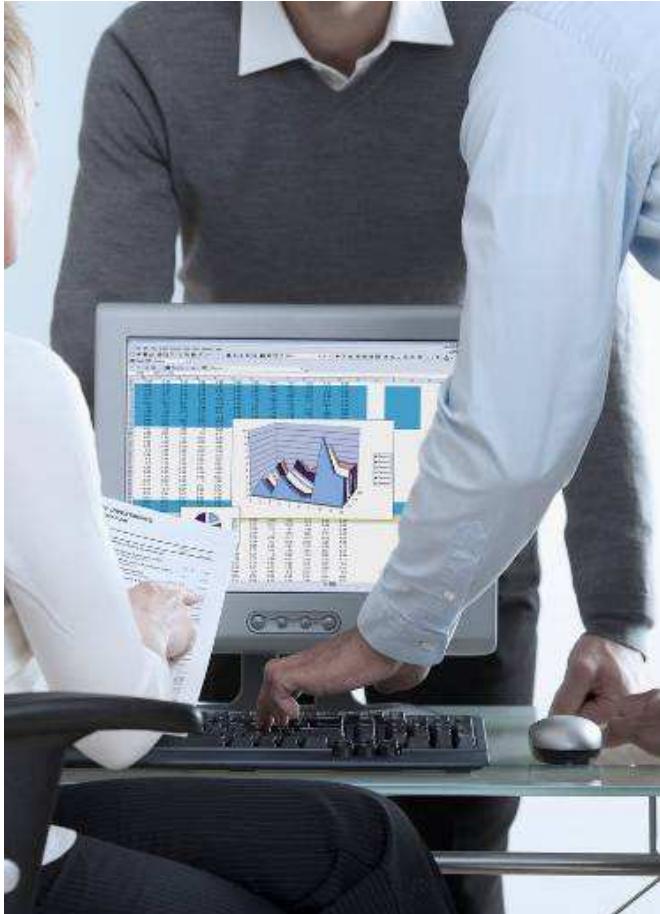


# PRESENTACIÓN DE CDF ESTATALES 2010





## Gestión del Convenio de Formación



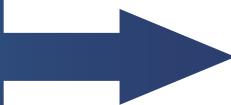
Los Convenios de Formación tienen como finalidad tanto la mejora de las competencias y cualificaciones como la actualización y especialización profesional de los trabajadores en activo en cualquier sector del mercado.

Esta iniciativa de formación, regulada en la Orden TAS/718/2008 de 7 de marzo los diferentes tipos de Planes de Formación (intersectoriales, sectoriales, para autónomos, etc..) así como las entidades que pueden optar a estas subvenciones.





Orden Reguladora  
de la Formación  
de Oferta



**ORDEN TAS/718/2008 de 7 de marzo**, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación. (B.O.E. 18/03/2007)

**RESOLUCION del 1 de Febrero de 2010**, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se aprueba la convocatoria, con cargo al ejercicio presupuestario 2010, de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación mediante convenios, de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados (B.O.E. 9/02/2010).



Convocatoria de  
Planes de  
Formación 2010





## ¿Qué significa Formación de Oferta?

Es totalmente **gratuita** tanto para los trabajadores como para la empresa.

La Formación de Oferta va dirigida **a los trabajadores** de las empresas, en este caso, a los trabajadores de empresas pertenecientes al sector de **Hostelería**.

Las empresas **no están obligadas** a formar a los trabajadores dentro de los planes de oferta. Son los trabajadores los que deciden si quieren realizar la formación en respuesta al análisis de necesidades formativas.

La formación de oferta no afecta, de ninguna manera, al crédito de las empresas que pueden utilizar en formación a través de las bonificaciones a la Seguridad Social.





### Subvención Concedida Año 2010

PENDIENTE DE CONFIRMAR

Cofinanciación Fondo Social Europeo (FSE)

Regiones de Convergencia

Resto de Regiones

Concedido

CONFIRMAR €

CONFIRMAR %

CONFIRMAR €

CONFIRMAR %

CONFIRMAR €

CONFIRMAR %

Colectivos Prioritarios

CONFIRMAR %





### ¿Qué se cofinancia?

En virtud del programa operativo de intervención comunitaria “Adaptabilidad y Empleo” será objeto de cofinanciación por el FSE el coste de las acciones formativas recogidas en el plan de referencia de Hostelería que se realicen en materia de seguridad y prevención de accidentes de trabajo en todo el territorio nacional de acuerdo con la siguiente codificación:

Código Grupo de AAFF	Denominación Técnica
159 - 00	Prevención de Riesgos Laborales en el Sector Hostelería
162 -99	Seguridad y Salud Aplicadas a Balnearios





## CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN

Cofinanciación solicitada Convenio de Formación  
2010 (XXXXX%)

XXXXXXXXXXXXX €

Regiones Objetivo en Convenio de Formación 2010

Regiones Objetivo de Convergencia

Andalucía, Castilla La Mancha, Extremadura y Galicia

Resto de Regiones

Regiones Objetivo de Competitividad y Empleo:

Aragón, Baleares, Cantabria, Cataluña, La Rioja, Comunidad de Madrid, Navarra y País Vasco.





## Colectivos prioritarios

Este apartado hace referencia a todos aquellos trabajadores que participen en la formación y que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

- Mujeres
- Personas con discapacidad
- Trabajadores de Baja Cualificación (grupos de cotización 6, 7, 9, 10 y 11)
- Trabajadores de empresas con una plantilla inferior a 250 trabajadores

El porcentaje de trabajadores que cumplan alguna de estas condiciones deber ser como mínimo de un XX,XX% sobre el total de alumnos formados.

**Importante:**

A efectos de este cálculo no se toman en cuenta a los trabajadores de forma individual, sino que se computan tantas veces como acciones formativas en las que participen.





## Acciones formativas

En la convocatoria 2.010 la FTFE establece la siguiente clasificación de las acciones formativas dentro de los Convenios de Formación Estatales

### Acciones Formativas Específicas

Se trata de acciones formativas cuyo contenido es generador de competencias específicas y exclusivas, dirigidas a colectivos específicos y exclusivos de un ámbito sectorial.

### Acciones Formativas Relacionadas

Se trata de acciones formativas cuyo contenido es generador de competencias con menor especificidad, y que pueden ser compartidas por colectivos de sectores con vinculaciones afines.

### Acciones Formativas Transversales

Se trata de acciones formativas cuyo contenido genera competencias transversales que pueden ser válidas y transferibles a todos o casi todos los colectivos u ocupaciones de todos o casi todos los ámbitos sectoriales.





De cara a la ejecución de los Convenios de Formación Estatales la FTFE establece la obligación de formar un mínimo de alumnos en aquellas acciones formativas incluidas dentro del Plan de Referencia Sectorial correspondiente.

**El mencionado plan de referencia se compone de:**

- Acciones Formativas Específicas y Relacionadas del Sector
- Acciones Formativas Transversales

Dentro del Convenio de Formación solicitado por ANBAL dicho porcentaje mínimo de alumnos a formar en acciones formativas Específicas-Relacionadas asciende a:

**CONFIRMAR % sobre el total de alumnos formados**





# PROCESO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

## Fase 1. Solicitud.





## Contacto Inicial. Julio de 2009

- Contacto Telefónico y/o Correo Electrónico
- Explicación del proceso de detección de necesidades formativas: pasos a seguir, temporalización, etc..
- Definición de Áreas Temáticas del plan.

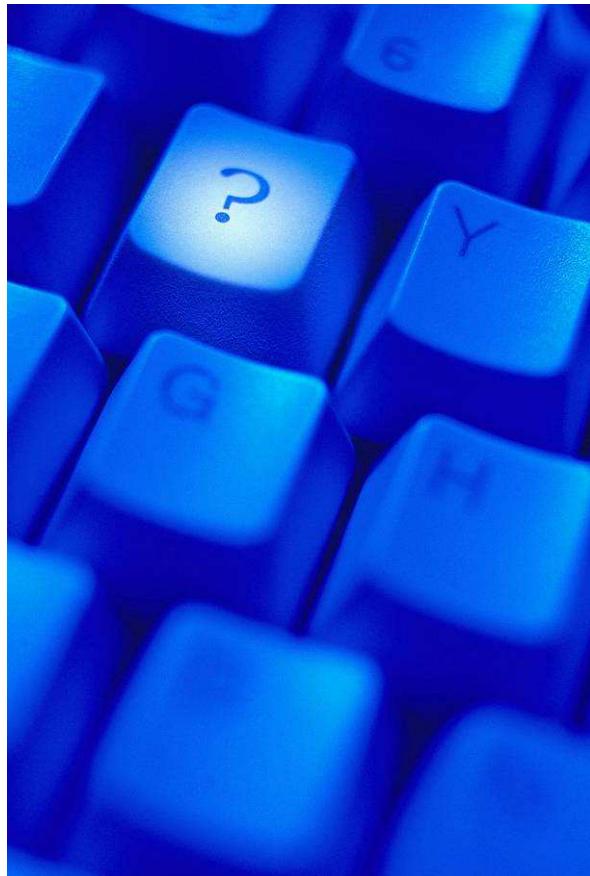




## 2º Contacto. Octubre de 2009.

- Contacto por Correo Electrónico.
- Explicación del proceso de detección de necesidades formativas: pasos a seguir, temporalización, etc..
- Identificación de necesidades de los asociados.





## Cuestionario de Detección de Necesidades

- Envío del Cuestionario a los diferentes interlocutores:
  - ✓ Denominación aprobada por la Fundación Tripartita.
  - ✓ Modalidad de la Acción Formativa.
  - ✓ Nº Horas.
  - ✓ Previsión de nº de alumnos.

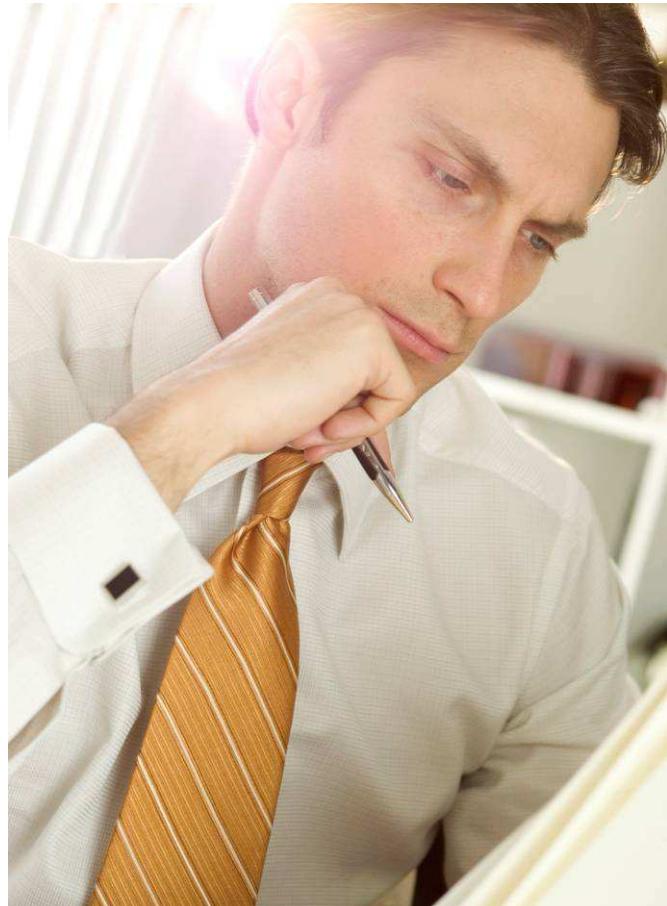




## Guía de Orientación

- Especificación de los características y requisitos de los fondos que subvencionan esta formación.
- Criterios de obligado cumplimiento establecidos por la normativa reguladora.
- Pautas y recomendaciones para la cumplimentación del Cuestionario de Necesidades.





## Recepción y Análisis de las Necesidades Formativas

- Nuevo contacto con los interesados: resolución de dudas, información adicional, etc..
- Recepción de los cuestionarios de necesidades formativas.
- Análisis de los datos obtenidos para la Solicitud del Plan de Formación 2.010





# PROCESO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

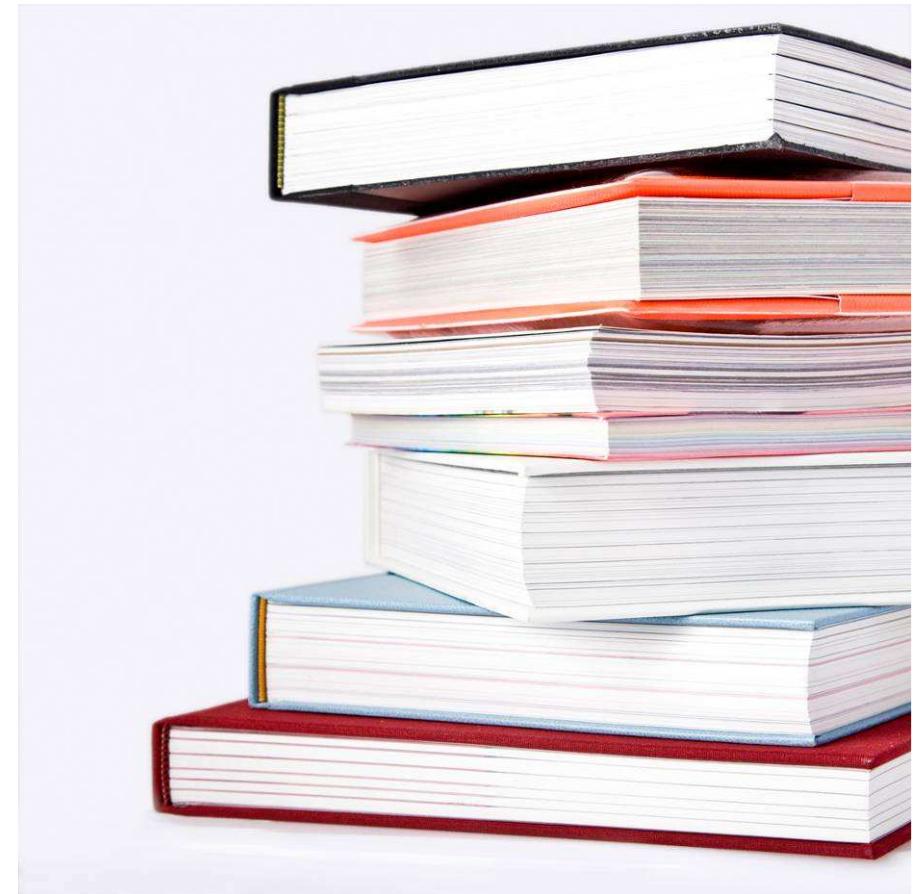
## Fase 2. Inicio de Ejecución

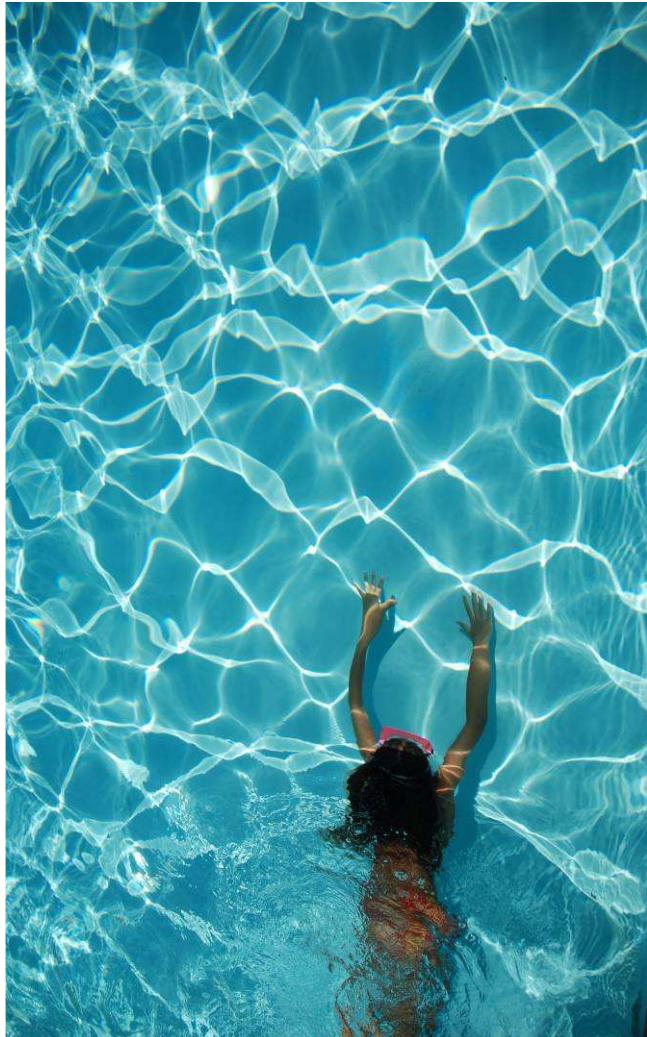




## Resolución Provisional. Catálogo de Acciones Formativas.

- Documento clave para el inicio de la ejecución.
- Descripción de los objetivos generales y específicos que pretenden alcanzar la formación.
- Descripción de los contenidos teóricos y prácticos a desarrollar.
- Modalidad y duración de la Acción Formativa.
- Análisis de necesidades concretas de los asociados.
- Concreción del número de alumnos y acciones formativas a realizar.





## DESCRIPCIÓN DE MODALIDADES DE IMPARTICIÓN





**MIXTA = PRESENCIAL + DISTANCIA**

**DISTANCIA**





## MIXTA

Utilizamos una metodología de aprendizaje denominada **MIXTA**

**Formación  
Presencial**



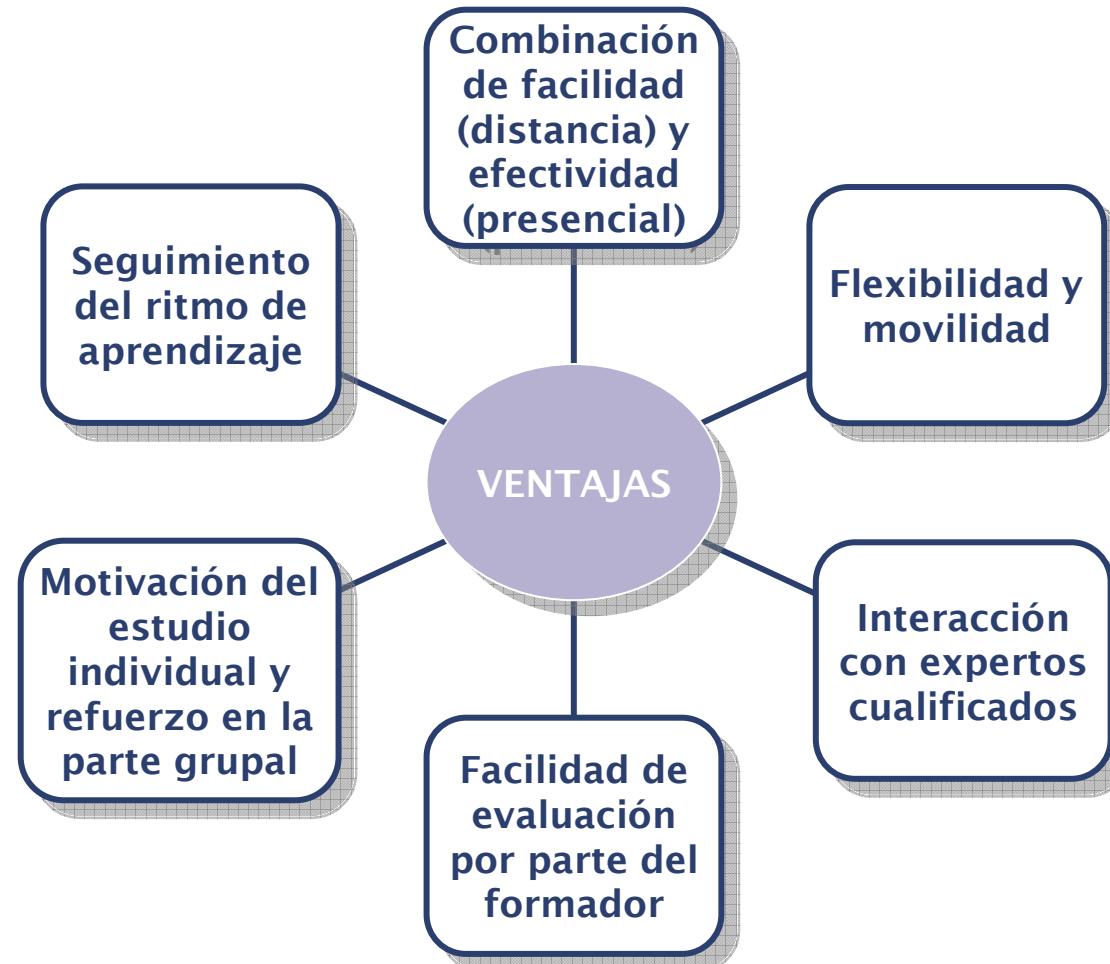
**Formación a  
Distancia**

Consiste en utilizar la formación a distancia, a través de la cual el alumno gestiona su aprendizaje, apoyado por un tutor y la formación presencial, que busca la puesta en práctica de los conceptos y aptitudes previamente asimilados.





## MIXTA





## MIXTA: PRESENCIAL

La formación a desarrollar en la parte presencial de la metodología mixta sigue un **método activo** en el que el formador hace de guía y orientador e interviene en todo el proceso de enseñanza - aprendizaje del alumno facilitando el cumplimiento del mismo.

### Se utilizan diferentes medios y técnicas

Apoyo de medios audiovisuales para la impartición de la formación.

Ejercicios y actividades prácticas de apoyo a la teoría expuesta.

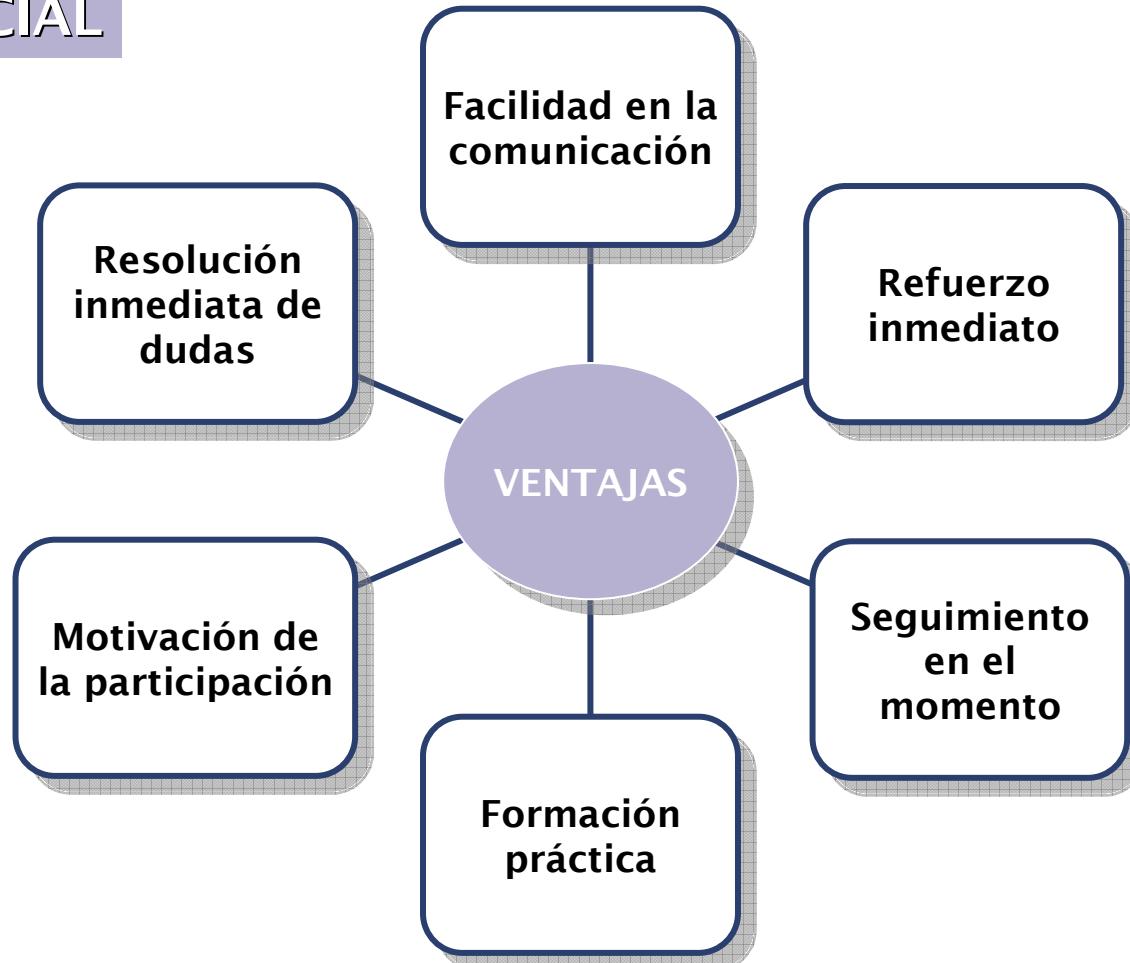
Análisis, estudio y resolución de casos reales.

Dinámicas de grupo, debates y reflexión sobre lo aprendido.





## **MIXTA:** PRESENCIAL





## DISTANCIA

### Nos permite:

- Mayor **flexibilidad**, debido a la agenda previa de cada uno de los alumnos.
- **Evitar las ausencias en la formación** con jornadas presenciales demasiado extensas en el tiempo.
- Posibilidad de **construir aprendizajes** partiendo de la auto-evaluación.
- **Una mayor asimilación** de los conceptos teóricos.





## DISTANCIA





## TUTORIZACIÓN DISTANCIA

Los alumnos disponen de un tutor experto en la materia para consultar cualquier duda y con el que pueden contactar siempre que lo necesiten.

**Este se encargará de:**

- **El seguimiento** de los alumnos
- **La solución de los problemas** de acceso a la plataforma que se puedan tener.
- **La solución de las dudas** que puedan surgir sobre el temario planteado
- **La dinamización** del curso.





# CATÁLOGO DE AAFF





## Área Temática: Balnearios





## Técnicas y aplicación de tratamientos (baños termales, duchas de chorro, etc..)



**Duración:** 55 horas totales

**Modalidad:** 55 Distancia

**Objetivo General:**

Distinguir las distintas técnicas y tratamientos estéticos así como su correcta aplicación.

73 peticiones





## Técnicas y aplicación de tratamientos (baños termales, duchas de chorro, etc.)

### Objetivos específicos

- **Conocer la composición del agua y los diferentes tratamientos**
- **Saber utilizar las técnicas hidrotermales**
- **Aplicar las técnicas de maquillaje termal**
- **Conocer los tipos de establecimientos hidrotermales que pueden existir**





# Técnicas y aplicación de tratamientos (baños termales, duchas de chorro, etc.)

## Contenidos

### 1. EL AGUA

- a. Usos del Agua. Crenoterapia. Historia.
- b. Hidrogeología. Propiedades y Químicas del Agua.
- c. El Agua como Agente Físico.
- d. Efectos Mecánicos del Agua.
- e. Efectos Químicos del Agua.
- f. Las Aguas Mineromedicinales.
- g. Permeabilidad y Crenoterapia Cutánea
- h. El Agua de Mar: Contenido, Propiedades y Efectos.

### 2. LAS TÉCNICAS HIDROTERMALES

- a. Aplicaciones Generales sin Presión. Balneación.
- b. Aplicaciones Generales con Presión e Instalaciones Colectivas de Baño.
- c. Aplicaciones Crenoterápicas Parciales.
- d. Saunas, Termas y Baños de Vapor.
- e. Termoterapia Superficial y Crioterapia.

### 3. COSMÉTICA TERMAL

- a. Geoterapia: Arcillas, Peloides, Limos, Parapeloides y Paralimos
- b. Neurocosmética.
- c. Cosmética Marina y Cosmética de la Uva y el Vino

### 4. CURA BALNEARIA, TALASOTERAPIA Y SPA

- a. Cura Balnearia.
- b. Talasoterapia y Técnicas Asociadas.
- c. Establecimientos Spa.





# Gestión del programa de termalismo social del IMSERSO



**Duración:** 35 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer y ser capaz de aplicar la normativa para la gestión de Programa de Termalismo.

19 peticiones





## Objetivos específicos

- Reconocer los aspectos fundamentales de la normativa.
- Enumerar los requisitos del programa de termalismo social del IMSERSO.
- Distinguir los diferentes servicios ofrecidos por el programa.
- Establecer las diferentes estancias y tratamientos que se ofrecen.
- Explicar el proceso de solicitar plaza.
- Esquematizar los plazos para presentar las solicitudes.
- Manejar con soltura el baremo para la valoración de las solicitudes.
- Descargar diferentes documentos relativos al programa.
- Evocar los aspectos fundamentales de la información relativa al programa.





## Contenidos

1. NORMATIVA
2. REQUISITOS
3. SERVICIOS OFRECIDOS POR EL PROGRAMA
4. ESTANCIAS Y TRATAMIENTOS
5. ¿CÓMO SE SOLICITA LA PLAZA?
6. PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS SOLICITUDES
7. BAREMO PARA LA VALORACIÓN DE LAS SOLICITUDES
8. DESCARGA DEL MODELO DE SOLICITUD, INFORME MÉDICO, RELACIÓN DE BALNEARIOS PARTICIPANTES Y FOLLETO INFORMATIVO
9. INFORMACIÓN





## Diagnóstico y organización de servicios hidrotermales



**Duración:** 50 horas totales

**Modalidad:** 10 Presenciales/40 distancia

**Objetivo General:**

Diagnosticar y organizar servicios hidrotermales en instalaciones crenoterápicas.

32 peticiones





## Objetivos específicos

- **Identificar y conocer el diseño y funcionamiento de las instalaciones hidrotermales**
- **Utilizar las técnicas hidrotermales**
- **Respetar y conocer las normas de seguridad en instalaciones termales**





## Contenidos

### 1. DISEÑO DE INSTALACIONES CRENOTERÁPICAS

- a. Instalaciones de los Establecimientos Hidrotermales.
- b. Protocolos de Trabajo en Centros de crenoterapia.

### 2. DIAGNÓSTICO Y PROTOCOLO EN CRENOTERAPIA

- a. El Proceso del Diagnóstico en los Tratamientos Hidrotermales.
- b. Protocolos de Trabajo en Centros de Crenoterapia.

### 3. REGULACIÓN, CONTROL Y SEGURIDAD EN EL SERVICIO, DISPOSITIVOS E INSTALACIONES

- a. Seguridad en un Centro de Crenoterapia.
- b. Normas de Higiene en un Centro de Crenoterapia.
- c. Normativa y Calidad en los Centros de Crenoterapia.





# Conocimientos de hidrología médica



**Duración:** 145 horas totales

**Modalidad:** Mixta (20 P y 125 D)

**Objetivo General:**

Conocer y dominar las características esenciales y uso terapéutico de las aguas mineromedicinales

43 peticiones





## Objetivos específicos

- Reconocer los conceptos fundamentales.
- Identificar la clasificación de los tipos de agua.
- Enumerar los tipos de mecanismo del agua.
- Argumentar las indicaciones terapéuticas.
- Reconocer las contraindicaciones.
- Establecer los distintos tipos de aplicación del agua.
- Diferenciar las técnicas de aplicación del agua.





## Contenidos

- 1. CONCEPTOS FUNDAMENTALES.**
- 2. CLASIFICACIÓN DE LAS AGUAS.**
- 3. MECANISMOS DE ACCIÓN DE LAS AGUAS.**
- 4. INDICACIONES TERAPÉUTICAS.**
- 5. CONTRAINDICACIONES.**
- 6. FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS AGUAS.**
- 7. TÉCNICAS DE APLICACIÓN.**





**Duración:** 15 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer los principios básicos de la seguridad  
y salud en los balnearios

30 peticiones





## Contenidos

### 1. INTRODUCCIÓN:

- a. Hidroterapia: generalidades e historia
- b. Cura hidrotermal: generalidades e historia

### 2. EL AGUA

- a. Hidrogeología
- b. Propiedades físico-químicas del agua.  
Clasificación de las aguas
- c. Acción del agua sobre el organismo

### 3. SEGURIDAD E HIGIENE APLICADAS A BALNEARIOS

- a. Seguridad e higiene





## Protocolos de servicios de masajes



**Duración:** 115 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Reconocer los diferentes tipos de masajes y cómo programarlos a partir de los principios y fundamentos de estos

59 peticiones





## Contenidos

### 1. INTRODUCCIÓN AL MASAJE

- a. Principios y entorno
- b. Fundamentos del masaje
- c. Masajes específicos
- d. Automasaje
- e. Programas de masaje





**Duración:** 30 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Aplicar las medidas oportunas para realizar las tareas con la higiene necesaria así como reconocer los diferentes métodos de depilación y técnicas de maquillaje.

35 peticiones





## Contenidos

### 1. CONOCIMIENTOS DE BASE

- a. La higiene en un centro de estética
- b. La Calidad en un centro de estética
- c. Introducción a la Cosmetología

### 2. CUIDADOS ESTÉTICOS DEL VELLO

- a. El pelo
- b. Métodos depilatorios
- c. Tratamientos estéticos del color del vello

### 3. TRATAMIENTOS DE HIGIENE E HIDRATACIÓN FACIAL Y CORPORAL

- a. Introducción a la electricidad
- b. Las técnicas electroestéticas I
- c. Las técnicas electroestéticas II
- d. La piel
- e. Tipología y cuidados de la piel

- f. Diagnóstico estético facial I
- g. Diagnóstico estético facial II
- h. Higiene de la piel del rostro
- i. Higiene de la piel del cuerpo
- j. Alteraciones de la hidratación y sus tratamientos
- k. Técnicas manuales: facial
- l. Técnicas manuales: corporal

### 4. MAQUILLAJE

- a. Maquillaje como instrumento para mejorar la imagen.
- b. Pincelería. Pinceles y Brochas según el producto.
- c. Tratamientos
- d. Bases
- e. Correcciones
- f. Tendencias actuales





## Conocimiento del producto. Cosméticos, equipos para cuidados estéticos



**Duración:** 35 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Aplicar técnicas adecuadas para presentar ante el cliente productos de cosmética y de equipos para cuidados estéticos

45 peticiones





## Conocimiento del producto. Cosméticos, equipos para cuidados estéticos



### Contenidos

1. APLICACIÓN DEL MARKETING AL COMERCIO
2. LA COMUNICACIÓN EN EL PEQUEÑO COMERCIO
3. MERCHANDISING
4. LA ANIMACIÓN DEL PUNTO DE VENTA
5. NOCIONES GENERALES SOBRE ESCAPARATES Y ESCAPARATISMO
6. LA REALIZACIÓN DEL ESCAPARATE
7. LA PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO AL CLIENTE





## Masaje estético



**Duración:** 55 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Mejorar la imagen y contribuir al bienestar de las personas aplicando masajes estéticos

30 peticiones





## Contenidos

### EL MASAJE ESTÉTICO

1. Historia del masaje.
2. Masaje estético: conocimientos de base.
3. Conocimientos previos a la práctica del masaje.
4. Las maniobras básicas del masaje estético (I).
5. Las maniobras básicas del masaje estético (II).
6. Masaje zonal: cráneo, cuello y escote.
7. Masaje zonal: cara.
8. Masaje zonal: pies.
9. Masaje zonal: extremidades inferiores.
10. Masaje zonal: abdomen.
11. Masaje zonal: tórax y senos.
12. Masaje zonal: manos.
13. Masaje zonal: extremidades superiores.
14. Masaje zonal: glúteos.
15. Masaje zonal: espalda.
16. Tipos de masaje estético.

### TÉCNICAS ASOCIADAS AL MASAJE ESTÉTICO

1. Técnicas respiratorias (I).
2. Técnicas respiratorias (II).
3. Movilizaciones y estiramientos





## Estética general



**Duración:** 115 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer las técnicas básicas de un esteticista, tales como, las técnicas de maquillaje, depilación, masaje, etc..

36 peticiones





### Contenidos

- CONOCER LAS TÉCNICAS DE MAQUILLAJE.
- ESTUDIAR LAS TÉCNICAS DE MASAJES.
- CONOCER LAS DIFERENTES LIMPIEZAS DEL ROSTRO.
- CONOCER LAS ÚLTIMAS TENDENCIAS EN ESTÉTICA.
- APRENDER A REALIZAR MANICURAS Y PEDICURAS.
- APRENDER LOS DIFERENTES TIPOS DE DEPILACIÓN.
- CONOCER LOS CUIDADOS PARA LA PIEL.





## Área Temática: Hostelería





## Camarero/a de pisos



**Duración:** 60 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Ser capaz de realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (hoteles, apartamentos, residencias, etc..), en todas sus posibles dependencias, así como de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario.

104 peticiones





## Contenidos

### **UNIDAD 1: ALOJAMIENTOS.**

- 1.1. La camarera de pisos y su departamento
- 1.2. Los alojamientos turísticos y no turísticos
- 1.3. La habitación de hotel.

### **UNIDAD 2: LA CAMARERA DE PISOS**

- 2.1. Descripción.
- 2.2. Funciones.
- 2.3. Uniformidad.
- 2.4. Deontología profesional.
- 2.5. Planificación del trabajo.

### **UNIDAD 3: TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE LA ZONA DE PISOS Y ÁREAS PÚBLICAS**

- 3.1. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas: descripción, aplicaciones, limpieza y mantenimiento de uso.

3.2. Normas de seguridad en su utilización.  
3.3. Productos utilizados en la limpieza: tipos, aplicaciones y rendimientos. Beneficios e inconvenientes.

3.4. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención.

3.5. Técnicas de limpieza: descripción y aplicación.

3.6. Control de resultados.

3.7. Preparación de habitaciones para bloqueos por obra

### **UNIDAD 4: MOBILIARIO Y DECORACIÓN EN EMPRESAS DE ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO**

- 4.1. Mobiliario
- 4.2. Ubicación y distribución.
- 4.3. Revestimientos, alfombras y cortinas
- 4.4. Otros elementos de decoración.
- 4.5. Limpieza y mantenimiento de mobiliario
- 4.6. Iluminación y temperatura en las habitaciones.





## Contenidos

### **UNIDAD 5: NORMATIVA DE SEGURIDAD, HIGIENE Y SALUD EN LOS PROCESOS DE PREPARACIÓN Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES, ZONAS NOBLES Y ÁREAS COMUNES**

- 5.1. Identificación e interpretación de normativa específica.
- 5.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos.
- 5.3. Salud e higiene personal: factores, medidas, materiales y aplicaciones.
- 5.4. Medidas de prevención y protección
- 5.5. Equipamiento personal de seguridad





**Duración:** 100 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer las estructuras organizativas del ámbito turístico que le permitan diseñar programas de animación turística para su aplicación

48 peticiones





## Contenidos

- 1. ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS Y FUNCIONALES**
- 2. CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**
- 3. ELEMENTOS PARA LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE UN DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN**
- 4. LA ORGANIZACIÓN, DESARROLLO Y CONTROL DE LAS ACTIVIDADES**
- 5. DINÁMICA Y DINAMIZACIÓN DE GRUPOS**





## La legionela en el sector alimentario



**Duración:** 20 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer y aplicar las técnicas para la prevención de Legionela

28 peticiones





## Contenidos

### UNIDAD 1. LA LEGIONELOSIS

- 1.1. Biología y ecología del agente causal
- 1.2. Cadena epidemiológica de la enfermedad
- 1.3. Instalaciones de riesgo

### UNIDAD 2. ÁMBITO LEGISLATIVO

- 2.1. RD 865/2003 de 4 de julio
- 2.2. Legislación comunitaria

### UNIDAD 3. PRÁCTICAS ADECUADAS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CIRCUITOS

### UNIDAD 4. INSTALACIONES DE RIESGO

- 4.1. Torres de refrigeración y condensadores evaporativos
- 4.2. Humidificadores industriales

### UNIDAD 5. IDENTIFICACIÓN DE PUNTOS CRÍTICOS.

- 5.1. Programas de mantenimiento y control de instalaciones
- 5.2. Toma de muestras
- 5.3. Controles analíticos

**Prácticas:**  
Limpieza de circuitos





## Técnicas culinarias en el sector de la hostelería



70 peticiones

**Duración:** 80 horas totales

**Modalidad:** Distancia

### **Objetivo General:**

El objetivo general de la presente acción formativa es confeccionar platos considerados de “cocina actual” y experimentar nuevas preparaciones basadas en platos tradicionales, así como preparar servicios tipos “buffet”, “self-service” y otros servicios especiales, dando soporte a las actividades de servicio al cliente. Finalmente, también se pretende confeccionar platos considerados de “nueva Creación” y experimentar nuevas preparaciones basadas en platos tradicionales.





## Objetivos específicos

- **Analizar la información sobre los nuevos gustos, expectativas o necesidades de la nueva demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria.**
- **Confeccionar platos de nueva creación y experimentar las nuevas preparaciones, utilizando los equipos, equipamientos y herramientas apropiadas.**
- **Analizar el “buffet” y el “self-service” en función de su forma, tamaño, tipo de servicios y equipos.**
- **Aplicar las técnicas para la confección de adornos, gelatina y “chaud froid”, propias para los paltos fríos del “buffet”, utilizando las herramientas, menaje y equipamiento adecuado.**
- **Presentar en recipientes adecuados las diferentes preparaciones propias del “buffet” y “self-service”, con la decoración adecuada y una variedad en función del tipo de servicio (celebración especial, desayuno, “brunch”, almuerzo en piscina, etc..) Y de su categoría. -colaborar en el montaje de servicios especiales tipo “buffet”, “self-service” y análogos, aplicando las técnicas adecuadas.**
- **Analizar la información sobre los nuevos gustos, expectativas o necesidades de la nueva demanda, deduciendo los cambios necesarios en el proceso de producción culinaria.**
- **Confeccionar platos de nueva creación y experimentar las nuevas preparaciones, utilizando los equipos, menaje y herramientas apropiadas.**





## Contenidos

### MÓDULO I

1. LA RESTAURACIÓN ACTUAL
2. LA NUEVA COCINA
3. DECORACIÓN Y PRESENTACIÓN
4. NUEVAS RECETAS

### MÓDULO II

1. INTRODUCCIÓN AL BUFFET
  - CONCEPTO
  - CLASIFICACIÓN
  - CARACTERÍSTICAS
2. PREPARACIONES CULINARIAS SEGÚN TIPOS Y SERVICIO
3. TÉCNICAS DE MONTAJE Y DECORACIÓN DE “BUFFET” Y OTROS SERVICIOS ESPECIALES
4. PARTICIPACIÓN DEL COCINERO EN LOS SERVICIOS ESPECIALES: FUNCIONES Y UNIFORMES

5. ATENCIÓN AL CLIENTE: NORMAS, FUNCIONES Y ACTITUDES DEL COCINERO ANTE EL CLIENTE.
6. BATERÍA, UTILLAJE Y UTENSILIOS PARA LA PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN.
7. REALIZAR PREPARACIONES CULINARIAS DESTINADAS A SERVICIOS ESPECIALES, “BUFFET” Y “SELF-SERVICE.
8. DECORAR Y PRESENTAR DIFERENTES PREPARACIONES EN FUNCIÓN DEL PRODUCTO Y SERVICIO
9. REALIZAR EL CONTROL DE CALIDAD EN MATERIAS PRIMAS, DEL PROCESO Y DE LOS PRODUCTOS ACABADOS





## Contenidos

### MÓDULO III

#### 1. INTRODUCCIÓN A LA COCINA CREATIVA

- CONCEPTOS DE "COCINA CREATIVA", "COCINA DE AUTOR" Y "NUEVA COCINA".
- LA CREATIVIDAD EN LA ELABORACIÓN DE PLATOS PROPIOS.
- LAS NUEVAS TENDENCIAS EN EL GUSTO Y EXPECTATIVAS DEL CONSUMIDOR.
- ALTERNATIVAS CULINARIAS EN LAS ELABORACIONES TRADICIONALES.

#### 2. PRINCIPIOS Y CRITERIOS BÁSICOS EN LA COMBINACIÓN DE ALIMENTOS

#### 3. INNOVACIONES Y/O SUSTITUCIONES DE MATERIAS PRIMAS DE FORMA ADECUADA

4. PREPARACIÓN DE MENÚS DE DEGUSTACIÓN
5. LA COCINA DE AUTOR
6. BATERÍA, UTILLAJE Y UTENSILIOS PARA LA PREPARACIÓN Y PRESENTACIÓN
7. LIMPIEZA DE EQUIPOS Y UTENSILIOS DE TRABAJO
8. CONFECCIÓN DE NUEVOS PLATOS A PARTIR DE RECETAS DE CREACIÓN PROPIA CON PRESENTACIÓN ORIGINAL
9. LA CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD EN HOTELERÍA





## Idiomas para hostelería



**Duración:** 120 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Nociones a cerca de la atención a la clientela en diferente idiomas entre los que se destacan: inglés, francés, alemán, italiano,...

74 peticiones





## Contenidos

- VOCABULARIO
- FRASES TÍPICAS
- RECEPCIÓN
- ATENCIÓN EN MESA
- SITUACIÓN FORMAL/INFORMAL
- CONTENIDOS VARIABLES:
- INGLÉS MEDIO
- ALEMÁN BÁSICO





**Duración:** 50 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

- Conocer el marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Identificar los riesgos específicos en el desempeño de las profesiones relacionadas con hostelería.
- Conocer y promover las medidas preventivas correspondientes.

97 peticiones





## Contenidos

### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Conceptos generales
- 1.2. Marco normativo

### 3.4. Servicio de recepción y atención al cliente

- 3.5. Cocineros y auxiliares de cocina
- 3.6. Camareros

### MÓDULO 2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN EL SECTOR HOSTELERÍA

- 2.1. Servicio de limpieza de habitaciones
- 2.2. Servicio de mantenimiento
- 2.3. Servicio de lavandería
- 2.4. Servicio de recepción y atención al cliente
- 2.5. Cocineros y auxiliares de cocina
- 2.6. Camareros
- 2.7 Restauración

### MÓDULO 4. RIESGOS GENERALES EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA

- 4.1. Riesgo eléctrico
- 4.2. Caídas de personas al mismo nivel
- 4.3. Caídas de personas a distinto nivel
- 4.4. Manipulación manual de cargas
- 4.5. Incendios
- 4.6. Evacuación
- 4.7. Otros riesgos asociados al sector: ergonomía y riesgos psico-sociales

### MÓDULO 3. RIESGOS ESPECÍFICOS EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA

- 3.1. Servicio de limpieza de habitaciones
- 3.2. Servicio de mantenimiento
- 3.3. Servicio de lavandería

### MÓDULO 5 . MEDIDAS PREVENTIVAS A ADOPTAR





## Análisis de peligros y puntos de control crítico



**Duración:** 35 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Conocer el sistema APPCC y puesta en práctica del mismo en la empresa

39 peticiones





## Contenidos

### UNIDAD 1. EL SISTEMA DE APPCC

- 1.1 El origen del sistema de APPCC y principios básicos
- 1.2 Legislación. ¿Por qué debemos utilizar el APPCC?
- 1.3 El APPCC y los sistemas de gestión de calidad
- 1.4 Beneficios fundamentales del APPCC
- 1.5 Aplicación del APPCC a las pequeñas y medianas empresas y principales directrices

### UNIDAD 2. LOS 7 PRINCIPIOS DEL SISTEMA

- 2.1 Análisis de peligros
- 2.2 Determinar los puntos críticos de control
- 2.3 Establecer límites críticos
- 2.3 Establecer un sistema de vigilancia
- 2.4 Establecer medidas correctoras
- 2.5 Procedimientos de verificación
- 2.6 Sistema de documentación y registro en el sistema

### UNIDAD 3. BUENAS PRÁCTICAS DE FABRICACIÓN E HIGIENE

- 3.1 Especificaciones con proveedores
- 3.2 Diseño de locales, instalaciones, maquinaria, equipos y utensilios.
- 3.3 Buenas prácticas de manipulación, salud, indumentaria e higiene del personal
- 3.4 Pautas de trabajo del personal
- 3.5 Plan de limpieza y desinfección
- 3.6 Plan de desinsectación y desratización

### UNIDAD 4. GESTIÓN DEL MANUAL APPCC:

- 4.1 Elaboración y aprobación
- 4.2 Control de la distribución
- 4.3 Modificaciones
- 4.4 Revisión y mantenimiento del Manual
- 4.5 Confidencialidad
- 4.6 Objetivos
- 4.7 Alcance
- 4.8 Organización





## Poda en general



**Duración:** 270 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Al finalizar la acción formativa el alumno debe ser capaz de:

Dota de habilidades específicas para desempeñar funciones de poda de arbolado ornamental en altura empleando las técnicas y medidas de seguridad adecuadas.

21 peticiones





## Poda en general

### Contenidos

#### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA CONFIGURACIÓN DEL ARBOLADO

1. Morfo-fisiología vegetal.
2. Sistema radicular y parte aérea.
3. Reacción ante posibles daños.
4. Crecimiento y desarrollo del árbol.

#### MÓDULO 2. TÉCNICA GENERAL DE PODA

1. Consideraciones generales.
2. Época de poda.
3. Técnicas de corte..

#### MÓDULO 3. TÉCNICAS ESPECIALES DE PODA

1. Poda en emparrados. Cabezas de gato.
2. Técnicas de tala y apeos dirigidos.
3. Descenso asistido de ramas.
4. Cableados y sustentación artificial.

#### MÓDULO 4. IDENTIFICACIÓN, ELECCIÓN Y MANEJO SEGURO DE ÚTILES Y HERRAMIENTAS

1. Útiles de ascensión y sustentación. Descripción, manejo y mantenimiento.
2. Herramientas: descripción, manejo y mantenimiento.
3. Maquinaria: descripción, manejo y mantenimiento.

#### MÓDULO 5. MÉTODOS DE ASCENSIÓN. NORMAS ESENCIALES DE SEGURIDAD

1. Técnicas de trepa: Ascenso a las copas. Desplazamientos en horizontal. Descensos.
2. Medidas de seguridad: Equipos de protección individual y colectiva.
3. Primeros auxilios, técnicas de descenso de un herido y procedimiento a seguir.
4. Certificación del podador.





## Uso y mantenimiento de maquinaria de jardinería



**Duración:** 50 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Provee conocimientos y habilidades iniciales relacionadas con el uso y mantenimiento de la maquinaria utilizada para la conservación de parques y jardines.

18 peticiones





## Contenidos

### MÓDULO 1. MOTORES

- 1.Tipos de motores más utilizados.
- 2.Características fundamentales de su funcionamiento.
- 3.Puesta en marcha.
- 4.Revisiones periódicas.
- 5.Mantenimiento.
- 6.Limpieza de máquinas.

### MÓDULO 2. EQUIPOS DE TRACCIÓN

- 1.Características y polivalencia.
- 2.Trautores.
- 3.Elementos especiales empleados en Jardinería.

### MÓDULO 3. MÁQUINAS PULVERIZADORAS

- 1.Pulverizadores mecánicos, neumáticos e hidroneumáticos.
- 2.Centrífugos.
- 3.Uso de aparatos pulverizadores.
- 4.Regulación de equipos.

### MÓDULO 4. MÁQUINAS EMPLEADAS EN EL MANTENIMIENTO DE JARDINES

- 1.Cortacéspedes.
- 2.Escarificadora y pinchadora autopropulsadas.
- 3.Motocultores y motoazadas.
- 4.Motosierras y cortasetos.
- 5.Desbrozadoras.
- 6.Sopladora - aspiradora.
- 7.Aperos (arados y gradas, rotovator, remolques esparcidores, segadoras)

### MÓDULO 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS EN EL USO DE MAQUINARIA EMPLEADA EN JARDINERÍA

- 1.Seguridad en la utilización y mantenimiento de maquinaria de uso habitual en jardinería..





## Acciones Genéricas - Transversales





**Duración:** 30 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Realizar un servicio de atención bajo la filosofía de orientación hacia el cliente, garantizando su implicación como un recurso estratégico más con el que cuenta una empresa para ser competitiva en el entorno actual.

67 peticiones





### Objetivos específicos

- **Aplicar las habilidades personales para la satisfacción del cliente.**
- **Conocer las características y los tipos de clientes para ofrecer un servicio óptimo de calidad.**
- **Saber resolver las reclamaciones y las situaciones conflictivas que puede presentar cualquier cliente.**





**Calidad en el servicio**



## Contenidos

**1. LA EMPRESA: UN SERVICIO DE CALIDAD**

**2. EL CLIENTE**

**3. ATENCIÓN DE RECLAMACIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**





## Comunicación en la empresa



**Duración:** 125 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Reconocer la importancia de la comunicación para el desarrollo de la empresa, para poder mantener comunicaciones operativas en el entorno empresarial.

22 peticiones





## Objetivos específicos

- **Identificar los componentes de la innovación, sus características y su importancia en el contexto empresarial.**
- **Utilizar técnicas efectivas de comunicación interna que se adecuen a las necesidades de una organización.**
- **Determinar las características particulares de la organización para elaborar un plan de comunicación interna.**
- **Reconocer los componentes de la identidad de la empresa.**





## Contenidos

- 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN.**
- 2. COMUNICACIÓN INTERNA.**
- 3. EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN.**
- 4. COMUNICACIÓN CORPORATIVA.**





## Técnicas de comunicación eficaz



**Duración:** 90 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Aprender a comunicarse de forma fluida.

22 peticiones





## Técnicas de comunicación eficaz

### Objetivos específicos

- **Conocer los diferentes elementos que intervienen en el proceso de comunicación.**
- **Conocer los distintos tipos de comunicación: comunicación verbal y no verbal, y los obstáculos para cada una de ellas.**
- **Aplicar las técnicas para mejorar la comunicación: saber escuchar y facilitar el correcto feedback.**
- **Identificar los aspectos más importantes para una adecuada comunicación en grupo.**





## Contenidos

1. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN.
2. COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
3. PROBLEMAS EN LA COMUNICACIÓN.
4. CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN.





**Duración:** 270 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Desarrollar, implantar y controlar un sistema de gestión de calidad en la empresa que le permita conseguir un ahorro en los costes, resultados más eficientes, productos y servicios de garantía y mayores beneficios.

24 peticiones





## Objetivos específicos

- **Identificar los conceptos básicos de gestión y control de la calidad en la empresa en relación a la normativa vigente y a las herramientas disponibles.**
- **Analizar los avances a lo largo de la historia de la calidad aplicada a la realidad empresarial y en particular la evolución de las normas de referencias para implantar un sistema de gestión de calidad.**
- **Aplicar los diferentes requisitos exigidos por la normativa ISO 9001 para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa.**
- **Resolver diferentes casos sugiriendo la opción más adecuada para la gestión de la calidad en función del tipo de empresa y su situación.**
- **Establecer las principales características y elementos para la gestión de la calidad siguiendo otros referentes normativos.**





## Contenidos

- 1. EL CONCEPTO DE CALIDAD.**
- 2. LA NORMA ISO 9001 Y SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA.**
- 3. REQUISITOS DE LA NORMA UNE-EN ISO 9001:2008, SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**
- 4. EJEMPLIFICACIÓN DE CASOS.**
- 5. OTROS REFERENTES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**





## Gestión del tiempo y control del estrés



**Duración:** 100 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Racionalizar el uso del tiempo como herramienta para optimizar el propio rendimiento en una empresa conociendo cómo y por qué se produce una respuesta de estrés ante una situación laboral y poder manejarla mediante diferentes técnicas identificando las diferentes causas y agentes que intervienen en el conflicto, así como sus alternativas de transformación y resolución.

22 peticiones





## Objetivos específicos

- **Definir conceptos relacionados con el tiempo.**
- **Reconocer la importancia de definir valores y metas a largo plazo como elementos clave en la gestión y administración del tiempo.**
- **Ser capaz de analizar los tiempos y acomodar sus tareas en función del mismo.**
- **Enfrentarse con sus errores y barreras en la gestión del tiempo usando herramientas para su mejora.**
- **Analizar las rutinas y los tiempos de cada tarea para planificar la jornada laboral.**
- **Identificar y utilizar las diferentes estrategias de planificación y uso del tiempo para obtener los resultados perseguidos, reconociendo el propósito de la planificación personal y gestionando la agenda según la planificación diaria, semanal y mensual.**





## Objetivos específicos

- **Tomar conciencia de la importancia de la organización del espacio de trabajo: la oficina, el despacho, la mesa, el ordenador, etc..**
- **Identificar los diferentes factores que desencadenan la respuesta de estrés y evaluar sus efectos.**
- **Emplear los recursos de afrontamiento necesarios para combatir el estrés y utilizar de forma adecuada diferentes técnicas de relajación como método de desarrollo personal.**
- **Identificar correctamente un conflicto y sus distintas manifestaciones.**
- **Implicarse con los métodos de comunicación existentes.**
- **Aplicar coherentemente metodologías de resolución de conflicto a distintas situaciones.**





## Contenidos

### UNIDAD DIDÁCTICA I: EL TIEMPO

1. Introducción.
2. Diagnóstico personal y elección de prioridades.
3. Balance personal del tiempo.
4. Los ladrones del tiempo.
5. Antes de planificar.
6. La planificación.
7. Organización del espacio de trabajo.

### UNIDAD DIDÁCTICA II: GESTIÓN DEL ESTRÉS

1. El estrés.
2. La relajación.
3. El conflicto.
4. La comunicación y las relaciones humanas.
5. Gestión de conflictos.
6. Mejorar habilidades para evitar conflictos.





# Organización y motivación de equipos de trabajo



**Duración:** 270 horas totales

**Modalidad:** Distancia

## **Objetivo General:**

Aplicar eficazmente las técnicas de dirección y motivación de equipos, buscando la optimización del trabajo por medio de la cohesión del grupo y técnicas de comunicación.

22 peticiones





## Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades interpersonales para conducir equipos de trabajo.
- Reconocer modelos de liderazgo y comportamientos del líder, para aplicar las pautas necesarias que orienten hacia un estilo adecuado a los colaboradores, al equipo y a la empresa.
- Conocer diferentes teorías históricas sobre la motivación y aplicar técnicas que permitan motivar a los integrantes de su equipo y así mismo.
- Ser capaz de mantener comunicaciones operativas en el entorno empresarial que favorezca la correcta realización de sus funciones.





## Contenidos

- 1. EL TRABAJO DE EQUIPO.**
- 2. EL LIDERAZGO.**
- 3. LA MOTIVACIÓN.**
- 4. LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL.**





# Gestión y buenas prácticas medioambientales



**Duración:** 100 horas totales

**Modalidad:** Mixta (15 P y 85 D)

**Objetivo General:**

Dominar los conceptos básicos sobre el medio ambiente y reconocer la problemática de la contaminación que se genera para conseguir un desarrollo sostenible.

14 peticiones





## Objetivos específicos

- **Conocer en profundidad los conceptos y la terminología básica referida al medio ambiente.**
- **Diferenciar las principales amenazas y problemas ambientales que afectan al planeta.**
- **Distinguir los factores y tipos de contaminación existentes para saber aplicar un tratamiento adecuado a cada medio de contaminación.**
- **Aplicar la normativa ambiental vigente para conocer las implicaciones de una buena o mala gestión en este campo.**
- **Manejar las herramientas que poseen las empresas para lograr una gestión ambiental óptima.**





## Contenidos

- 1. ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE.**
- 2. CARACTERIZACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN.**
- 3. TRATAMIENTO DE LA CONTAMINACIÓN.**
- 4. LEGISLACIÓN AMBIENTAL.**
- 5. SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL**





## Primeros auxilios



**Duración:** 50 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Adquirir las nociones fundamentales de actuación en caso de emergencia médica, con el fin de poder socorrer a un accidentado en cualquiera de los accidentes estudiados, al menos hasta que acudan las asistencias profesionales.

191 peticiones





## Contenidos

### 1. INTRODUCCION A LOS PRIMEROS AUXILIOS

- a. Introducción
- b. Conceptos generales
- c. Consejos generales

### 2. SISTEMAS DE EMERGENCIA

### 3. VALORACION DEL ACCIDENTADO

- a. Valoración del accidentado
- b. Reanimación cardio pulmonar (rcp)
- c. Obstrucción de vías respiratorias
- d. Shock
- e. Hemorragias
- f. Contusiones y heridas
- g. Fracturas

### 4. QUE ES UN PLAN DE EMERGENCIA

- a. Dónde se debe implantar
- b. Factores de riesgo
- c. Evaluación del riesgo
- d. Medios de protección
- e. Planes de autoprotección
- f. Implantación
- g. Mantenimiento del plan
- h. Normas de evacuación
- i. Práctica de evacuación





# Ley de protección de datos



**Duración:** 35 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Realizar una aproximación general al los principios básicos que establece la Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como las sanciones que se derivan de su incumplimiento.

33 peticiones





## Contenidos

### 1. DISPOSICIONES GENERALES.

- a. Objeto.
- b. Ámbito.
- c. Definiciones.

### 2. PRINCIPIOS DE LA PROTECCION DE DATOS.

- a. Calidad de los datos
- b. Derecho de información en la recogida de datos
- c. Consentimiento del afectado
- d. Datos especialmente protegidos
- e. Datos relativos a la salud
- f. Seguridad de los datos
- g. Deber de secreto
- h. Comunicación de datos
- i. Acceso a los datos por cuenta de terceros

### 3. DERECHOS DE LAS PERSONAS.

- a. Impugnación de valoraciones

b. Derecho de consulta al registro de protección de datos

c. Derecho de acceso

d. Derecho de rectificación y cancelación

e. Procedimiento de oposición, acceso, rectificación o cancelación

f. Tutela de los derechos

g. Derecho a indemnización

### 4. DISPOSICIONES SECTORIALES.

- a. Ficheros de titularidad pública
- b. Ficheros de titularidad privada

### 5. MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DATOS

- a. Norma general
- b. Excepciones





## Contenidos

### 6. AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- a. Naturaleza y régimen jurídico
- b. Funciones
- c. Consejo consultivo
- d. El registro general de protección de datos
- e. Órganos correspondientes de las comunidades autónomas
- f. Ficheros de las comunidades autónomas en materia de su exclusiva competencia

### 7. INFRACCIONES Y SANCIONES

- a. Responsables
- b. Tipos de infracciones
- c. Tipo de sanciones
- d. Infracciones de las administraciones públicas
- e. Prescripción
- f. Procedimiento sancionador
- g. Potestad de inmovilización de ficheros





**Duración:** 40 horas totales

**Modalidad:** Distancia

**Objetivo General:**

Diferenciar la importancia de la calidad de un servicio frente al cliente y el valor añadido que se produce.

104 peticiones





## Contenidos

### 1. EVOLUCIÓN EMPRESA-SERVICIO-CLIENTE.

- a. Breve recorrido en la historia de la economía y el progreso de la relación empresarial con sus clientes.
- b. Aparición del marketing y el estudio de la oferta y la demanda.

### 2. EL CLIENTE COMO CENTRO DE DECISIÓN .

- a. La detección de las necesidades de los clientes
- b. Identificar lo que realmente desean,
- c. El valor residual de los clientes, identificar lo que valoran y descubrir un enfoque de rayo láser.

### 3. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- a. Estudio de la actitud de servicio, el servicio y la calidad como filosofía de trabajo y la actitud frente al cambio.

### 4. ATENCIÓN AL CLIENTE: EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

- a. La comunicación dentro de la empresa es fundamental para el consenso sobre el acercamiento a los clientes.
- b. La comunicación efectiva, el desarrollo de una estrategia de comunicación interna y las fases de la estrategia de la comunicación interna.
- c. Aplicación práctica del archivo de información.

### 5. LA EMPRESA Y EL SERVICIO ORIENTADO AL CLIENTE

- a. La cultura, los valores y el sentido de la propiedad.
- b. La importancia del proyecto común.
- c. La F del -servicio excelente- como ventaja competitiva.





## PROCESO DE INSCRIPCIÓN





## Requisitos de Inscripción

**Los trabajadores participantes en el plan de formación deberán estar amparados en el ámbito de aplicación del convenio colectivo de Hostelería.**

- **Trabajadores asalariados** que cotizan a la seguridad social en concepto de formación profesional, amparados en el convenio colectivo de HOSTELERÍA.
- **Autónomos pertenecientes al sector objeto del convenio**, y dados de alta en el CNAE correspondiente.
- **Otros participantes:**
  - Trabajadores que accedan a la situación de desempleo cuando se encuentren en periodo formativo.
  - Trabajadores fijos discontinuos en los periodos de no ocupación.
  - Trabajadores acogidos a regulación de empleo, en sus periodos de suspensión de empleo, por expediente autorizado.





## Inscripción a través de fax



Las inscripciones de los trabajadores en el plan de formación podrán realizarse a través del envío de la documentación de inscripción por fax:

91 395 97 96

Asunto: Inscripción curso ANBAL.

Es MUY IMPORTANTE llamar para confirmar que ha llegado el fax.

91 395 97 83 - 902 10 98 36

Departamento de Captación

Inscripciones  
por fax



 **Hedima**

 **Hedima**





## Inscripción por teléfono



Las inscripciones de los trabajadores en el plan de formación podrán realizarse a través de contacto telefónico.

91 395 97 83 - 902 10 98 36  
Departamento de Captación

Inscripciones  
por teléfono





## Inscripción On-line



Las inscripciones de los trabajadores en el plan de formación podrán realizarse a través de la Web diseñada a tal efecto:

<http://www.hedimaonline.es/ANBAL>

Inscripciones  
on-line



 Hedima

 Hedima





## Inscripción On-line. Esquema del Proceso.

- El alumno accederá a un formulario en el que podrá seleccionar el curso en el que desea inscribirse, así como cumplimentar todos aquellos datos requeridos por la Fundación Tripartita para este tipo de formación subvencionada

- Detalle de la oferta formativa, con sus características: objetivos, contenidos, modalidad, duración,...

- Detalle de la totalidad de cursos programados por **HEDIMA** hasta la fecha, indicando las fechas y horarios de las clases presenciales, tutorías, disponibilidad de la plataforma e-learning, ...

- Se incluye una breve descripción de las características y el funcionamiento de las diferentes modalidades de impartición presentes en el plan de formación



## Inscripción On-line

Una vez que el alumno finaliza el proceso de inscripción en la Web, desde **Hedima** nos pondremos en contacto con él para solicitarle la documentación pertinente que acredite su participación en este tipo de planes de formación subvencionados:

- Fotocopia D.N.I./N.I.E.
- Fotocopia de la tarjeta de la Seguridad Social
- Cabecera y pie de nómina del mes de inicio del curso (trabajadores por cuenta ajena)
- Acreditación de pertenencia al convenio colectivo de Hostelería
- Informe de actividad TGSS (autónomos)





## Esquema de Proceso. Catálogo de cursos



Requisitos Mínimos

Catálogo de Cursos

Calendario

Solicitud de Inscripción

Acceso a la Plataforma

FORMACIÓN

Web Catálogo de cursos

**Detalle de la oferta formativa, con sus características:**  
objetivos, contenidos, modalidad, duración,...





## Esquema de Proceso. Calendario



### Calendario

Detalle de la totalidad de cursos programados por **HEDIMA** hasta la fecha, indicando las fechas y horarios de las clases presenciales, tutorías, disponibilidad de la plataforma de teleformación, ...





## Esquema de Proceso. Inscripción



The screenshot shows the Hedima website with a navigation bar at the top. The menu items are: Requisitos Mínimos, Catálogo de Cursos, Calendario, **Solicitud de Inscripción** (which is highlighted with a blue border), and Acceso a la Plataforma. Below the menu, there is a large image of an open book with the word 'FORMACIÓN' written at the bottom left. A blue arrow points from the 'Solicitud de Inscripción' button on the left to the book image on the right.

Área  
alumno

### Solicitud de Inscripción

El alumno accederá a un formulario en el que podrá seleccionar el curso en el que desea inscribirse, así como cumplimentar todos aquellos datos requeridos por la Fundación Tripartita para este tipo de formación subvencionada





## DOCUMENTOS DE INSCRIPCIÓN





## Documentos de Inscripción



- **FICHA DE INSCRIPCIÓN. ANEXO 1**

- **FOTOCOPIA DEL DNI POR AMBAS CARAS**

- **FOTOCOPIA DE LA CABECERA DE LA NÓMINA  
DEL MES DE INICIO DE LA FORMACIÓN**





# MATERIAL DIDÁCTICO





### MIXTA

- **Manual y Examen de la acción formativa.**
- **Manual y Examen del Módulos de Nuevas Tecnologías y/o Sensibilización hacia el Medio Ambiente en el caso en que sea necesario.**
- **Guía didáctica.** Donde se explica el método de estudio a seguir así como el seguimiento y calendario de las tutorías.
- **Material fungible:** Carpeta de anillas, bolígrafo y sobres prefranqueados para el envío de la documentación.





## Criterios para la Finalización de la Formación

- **ASISTIR A LA FORMACIÓN PRESENCIAL.**
- **REALIZAR UNA LECTURA COMPRENSIVA DEL MATERIAL DIDÁCTICO ENTREGADO.**
- **REALIZAR EL 75% DE LOS CONTROLES DE APRENDIZAJE**
- **ENVIAR TODA LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA POR NORMATIVA.**





## DISTANCIA

- **Manual y Examen de la acción formativa.**
- **Manual y Examen del Módulos de Nuevas Tecnologías y/o Sensibilización hacia el Medio Ambiente en el caso en que sea necesario.**
- **Guía didáctica. Donde se explica el método de estudio a seguir así como el seguimiento y calendario de las tutorías.**
- **Material fungible: Carpeta de anillas, bolígrafo y sobres prefranqueados para el envío de la documentación.**





## Criterios para la Finalización de la Formación

- **REALIZAR UNA LECTURA COMPRENSIVA DEL MATERIAL DIDÁCTICO ENTREGADO.**
- **REALIZAR EL 75% DE LOS CONTROLES DE APRENDIZAJE**
- **ENVIAR TODA LA DOCUMENTACIÓN EXIGIDA POR NORMATIVA.**





## DOCUMENTOS DE CERTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN





## Documentación a devolver por el participante durante la ejecución de las acciones formativas

**20 DÍAS DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DEL GRUPO.  
El participante debe haber remitido a Hedima.**

- ANEXO 1. SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN. ORIGINAL CUMPLIMENTADO Y FIRMADO
- VIDA LABORAL, CABECERA DE LA NÓMINA, RECIBO DE AUTÓNOMO O CONTRATO DEL MES DE COMIENZO DEL CURSO.
- RECIBÍ DE MATERIAL ORIGINAL CUMPLIMENTADO Y FIRMADO.
- PRUEBAS DE EVALUACIÓN. ORIGINAL CUMPLIMENTADO Y FIRMADO.
- CERTIFICADO DE REALIZACIÓN DEL CURSO. ORIGINAL CUMPLIMENTADO Y FIRMADO.
- CUESTIONARIO HOMOLOGADO DE VALORACIÓN

**En el caso en que falte algún documento se considerará la formación como NO REALIZADA.**





## Documentación a devolver por el participante durante la ejecución de las acciones formativas

- **CUESTIONARIO HOMOLOGADO DE VALORACIÓN.** A todos los participantes se les hará entrega del Cuestionario Homologado de Evaluación para que sea remitido a la finalización de cada grupo formativa. (Orden TAS/718/2008 de 7 de Marzo)
- **EVALUACIÓN DEL IMPACTO.** El Servicio Público de Empleo con el apoyo técnico de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo, realizarán una evaluación del impacto con los datos recogidos de los Cuestionarios de Valoración aportados por los participantes en el plan de formación. (Orden TAS/718/2008 de 7 de Marzo)





## Documentación a devolver por el participante durante la ejecución de las acciones formativas

**40 DÍAS DESPUÉS DE LA FINALIZACIÓN DEL GRUPO.  
El participante recibe el diploma y debe remitirlo.**

- Cuando el participante haya finalizado correctamente la formación se procederá al envío del diploma de aprovechamiento.
- El alumno debe remitir una copia firmada de éste.





## Esquema de Proceso. Solicitud de Información Adicional



El usuario podrá contactar con Hedima, a fin de ampliar información en el número de teléfono:

**91 395 97 99**

**Personas de Contacto:**

**Marina del Castillo**  
**Almudena Benito Mulas**  
**Óscar Álvarez**





# MUCHAS GRACIAS

