

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS Y LOS MEDIOS DE SOPORTE PUBLICITARIOS NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN, DISEÑO, EJECUCIÓN, PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE UN PLAN DIVULGACIÓN Y DE DIFUSIÓN DESTINADO A LA EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN DE ÁMBITO ESTATAL, PARA LA RECUALIFICACIÓN DE PERSONAS TRABAJADORAS QUE HAYAN ESTADO O ESTÉN INCLUIDAS EN EXPEDIENTES DE REGULACIÓN TEMPORAL DE EMPLEO (ERTE). FINACIADO POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL, EN EL MARCO DEL PLAN NACIONAL DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA (PRTR). EXPTE. CECSEPE-ERTE4.

ÍNDICE

1. OBJETO
2. PRECIO DEL CONTRATO
3. PLAZO DE REALIZACIÓN Y DURACIÓN DEL CONTRATO
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO
5. PAGO DEL SERVICIO
6. PLAZO DE GARANTÍA
7. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

1. OBJETO:

Mediante resolución de 22 de diciembre de 2021, el servicio Público de Empleo Estatal ha aprobado la convocatoria para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, destinados a la recualificación de personas trabajadoras que hayan estado o estén incluidas en expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE), para los ejercicios 2022 y 2023, cuyo extracto se publicó en el Boletín Oficial del Estado de fecha 24 de diciembre de 2021.

Esta convocatoria se financia en el marco del Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), aprobado por la Comisión Europea en julio del mismo año, cuya financiación proviene de los recursos financieros derivados del Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia establecido por el Reglamento (UE) 2020/1241 DEL Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021.

Las actuaciones objeto de subvención están incluidas en la inversión 3 "Competencias digitales para el empleo del componente 23 "nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo" del PRTR. Por lo que resulta de aplicación el Real Decreto -ley 36/ 2020 de 30 de diciembre por el que se aprueba medidas urgentes, para modernización de las Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y la Orden HFP/ 1030/2021 de 29 de septiembre.

En cumplimiento de la citada normativa y demás de general aplicación, VISTA la propuesta de resolución definitiva emitida por la Gerencia de la Fundación Estatal para la formación en el Empleo. La dirección General del Sector Público de Empleo Estatal ha resuelto CONCEDER a la entidad Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz una subvención correspondiente al expediente F220041EE.

2. PRECIO DEL CONTRATO

Se fija como presupuesto máximo estimado de licitación, la cantidad global de 63.000 € (SESENTA Y TRES MIL EUROS) conforme al siguiente desglose.

- Importe base:	52.066 €
- Importe	10.934 €
Importe Total:	63.000 €

Dicho Importe total incluye el IVA, demás tributos que sean de aplicación y cualquier otro gasto necesario para la ejecución del contrato, así como el cálculo del presupuesto de licitación se ha realizado a tanto alzado conforme a lo dispuesto en el artículo 309 de la LCSP.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación de este e incluye todos los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, incluidos el IVA, que figura como partida independiente.

El precio no será objeto de revisión.

Contrato no sujeto a regulación armonizada.

Para la ejecución de este contrato existe crédito suficiente y adecuado, siendo financiado el mismo con fondos procedentes de Servicio Público de Empleo Estatal conforme a la Resolución aprobatoria de 15 de septiembre de 2022 destinados a la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, destinados a la recualificación de personas trabajadoras que hayan estado o estén incluidas en expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE), para los ejercicios 2022 y 2023.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN.

Desde la firma del contrato hasta la finalización del programa formativo correspondiente al expediente F220041EE, prevista hasta el mes de junio de 2023.

En caso de que el organismo concedente de la subvención de la que es objeto este procedimiento de contratación ampliara el plazo de ejecución, esto conllevaría automáticamente la ampliación del plazo de ejecución de este servicio hasta la finalización de todas las acciones formativas indicadas en el apartado 4 del presente pliego de contratación.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Para la ejecución de la prestación de servicios anteriormente indicada la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, inicia un proceso de contratación abierto simplificado para la contratación de la prestación de servicios y medios de soporte publicitarios necesarios para la elaboración, ejecución, planificación y seguimiento de un plan de divulgación, promoción y difusión de los programas de formación de ámbito estatal, a la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, destinados a la recualificación de personas trabajadoras que hayan estado o estén incluidas en expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE), para los ejercicios 2022 y 2023.

El servicio para contratar mediante el presente procedimiento de contratación no admite división en lotes dada la complejidad en la ejecución desde el punto de vista técnico.

El plan formativo objeto del presente contrato se compone por las siguientes acciones formativas:

Expediente F220041EE.

CODIGO	MODALIDAD	ACCIÓN FORMATIVA	DURACIÓN	NÚMERO ALUMNADO
IFCM026PO	TELEFORMACIÓN	SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FIRMA DIGITAL	50	90
COMT085PO	TELEFORMACIÓN	FACTORES DE ORGANIZACIÓN ENPEQUEÑO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL, INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	230	52
COMT102PO	TELEFORMACIÓN	ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE VENTAS TÉCNICAS, INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	120	50
HOTR039PO	TELEFORMACIÓN	APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO EN COCINA: FUNDAMENTO PARA SU GESTIÓN, INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	90	50
HOTR006PO	TELEFORMACIÓN	APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BÁSICOS EN COCINA; INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	80	50
ADGD095PO	TELEFORMACIÓN	ESCANDALLOS, INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS	70	50

		(ENERGY EXPERT)		
INAF007PO	TELEFORMACIÓN	ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE BOLLERÍA, INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	60	50
INAF023PO	TELEFORMACIÓN	ELABORACIÓN DE MASAS, CREMAS Y BASES EN PASTELERÍA INCLUYE 20H DEL MÓDULO ENACO19PO HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT)	60	50
TOTAL				442

Actuaciones de obligado cumplimiento:

1. **Diseño, planificación, desarrollo y gestión del plan de comunicación para la promoción, divulgación y difusión** de las acciones formativas indicadas anteriormente destinadas a las personas trabajadoras que hayan estado o estén incluidas en expediente de regulación temporal de empleo, en coordinación en todo momento con el personal de la Confederación de empresarios de la provincia de Cádiz.

2. **Creación y diseño del material publicitario** necesario para los materiales utilizados en el plan divulgativo y de difusión. La adjudicataria entregara los originales a la contratante.

3. La empresa adjudicataria realizara la **intermediación y la contratación de los espacios publicitarios.**

4. **Acciones que potencien** los objetivos del plan **promoción , divulgación y difusión**, tales como acciones de publicidad no convencional, acciones de marketing relacional on line, acciones de reparto publicitario a pie de calle y acciones de comunicación digital de todo tipo (redes sociales, portales, medios digitales, blogs). Aportando informe del impacto.

5. **Llamadas de divulgación**, difusión e información a los participantes, a nivel nacional, acreditando mediante informes mensuales el volumen de llamadas realizadas, hay que indicar en la propuesta el número de llamadas y plan de trabajo diseñado.

6. Videos promocionales, divulgativos e informativos:

Un video general de todas las acciones formativas del expediente formativo F220041EE, en formato full HD 9 : 16, 1: 1 a 1080P.

- **Uno específico por cada acción formativa, en full HD en 9: 16 y en 1:1 a 1080 p**

7. Inserción de banners digitales en RRSS:

Adaptación a las distintas redes sociales; Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn o cualquier otra. Tres diseños diferentes que incluya cada uno la totalidad de las acciones formativas y 3 diseños diferentes por cada acción formativa individualmente.

Para Facebook:

Tipo de banner 1200 PX x 630Px 72PPP.

2 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

2 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Para Instagram :

Tipo de banner 1080 px x 1920Px (stories).

2 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

2 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Tipo de banner 1080 px x 1080Px.

2 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

2 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Video tipo Reel 1080 px x 1920px.

1 unidad que incluya la totalidad de acciones formativas.

1 unidad por cada acción formativa específica.

Para Twitter:

Tipo de banner 1024 px x 512 px.

2 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

2 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Tweets + enlace.

7 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

7 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Para LinkedIn:

Tipo de banner 1200px x 627px.

2 unidades de diseño diferente que incluyan la totalidad de acciones formativas.

2 unidades de diseño diferente por cada acción formativa específica.

Se irán insertando según las necesidades de difusión de cada acción formativa durante el periodo de duración del contrato objeto del presente procedimiento de contratación.

8. Creación del material necesario para difusión del plan de formación en las visitas presenciales.

Power Point:

Creación de presentación para la difusión del plan de formación con un mínimo de 2 diapositivas cada presentación.

9. **Visitas a empresas "in situ"** para difundir el plan de formación, acreditando 325 visitas, en el periodo que dure el contrato.

10. **Trabajos de difusión;** Diseño y reparto a pie de calle y buzoneo de 9.700 unidades de flyers y 165 carteles por diferentes puntos del territorio nacional . Aportando informe mensual con el impacto en cada zona.

Medidas y unidades a repartir de Flyers:

- Formato A5 a color (4/0), una cara, papel estucado de 130 gr. 9.750 unidades.

Medidas y unidades cartel:

- Cartel medidas formato A3 4/0 papel estucado 15 gr. 195 unidades.

Una landing de captación con los cursos ofertados y formulario de inscripción, adaptada a la imagen de la entidad contratante.

En el presupuesto ofertado hay que indicar las actuaciones a realizar, el precio y las unidades de las que se componen a cada una, en su caso.

11. **Seguimiento y control del plan de difusión, promoción y divulgación.** La adjudicataria será la responsable del control, seguimiento y cumplimientos de todas las acciones de divulgación, promoción y divulgación realizadas hasta la finalización de la ejecución del contrato.

La adjudicataria tendrá que disponer de todos los medios humanos y técnicos adecuados para la ejecución de todas las actuaciones objeto del presente procedimiento de contratación.

12. La adjudicataria debe presentar **memoria justificativa** donde se acredite y detalle de forma clara, la **divulgación, promoción y difusión de las acciones formativas** pertenecientes al Expediente Formativo F220041EE a través de los diferentes canales utilizados, así como, **informe con el impacto** obtenido tras la ejecución de las actuaciones, que se hayan conseguido exitosamente los objetivos marcados por la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz.

5. PAGO DEL SERVICIO

El pago se efectuará al presentar las facturas correspondientes, y previa aprobación por la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz. Las facturas estarán encabezadas por la siguiente leyenda: "Formación para el Empleo, personas trabajadoras (ERTE), Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia para el Expediente F220041EE"

6. PLAZO DE GARANTÍA

El plazo de garantía cubrirá todo el periodo de prestación del servicio desde el inicio a la finalización de la justificación de la ejecución de los servicios objeto de la contratación. El adjudicatario durante este período de garantía estará obligado a la reparación de las posibles incidencias, daños o defectos causados en los mismos imputables a la adjudicataria.

Si durante el plazo de garantía se acreditase la existencia de vicios o defectos en los trabajos y servicios efectuados, el órgano de contratación tendrá derecho a reclamar al contratista la subsanación de estos.

Terminado el plazo de garantía sin que la CEC haya formalizado alguno de los reparos o la denuncia a que se refieren los apartados anteriores, el contratista quedará exento de responsabilidad por razón de la prestación efectuada.

7. RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Confidencialidad de datos de carácter personal. El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos aquellos datos y documentos a que tenga acceso con motivo de la adjudicación. A los mismos accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes al proceso. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

De conformidad con lo dispuesto en la LO15/1999 de Protección de Datos, así como en su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, y el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) 2016/679, de 27 de abril de 2016, la empresa adjudicataria está obligada a guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional respecto de los datos de carácter personal que sean proporcionada por la CEC para la realización del objeto del contrato. La entidad

adjudicataria será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal que ejecute la prestación del servicio.

La adjudicataria se compromete a:

1. Guardar la máxima reserva y secreto sobre cualquier dato personal al que acceda en virtud del presente contrato, y sobre la información y datos propios de la CEC a los que haya accedido durante la ejecución de este.
2. A no divulgar dicha información, así como, a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directamente, bien a través de terceras personas y empresas, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito de la CEC.
3. Informar al personal que ejecute la prestación objeto del contrato de las obligaciones establecidas en la presente cláusula. Realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios para su personal y colaboradores, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.
4. Utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso, única y exclusivamente para cumplir con sus obligaciones contractuales con la CEC.
5. Observar y adoptar cuantas medidas de seguridad sean necesarias, de conformidad con el nivel de seguridad del fichero, para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal a los que tenga acceso, establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
6. No ceder en ningún caso a terceras personas los datos de carácter personal a los que tuviera acceso, ni tan siquiera a efectos de su conservación, salvo que la CEC autorice expresamente al adjudicatario la subcontratación del servicio con un tercero.
7. Tras la extinción del presente contrato, a no conservar copia alguna de los datos personales o cualquier otra información a los que haya accedido en virtud del presente contrato.
8. Destruir los datos comunicados por la CEC una vez finalizado la vigencia del contrato.
9. La adjudicataria responderá siempre de la adecuación y capacitación del personal encargado de la realización de los servicios objeto del contrato. Deberá de garantizar la realización total y satisfactoria de todos los servicios necesarios para la completa ejecución de la actividad objeto del contrato, con independencia de los medios materiales y personales que esté obligada a utilizar para su consecución.
10. La adjudicataria deberá contar con los medios propios de toda índole necesarios para realizar con éxito el servicio objeto del contrato. Todos los gastos en los que deba de incurrir la adjudicataria para la prestación del servicio, así como los relativos a

desplazamientos y dietas del personal que ejecute el mismo, serán por cuenta del adjudicatario.

11. En todo el material elaborado se incluirá el logotipo del Servicio Público de Empleo Estatal y de la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, como entidad organizadora.

12. Obligaciones laborales y de seguridad social. El personal adscrito a la ejecución de la prestación dependerá exclusivamente del contratista, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa adjudicataria del servicio, sin que pueda repercutir contra la CEC ninguna multa, sanción o cualquier tipo de responsabilidad que por incumplimiento por parte de la adjudicataria de la normativa vigente pudieran imponerle los Organismos competentes.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de acreditar y justificar siempre que sea requerido por la CEC el cumplimiento de las obligaciones mencionadas en la presente cláusula mediante la exhibición de la documentación y los comprobantes que le sean exigidos.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones facultará a la CEC para la resolución del contrato.

La CEC se declara totalmente ajena a la relación laboral existente entre la empresa contratista y los/as trabajadores/as afectos/as al servicio. A la finalización del presente contrato de servicios, no se producirá en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal de la CEC.

13. Durante la prestación y ejecución del contrato, de los trabajos y actividades necesarios para la ejecución de este, la adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios, directos o indirectos, que se puedan ocasionar a cualquier persona, propiedad o servicio público y/o privado, como una consecuencia de actos, omisiones o negligencia del personal a su cargo, o de una deficiente organización del trabajo.

14. El personal designado por la adjudicataria para realizar la prestación de servicios que se contrata, deberá de coordinarse con el equipo técnico de la CEC que viene gestionando el proyecto en el que se enmarca el objeto del contrato.

15. La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento de la normativa aplicable en materia de publicidad, eximiendo de cualquier responsabilidad frente al incumplimiento que pudiera surgir en la ejecución del servicio objeto del presente procedimiento de contratación a la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz.

16. La adjudicataria designará a una persona como responsable de ejecución del contrato ante la Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz. Este responsable será la interlocución única y se encontrará en permanente contacto con la

Confederación de Empresarios de la provincia de Cádiz, e informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas, e igualmente reportará con la mayor brevedad posible toda la información que le sea requerida por la CEC.

17. El Contratista permitirá al órgano de contratación de la CEC, o cualquier persona o entidad autorizada por ésta inspeccionar o auditar los registros, justificantes de las cuentas, documentos contables y cualquier otro documento relacionado con la prestación del servicio que se enmarca en el presente contrato y hacer copias de ellos, tanto durante como después de la prestación de los servicios. Los registros deberán de conservarse durante un período de cinco años tras el pago final efectuado en el marco del contrato.

20. Estabilidad y calidad en el empleo. Se compromete a promover la estabilidad en el empleo, la seguridad y la prevención de los riesgos laborales y la formación continua entre los trabajadores que tuviera en el momento de la adjudicación del presente contrato.

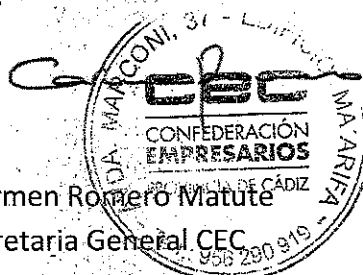
21. Respeto del principio de igualdad de oportunidad. Se compromete a velar por la promoción de la igualdad de oportunidades entre el personal destinado a la ejecución del presente contrato a través del establecimiento y aplicación de una escala salarial y mecanismo de promoción neutros respecto al género, y a través de la promoción de medidas de la conciliación de la vida familiar y laboral.

22. Integración de discapacitados, se compromete a mantener hasta el final del contrato el porcentaje de trabajadores discapacitados que tuviera en el momento de la adjudicación del presente contrato.

23. Respeto al medio ambiente. Se compromete a cumplir con la legislación nacional y comunitaria en materia medioambiental. El incumplimiento de este compromiso, y en particular, la imposición de sanciones por infracción grave en materia de protección medioambiental, será motivo de resolución de contrato. Igualmente, la empresa contratista se compromete a promover, en la ejecución del objeto del contrato, el ahorro energético, uso de energías renovables y materiales de reciclaje que contribuyan al desarrollo sostenible.

En Cádiz, a 26 de enero de 2023.

D^a Carmen Romero Matute
Secretaria General CEC



ANEXO I

PROGRAMAS FORMATIVOS DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA QUE COMPONEN EL PLAN F220041EE.

1. SEGURIDAD INFORMÁTICA Y FIRMA DIGITAL Código: IFCM026PO.

Objetivo General: Conocer las diferencias entre firma electrónica y firma digital, conocer los distintos certificados existentes y las amenazas sobre la autenticidad de las firmas, conocer sistemas de seguridad informática en la empresa.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. Firma electrónica / firma digital.
2. Tipos de certificados:
 - 2.1. Certificados de Servidor (SSL: Capa de zócalos seguro)
 - 2.2. Microsoft Server Gated Cryptography Certificates (Certificados de CGC-una extensión del protocolo SSL- ofrecida por Microsoft).
 - 2.3. Certificados Canalizadores.
 - 2.4. Certificados de Correo Electrónico.
 - 2.5. Certificados de Valoración de páginas WEB.
 - 2.6. Certificados de Sello, Fecha y Hora
3. Sistemas de seguridad en la empresa.
 - 3.1. Sistemas pasivos y reactivos.
 - 3.2. Suplantación o spoofing:
 - 3.2.1. SET (Secure Electronic Transaction).
 - 3.2.2. PGP (Enterprise Security).
 - 3.2.3. SSL (Secure Socket Layout).

2. FACTORES DE ORGANIZACIÓN EN PEQUEÑO ESTABLECIMIENTO COMERCIAL: Código COMT085PO.

Objetivo General: Adquirir los conocimientos necesarios para organizar y optimizar la venta de un pequeño comercio, profundizando en las áreas de imagen comercial, cliente, compras, precios, recursos humanos y rentabilidad.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. EL FACTOR IMAGEN COMERCIAL.

- 1.1. La comunicación y la imagen comercial.
- 1.2. Las zonas exteriores del punto de venta.
- 1.3. Las zonas interiores del punto de venta.
2. EL FACTOR CLIENTE.
 - 2.1. ¿Quiénes son sus clientes?
 - 2.2. ¿Qué crea insatisfacción?
 - 2.3. ¿Qué puede aprender de las quejas de sus clientes?
 - 2.4. ¿Qué motiva el comportamiento del cliente?
 - 2.5. ¿Cómo se responde de forma positiva?
 - 2.6. ¿Qué papel juegan las emociones?
 - 2.7. Descubramos las necesidades de nuestros/as clientes/as.
 - 2.8. La comunicación es la clave.
3. EL FACTOR COMPRA.
 - 3.1. Concepto de mercado.
 - 3.2. Tipos de mercado.
 - 3.3. El comportamiento del consumidor ¿Qué, quién, por qué, cómo, cuándo, dónde, cuánto, cómo se utiliza la compra?
 - 3.4. Diferencias entre el comprador y el consumidor.
 - 3.5. Tipos de clientes y unidades de consumo.
 - 3.6. Determinantes externos el comportamiento del consumidor.
 - 3.7. La segmentación de mercados y los puntos de venta, especialización de los establecimientos comerciales.
 - 3.8. Impacto del merchandising en el proceso de decisión de compra y el comportamiento del consumidor.
 - 3.9. Aplicación de la teoría del comportamiento del consumidor a la implantación de espacios comerciales.
Puntos calientes y fríos.
4. EL FACTOR PRECIO.
 - 4.1. El concepto del producto.
 - 4.2. Clasificación de los productos. Diferenciación del producto.
 - 4.3. Calidad del producto.
 - 4.4. Diseño y desarrollo del producto.
 - 4.5. Decisiones sobre el precio.
 - 4.6. El concepto de precio: El precio como concepto de marketing.
 - 4.7. Condicionantes en la fijación de precios.
 - 4.8. Métodos de fijación de precios. Estrategia de precios.
5. EL FACTOR RECURSOS HUMANOS.
 - 5.1. Cualidades del vendedor.
 - 5.2. Motivaciones profesionales.
 - 5.3. Medios de comunicación.
 - 5.4. Evaluación de sí mismo.
 - 5.5. Técnicas de afirmación de la personalidad.
 - 5.6. Nociones de psicología aplicada a la venta.
 - 5.7. La venta y su desarrollo.
6. EL FACTOR RENTABILIDAD.

- 6.1. Introducción: Los factores de rentabilidad de un comercio.
- 6.2. La localización.
- 6.3. La rotación.
- 6.4. La fidelización.
- 6.5. La ocasionalidad.
- 6.6. La interdependencia.

3. ORGANIZACIÓN Y REALIZACIÓN DE VENTAS TÉCNICA: Código.COMT102PO.

Objetivo General: Adquirir los conocimientos sobre los aspectos legales, administrativos y de organización y realización de la actividad comercial, además de ser capaz de orientar, asesorar y vender al cliente productos técnicos y efectuar el cierre y posterior seguimiento de la operación.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. ORGANIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS:

- 1.1. Aspectos legales: marco jurídico del comercio.
 - 1.1.1. Requisitos para el ejercicio de la actividad comercial.
 - 1.1.2. Normativa comercial básica.
 - 1.1.3. La protección del consumidor.
 - 1.1.4. Instituciones que facilitan y promueven la actividad comercial.
 - 1.1.5. Instituciones que informan y protegen al consumidor.
 - 1.1.6. Instituciones que velan por el cumplimiento de la legislación comercial.
- 1.2. Aspectos organizativos: organización de las rutas de servicio.
 - 1.2.1. La cita.
 - 1.2.2. Aspectos administrativos: preparación de la documentación.
 - 1.2.3. Delimitación del mercado.
 - 1.2.4. Cumplimiento de objetivos de venta.
 - 1.2.5. Estado de situación comercial del vendedor.
 - 1.2.6. Análisis de los productos.
 - 1.2.7. Análisis de los clientes.
 - 1.2.8. Control del trabajo de los vendedores.
 - 1.2.9. Autoevaluación del vendedor.
 - 1.2.10. Control de la ratio.
 - 1.2.11. Otros documentos.
 - 1.2.12. Gestión de la actividad.
- 1.3. Gastos de viaje: delimitación de los gastos del vendedor.
 - 1.3.1. Control del volumen de ventas.
 - 1.3.2. Control de otras dimensiones de ventas.
 - 1.3.3. Comportamiento, eficacia, eficiencia.
 - 1.3.4. El principio del iceberg.

2. REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE VENTAS:

- 2.1. Comunicación y comportamiento del consumidor: introducción.
 - 2.1.1. Elementos de comunicación.
 - 2.1.2. El Proceso de comunicación.

- 2.1.3. Barreras de comunicación.
- 2.1.4. Niveles de comunicación.
- 2.1.5. Actitudes y técnicas favorecedoras de la comunicación.
- 2.1.6. Los sistemas de comunicación.
- 2.1.7. Tipos de reuniones.
- 2.2. Nociones de psicología aplicada a la venta.
 - 2.2.1. La persuasión.
 - 2.2.2. La motivación.
 - 2.2.3. Comportamiento de compra.
 - 2.2.4. Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.
 - 2.2.5. Relación comprador-vendedor.
 - 2.2.6. Comportamiento de compra y venta
- 2.3. El vendedor: perfil del vendedor.
 - 2.3.1. Motivaciones del vendedor.
 - 2.3.2. Medios de comunicación.
 - 2.3.3. Técnicas de afirmación de la personalidad.
- 2.4. Comportamiento de compra y venta.
 - 2.4.1. Comprador: móviles y motivaciones de compra.
 - 2.4.2. Hábitos de compra.
 - 2.4.3. Actitudes del consumidor.
 - 2.4.4. Tipologías de consumidores.
 - 2.4.5. La venta directa: introducción.
 - 2.4.6. La acogida. La argumentación.
 - 2.4.7. La demostración. El cierre de la venta.
- 2.5. El Seguimiento de la venta.
 - 2.5.1. Introducción.
 - 2.5.2. Cumplir lo acordado.
 - 2.5.3. Mantener la confianza.
 - 2.5.4. El servicio postventa.
 - 2.5.5. Las reclamaciones.
- 2.6. Marco jurídico de la venta.
 - 2.6.1. El contrato de compraventa.
 - 2.6.2. Compraventa civil.
 - 2.6.3. Compraventa mercantil.
 - 2.6.4. Regulación de la compraventa.
 - 2.6.5. Tipos de contrato de compraventa.

4. APROVISIONAMIENTO Y ALMACENAMIENTO EN COCINA. FUNDAMENTOS PARA SU GESTIÓN: Código. HOTR039PO

Objetivo General: Adquirir los fundamentos básicos necesarios para realizar el aprovisionamiento, recepción y almacenaje de mercancías utilizadas en cocina.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

- 1. DETERMINACIÓN DE NECESIDADES.
 - 1.1. Procedimientos e impresos de solicitud: pedidos, relevé, inventarios.

2. RECEPCIÓN DE MERCANCÍAS

2.1. Sistemas de control de calidad y cantidad.

2.2. Prevenciones sanitarias en la recepción de materias primas.

3. SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y CRITERIOS DE ORDENACIÓN.

3.1. Causas de pérdida o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento.

3.2. Control de existencias: documentos a utilizar.

3.3. Determinación de consumos.

3.4. Control de calidad en los procesos de aprovisionamiento y almacenaje de existencias

4. NORMATIVA GENERAL HIGIENICO SANITARIA EN LA MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL.

4.1. Los recursos naturales, uso prudente y racional.

4.2. Hábitos de comportamiento y consumo.

4.3. Gestión de residuos.

5. APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS BÁSICOS EN COCINA: Código.HOTR006PO.

Objetivo General: Aplicar los fundamentos básicos sobre productos alimenticios y técnicas culinarias.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

Unidad didáctica 1. Introducción a la cocina

1.1. Historia (introducción).

1.2. La cocina moderna.

1.3. A propósito de la profesión de cocinero.

Unidad didáctica 2. El circuito de los géneros en un establecimiento hostelero

2.1. Hostelería.

2.2. La compra.

2.3. Las operaciones preliminares.

2.4. Métodos de cocción.

2.5. La condimentación (sazonamiento, aromas condimentos).

2.6. La presentación.

Unidad didáctica 3. Vocabulario

3.1. Términos de cocina.

3.2. Vocabulario de especias.

3.3. Sazonamiento, aromas y condimentos.

3.4. Utensilios básicos.

3.5. Limpieza y mantenimiento.

Unidad didáctica 4. Las ensaladas

4.1. Las ensaladas: introducción.

4.2. Factores para considerar a la hora de confeccionar ensaladas.

4.3. El condimento en las ensaladas.

4.4. Los aliños.

4.5. Ensaladas simples, compuestas y templadas.

Unidad didáctica 5. Los huevos y las tortillas

- 5.1. Los huevos: introducción.
- 5.2. Algunas preparaciones de huevos:
- 5.3. Tortillas.

Unidad didáctica 6. Las sopas

- 6.1. Las sopas: introducción.
- 6.2. Clasificación.
- 6.3. Las cremas: introducción.
- 6.4. El consomé.
- 6.5. Potajes: legumbres secas.
- 6.6. Elaboración de sopas.

Unidad didáctica 7. Pastas y pizzas

- 7.1. La pasta: introducción.
- 7.2. Cocción de la pasta.
- 7.3. El queso y la pasta.
- 7.4. Las pastas y sus salsas más habituales.
- 7.5. Las pizzas.

Unidad didáctica 8. El arroz

- 8.1. El arroz: introducción.

Unidad didáctica 9. Verduras y hortalizas

- 9.1. Verduras y hortalizas: introducción.

Unidad didáctica 10. Las salsas

- 10.1. Los fondos. Las salsas. Introducción.
- 10.2. Los fondos de cocina.
- 10.3. Gelatinas naturales: ave, ternera, buey, vaca, caza.
- 10.4. Jugos y desglasados. Utilización y realización.
- 10.5. Trabazones. Análisis y principios de las trabazones y las salsas.
- 10.6. Las grandes salsas o salsas base.
- 10.7. Otras salsas básicas: pequeñas salsas básicas.
- 10.8. Mantequillas.

Unidad didáctica 11. Pescados

- 11.1. Los pescados: introducción.
- 11.2. Clasificación de los pescados.

6. ESCANDALLOS: Código. ADGD095PO

Objetivo General: Elaborar e interpretar los distintos documentos técnicos, que facilitan las tareas de elaboración de escandallos.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

- 1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA DE CONFECCIÓN.
 - 1.1. Organización general de la empresa.
 - 1.2. Dimensión de la empresa.
- 2. SISTEMAS DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO DE COSTES.
 - 2.1. Métodos corrientes de contabilidad financiera.
 - 2.2. Técnica de contabilidad de costes.

- 2.3. Clasificación de los costes. Símbolos y claves.
3. **CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COSTES.**
 - 3.1. Cualidades de un Director de costes de producción.
 - 3.2. Responsabilidades del Director de producción.
 - 3.3. Funciones del departamento de producción.
4. **RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DE LA EMPRESA.**
 - 4.1. Departamentos Financiero, Oficina Técnica, M. y Tiempos, Calidad, Marketing y Ventas, Compras, Personal.
5. **INTERPRETACIÓN DE DOCUMENTOS TÉCNICOS AFINES.**
 - 5.1. Necesidad de los documentos técnicos afines.
 - 5.2. Documentos técnicos. Archivo de los documentos.
6. **SISTEMAS DE CONTROL DE COSTES.**
 - 6.1. Procedimientos a seguir y factores que intervienen.
7. **ANÁLISIS Y RECOGIDA DE DATOS.**
 - 7.1. Puntos esenciales del análisis.
 - 7.2. Análisis de la operación realizada.
 - 7.3. Análisis y Síntesis de los datos sobre las tareas.
8. **OPTIMIZACIÓN DE LOS COSTES.**
9. **PROCESO COMPLETO DE REALIZACIÓN DE ESCANDALLOS.**
- 7. ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE BOLLERÍA: Código.INAF007PO.**

Objetivo General: Elaborar distintos productos de bollería utilizando los ingredientes básicos necesarios.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. MATERIAS PRIMAS

- 1.1. Breve descripción de las materias primas básicas: harina, agua, levadura, sal, mejorantes panarios y masa madre.
- 1.2. Introducción a las materias primas específicas de bollería: grasas comestibles, aceites, azúcares comestibles, leche, alcoholes naturales, huevos y otras materias primas.

2. BOLLERÍA I

- 2.1. Rosquillas
- 2.2. Magdalenas
- 2.3. Suizos
- 2.4. Roscones de reyes
- 2.5. Ensaimadas
- 2.6. Napolitanas
- 2.7. Croissants y brioches

3. PROCESO DE ELABORACIÓN DE PRODUCTOS DE BOLLERÍA

3.1 Productos de bollería artesana regional, integral y dietética.

3.2 Problemas derivados de la fabricación de los productos.

3.3 Alteraciones microbianas de la bollería.

4. BOLLERÍA II

4.1. Cocas

4.2. Bizcocho de frutas

4.3. Planchas

4.4. Tostadas

4.5. Masas de mazapán

4.6. Guirlache

4.7. Productos de bollería regional

4.8. Bollería integral y bollería dietética.

8. ELABORACIÓN DE MASAS, CREMAS Y BASES EN PASTELERÍA:

Código: INAF023PO.

Objetivo General: Conocer y reconocer los riesgos químicos y cómo prevenirlo, para lo que observará las situaciones y actividades de riesgo, los productos químicos peligrosos, así como la normativa de referencia en materia de riesgo químico.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

1. ¿QUÉ ES UN PRODUCTO QUÍMICO PELIGROSO?

1.1. Los peligros de las sustancias y preparados por la forma en que se presentan.

1.2. Los peligros de las sustancias y preparados por propiedades físico-químicas.

1.3. Los peligros de las sustancias y preparados por su efecto sobre la salud.

1.4. Los peligros de las sustancias y preparados por los efectos sobre el medio ambiente.

1.5. Clasificación de los peligros.

1.6. Símbolos y pictogramas de peligro.

1.7. Indicaciones de Peligro (Frasas H).

1.8. Consejos de Prudencia (Frasas P).

2. FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DAÑO A LA SALUD O AL MEDIO AMBIENTE

2.1. Implicaciones y alcance del uso de tóxicos.

2.2. Peligro, Riesgo, y Factores de Riesgo.

2.3. Condiciones de uso de los productos.

2.4. Toxicidad, dosis y multiexposición.

2.5. Vías de entrada y salida de los tóxicos en el organismo, y su almacenamiento.

2.6. Formas en que se utiliza el agente químico o se encuentra en el lugar de trabajo.

2.7. Las diferencias de género y los riesgos para la reproducción, el embarazo y la lactancia.

3. EFECTOS SOBRE LA SALUD Y EL MEDIO AMBIENTE

3.1. Los productos tóxicos sobre la salud de las trabajadoras y los trabajadores.

3.2. Los daños a la población y al medio ambiente: efectos y consecuencias de la exposición, a corto, medio y largo plazo.

3.3. La “lista negra” de sustancias químicas.

4. CLASIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS PELIGROSOS. FUENTES DE INFORMACIÓN.

4.1. Clasificación en función de sus propiedades físico-químicas, toxicológicas, y de los efectos específicos sobre la salud o sobre el medio ambiente.

4.2. Interpretar etiquetas y fichas de datos de seguridad.

4.3. Fuentes de información disponibles.

4.4. Base de Datos RISCTOX.

5. LEGISLACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1. Normativas que regulan la clasificación, etiquetado y envasado de las sustancias y preparados.

5.2. Normativa que regula el registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos.

5.3. Normativa sobre salud y seguridad de los trabajadores expuestos a productos químicos.

5.4. Normativa relativa a los productos químicos que exigen una autorización administrativa para empezar o continuar una actividad que implica el uso de determinados productos químicos o la emisión de determinados residuos.

5.5. Normativa en materia de residuos y emisiones contaminantes.

5.6. Marco normativo para el conocimiento difuso de la información ambiental y para la intervención en medio ambiente.

6. ACTUACIÓN FRENTE AL RIESGO QUÍMICO

6.1. Acciones que se pueden llevar a cabo en la empresa para prevenir el riesgo químico.

9. HERRAMIENTA DE OPTIMIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS ENERGÉTICOS (ENERGY EXPERT): Código: ENACO19PO.

Módulo complementario (20h)

Objetivo General: El alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y aprender a usar la aplicación energy expert y entender los distintos conceptos que abarcan los mercados energéticos.

CONTENIDOS FORMATIVOS:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIGEN DE LA INFORMACIÓN

Páginas Reguladas.

Captación de datos mediante la herramienta Energy Expert.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MERCADOS GAS Y ELECTRICIDAD

OMIP

MIBGAS

TTF

Brent

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESTACIONES DE LA APLICACIÓN

Optimización de potencias y QD

Seguimiento Facturación

Prefacturas

Análisis de contratación (solicitud y comparación de ofertas)

SWAPS

Alarmas excesos de potencia, reactiva, QD, mandato alcanzado.