



DERECHO Y TRABAJO
SERVICIOS PROFESIONALES

CATÁLOGO DE CURSOS

No conducentes a
Certificados de Profesionalidad.

Modalidad Teleformación

Enero 2017

ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

1	<u>Excelencia en la atención al cliente</u>	150 Horas
2	<u>Atención eficaz de quejas y reclamaciones</u>	150 Horas
3	<u>Organización de un sistema de información de consumo</u>	120 Horas
4	<u>Fidelización de clientes en el proceso de venta</u>	100 Horas
5	<u>Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo</u>	90 Horas
6	<u>Técnicas de información y/o atención al cliente/consumidor/usuario</u>	60 Horas
7	<u>Técnicas de información y atención al cliente / consumidor (v2)</u>	60 Horas
8	<u>Gestión de la atención al cliente / consumidor</u>	60 Horas
9	<u>Sistemas de información y bases de datos en consumo</u>	60 Horas
10	<u>Documentación e informes en consumo</u>	60 Horas
11	<u>Calidad en la atención al cliente</u>	31 Horas
12	<u>Gestión y tratamiento de la información del cliente/consumidor/usuario</u>	30 Horas
13	<u>Técnicas de comunicación a clientes/consumidores/usuarios</u>	30 Horas
14	<u>Procesos de atención al cliente /consumidor / usuario</u>	29 Horas
15	<u>Gestión y atención telefónica</u>	20 Horas
16	<u>Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios</u>	20 Horas
17	<u>Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente/consumidor/usuario</u>	19 Horas
18	<u>Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo</u>	18 Horas
19	<u>Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones</u>	16 Horas
20	<u>Técnicas de catalogación y archivo de información y documentación aplicadas a los sistemas de información en consumo</u>	16 Horas
21	<u>Presentación de información en consumo con gráficos</u>	16 Horas
22	<u>Mediación y arbitraje en materia de consumo</u>	15 Horas
23	<u>Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo</u>	15 Horas
24	<u>Información y fuentes en consumo</u>	15 Horas
25	<u>Técnicas de búsqueda de información en consumo</u>	15 Horas
26	<u>Elaboración de boletines y síntesis de información en</u>	15 Horas

	<u>consumo</u>	
27	<u>Tratamiento de la información de consumo con procesadores de texto</u>	15 Horas
28	<u>Bases de datos y centros documentales en consumo</u>	14 Horas
29	<u>Presentación de información en consumo con tablas</u>	14 Horas
30	<u>Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo</u>	13 Horas
31	<u>Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios</u>	13 Horas
32	<u>Aspectos legales en relación con la atención al cliente/consumidor/usuario</u>	12 Horas

CREACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

1	<u>Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas</u>	120 Horas
2	<u>Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas</u>	120 Horas
3	<u>Sistemas y herramientas para la dirección de pequeños negocios</u>	90 Horas
4	<u>Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas</u>	90 Horas
5	<u>Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas</u>	90 Horas
6	<u>Puesta en marcha y financiación de pequeños negocios o microempresas</u>	60 Horas
7	<u>Gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocios o microempresas</u>	60 Horas
8	<u>Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios</u>	60 Horas
9	<u>Gestión de recursos humanos</u>	45 Horas
10	<u>Análisis de oportunidades e ideas de negocio</u>	40 Horas
11	<u>Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa</u>	40 Horas
12	<u>Marketing y plan de negocio de la microempresa</u>	40 Horas
13	<u>Inicio de la actividad económica en pequeños negocios o microempresas</u>	30 Horas
14	<u>Financiación de pequeños negocios o microempresas</u>	30 Horas

15	<u>Profesionalización del pequeño empresario</u>	25 Horas
16	<u>Planificación comercial</u>	20 Horas
17	<u>Actitud y capacidad emprendedora</u>	20 Horas
18	<u>Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas</u>	20 Horas
19	<u>Técnicas de venta, canales y servicio postventa</u>	20 Horas
20	<u>Reclutamiento, selección y contratación de personal en pequeños negocios o microempresas</u>	16 Horas
21	<u>Gestión de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas</u>	16 Horas
22	<u>Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas</u>	16 Horas
23	<u>Medios de cobro y pago en pequeños negocios o microempresas</u>	16 Horas
24	<u>Gestión de la calidad y respeto del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas</u>	14 Horas
25	<u>Gestión de tesorería en pequeños negocios o microempresas</u>	14 Horas
26	<u>Aprovisionamiento de existencias y evaluación de proveedores en pequeños negocios o microempresas</u>	12 Horas
27	<u>Seguridad y salud en el trabajo</u>	12 Horas
28	<u>Riesgos generales y actuaciones preventivas en los pequeños negocio o microempresas</u>	12 Horas
29	<u>Situaciones de emergencia y evacuación en pequeños negocios o microempresas</u>	12 Horas
30	<u>Organismos, órganos y entidades relacionados con la prevención de riesgos laborales</u>	12 Horas
31	<u>Constitución jurídica del pequeño negocio o microempresa</u>	10 Horas
32	<u>Planificación y organización de los recursos en pequeños negocios o microempresas</u>	10 Horas
33	<u>Planificación económico-financiera previsional de la actividad económica en pequeños negocios o microempresas</u>	10 Horas
34	<u>Rentabilidad y viabilidad del negocio o microempresa</u>	10 Horas
35	<u>Plan de negocio de la microempresa</u>	10 Horas
36	<u>Organización y control de la actividad en pequeños negocios o microempresas</u>	10 Horas
37	<u>Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas</u>	10 Horas

FINANCIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

1	<u>Productos, servicios y activos financieros</u>	140 Horas
2	<u>Análisis contable y presupuestario</u>	120 Horas
3	<u>Gestión de tesorería</u>	100 Horas
4	<u>Instrumentos de cobro y pago convencionales y telemáticos</u>	60 Horas
5	<u>Introducción a la contabilidad y fiscalidad de pequeñas empresas</u>	60 Horas
6	<u>Cómo analizar e interpretar la información contable de una empresa</u>	50 Horas
7	<u>Conceptos básicos financieros</u>	50 Horas
8	<u>Conceptos básicos de productos y servicios de inversión</u>	50 Horas
9	<u>Análisis del equilibrio presupuestario y sus desviaciones</u>	40 Horas
10	<u>El sistema financiero: formas alternativas de financiación empresarial</u>	40 Horas
11	<u>Previsiones de tesorería: flujos de cobros y pagos</u>	40 Horas
12	<u>Aplicaciones informáticas de análisis contable y contabilidad presupuestaria</u>	30 Horas
13	<u>Medios de cobro y pago</u>	30 Horas
14	<u>Los libros registro de tesorería</u>	30 Horas
15	<u>Los estados contables</u>	25 Horas
16	<u>Análisis porcentual y mediante ratios de los estados contables</u>	25 Horas
17	<u>El presupuesto de tesorería</u>	20 Horas
18	<u>Aplicación de programas de gestión de tesorería</u>	20 Horas
19	<u>Análisis de desviaciones</u>	16 Horas
20	<u>Tipo de interes. amortización de préstamos</u>	16 Horas
21	<u>Equivalencia de capitales. rentas financieras</u>	16 Horas
22	<u>El proceso de elaboración de presupuesto</u>	12 Horas
23	<u>Planificación financiera</u>	12 Horas
24	<u>El sistema financiero. introducción</u>	8 Horas

GESTIÓN DE CONTENIDOS E-LEARNING

1	<u>Curso de manejo brainscorn (herramienta de producción contenidos e-learning)</u>	150 Horas
2	<u>Guionización de contenidos on-line para certificados de profesionalidad (con brainscorn)</u>	60 Horas
3	<u>Tutorización de contenidos e-learning</u>	20 Horas
4	<u>Curso herramientas multi-learning</u>	20 Horas

HABILIDADES PERSONALES

1	Gestión del estrés en la atención telefónica	60 Horas
2	Liderazgo y coaching empresarial y personal	55 Horas
3	Técnicas para identificar, solucionar y prevenir problemas en la empresa	31 Horas
4	Prevención de riesgos laborales	30 Horas
5	Control del estrés y la ansiedad laboral: musicoterapia	30 Horas
6	Inteligencia emocional: identificar y gestionar emociones propias y ajenas	20 Horas
7	Módulo de sensibilización ambiental	5 Horas
8	Módulo sensibilización en igualdad de género	5 Horas

IDIOMAS

1	Inglés profesional para el comercio internacional	120 Horas
2	Introducción al chino profesional para el comercio internacional	120 Horas
3	Inglés profesional para actividades comerciales	90 Horas
4	Curso intensivo de inglés comercial	90 Horas
5	Inglés oral y escrito en el comercio internacional	90 Horas

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE USUARIO

1	Aplicaciones Ofimáticas (nivel intermedio)	200 Horas
2	Ofimática aplicada a la administración de empresas	190 Horas
3	Instalación y manejo avanzado de tratamiento de textos y hoja de cálculo	160 Horas
4	Creación de redes locales en las empresas	160 Horas
5	Nuevas tecnologías y redes sociales aplicadas a la actividad empresarial	150 Horas
6	Instalación y configuración de sistemas operativos	140 Horas
7	Ofimática Básica (orientado a la acreditación europea de manejo de ordenador ECDL)	75 Horas
8	Manejo avanzado de bases de datos y Power Point	70 Horas
9	Photoshop orientado a la dinamización comercial	70 Horas
10	Verificación y resolución de incidencias en una red de área local	70 Horas
11	Access y Power Point (orientado a la acreditación europea de manejo de ordenador ECDL)	70 Horas
12	Instalación y resolución de incidencias en aplicaciones	60 Horas

	<u>ofimáticas y antivirus</u>	
13	<u>Open Office: Writer y Calc</u>	60 Horas
14	<u>Explotación de las funcionalidades del sistema microinformático</u>	60 Horas
15	<u>Seguridad Ofimática y normativa de obligado cumplimiento en las empresas</u>	60 Horas
16	<u>Elaboración de documentos de texto</u>	50 Horas
17	<u>Elaboración de hojas de cálculo</u>	50 Horas
18	<u>Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo aplicado a la administración de empresas</u>	50 Horas
19	<u>Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales aplicado a la administración de empresas</u>	50 Horas
20	<u>Asistencia al usuario en el uso de aplicaciones ofimáticas, correo y firma electrónica</u>	40 Horas
21	<u>Tratamientos de textos: Microsoft Word 2003</u>	40 Horas
22	<u>Tratamientos de textos: Microsoft Word 2007</u>	40 Horas
23	<u>Hoja de cálculo: Microsoft Excel 2003</u>	40 Horas
24	<u>Hoja de cálculo: Microsoft Excel 2007</u>	40 Horas
25	<u>Base de datos: Microsoft Access 2003</u>	40 Horas
26	<u>Base de datos: Microsoft Access 2007</u>	40 Horas
27	<u>Retoque fotográfico digital: photoshop cs2</u>	40 Horas
28	<u>Uso del ordenador, internet y correo electrónico</u>	30 Horas
29	<u>Presentaciones: Microsoft Power Point 2003</u>	30 Horas
30	<u>Presentaciones: Microsoft Power Point 2007</u>	30 Horas
31	<u>Elaboración de presentaciones</u>	30 Horas
32	<u>Elaboración y modificación de imágenes u otros elementos gráficos</u>	30 Horas
33	<u>Sistema operativo, búsqueda de la información: internet/intranet y correo electrónico</u>	30 Horas
34	<u>Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos aplicado a la administración de empresas</u>	30 Horas
35	<u>Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información aplicado a la administración de empresas</u>	30 Horas
36	<u>Open Office Writer básico 3.0.</u>	15 Horas
37	<u>Open Office Calc. básico 3.0.</u>	15 Horas
38	<u>Open Office Writer avanzado 3.0</u>	15 Horas
39	<u>Open Office Calc. avanzado 3.0</u>	15 Horas

INTERNACIONALIZACIÓN		
1	<u>Negociación y compraventa internacional</u>	160 Horas
2	<u>Plan de marketing internacional</u>	150 Horas
3	<u>Marketing-mix internacional</u>	130 Horas
4	<u>Variables clave del comercio internacional</u>	90 Horas
5	<u>Información y gestión operativa de la compraventa internacional</u>	80 Horas
6	<u>Negociación y contratación internacional</u>	80 Horas
7	<u>Plan e informes de marketing internacional</u>	40 Horas
8	<u>Contexto socioprofesional de las operaciones de comercio internacional</u>	25 Horas
9	<u>Política de comunicación de marketing internacional</u>	21 Horas
10	<u>Planificación de marketing internacional</u>	20 Horas
11	<u>Política de distribución en el marketing internacional</u>	18 Horas
12	<u>Política de producto en el marketing internacional</u>	18 Horas
13	<u>Negociación de operaciones de comercio internacional</u>	17 Horas
14	<u>El arbitraje comercial internacional</u>	15 Horas
15	<u>Técnicas de comunicación y relaciones comerciales internacionales</u>	14 Horas
16	<u>Política de precio en el marketing internacional</u>	13 Horas
17	<u>Regulación de la compraventa internacional</u>	13 Horas
18	<u>Internacionalización de la empresa. introducción</u>	12 Horas
19	<u>Los contratos de intermediación comercial</u>	11 Horas
20	<u>Barreras y obstáculos a los intercambios comerciales internacionales</u>	10 Horas
21	<u>Briefing de productos y/o marcas en la internacionalización de la empresa</u>	10 Horas
22	<u>Aplicaciones informáticas en la gestión administrativa del comercio internacional</u>	10 Horas
23	<u>Búsqueda y gestión de clientes y proveedores en comercio internacional</u>	10 Horas
24	<u>Condiciones de la compraventa internacional</u>	10 Horas
25	<u>Documentación y gestión aduanera en contextos internacionales</u>	10 Horas
26	<u>Elaboración de ofertas en comercio internacional</u>	10 Horas
27	<u>Fuentes de información en el comercio internacional</u>	10 Horas
28	<u>Gestión de pedidos y facturación en el comercio internacional</u>	10 Horas
29	<u>Marco económico, político y jurídico del comercio internacional</u>	10 Horas
30	<u>Plan operativo y acciones de marketing internacional</u>	10 Horas

LOGÍSTICA Y ALMACENAMIENTO

1	Aprovisionamiento y almacenaje en la venta	40 Horas
2	Gestión de residuos, envases y embalajes	31 Horas
3	Logística de almacenamiento	31 Horas
4	Gestión de stocks e inventarios en operaciones de venta	25 Horas
5	Gestión y control del almacén en pequeños negocios o microempresas	10 Horas
6	Operario conductor carretillas elevadoras de manutención (carretillero)	80 Horas

MARKETING Y VENTAS

1	Investigación de mercados para la toma de decisiones	180 Horas
2	Operaciones de venta	160 Horas
3	Telemarketing	150 Horas
4	Operaciones auxiliares a la venta	140 Horas
5	Diseño de espacios comerciales	100 Horas
6	Merchandising comercial y de gestión	100 Horas
7	Marketing en redes sociales	100 Horas
8	Planificación comercial en pequeños negocios	95 Horas
9	Cómo vender más a cada cliente: técnicas de venta, venta cruzada y fidelización de cliente	90 Horas
10	Comercio electrónico	80 Horas
11	Técnicas de venta	70 Horas
12	Animación y presentación del producto en el punto de venta	60 Horas
13	Entorno e información de mercados	60 Horas
14	Identificación y análisis de los hábitos y tendencias del consumidor	60 Horas
15	Organización de procesos de venta	60 Horas
16	Tratamiento y análisis de la información de mercados	60 Horas
17	Social media marketing (social media: estrategias y herramientas 2.0)	50 Horas
18	Operaciones de caja en la venta	40 Horas
19	Técnicas avanzadas de ventas	40 Horas
20	Introducción al comercio electrónico	35 Horas
21	Marketing en internet	35 Horas
22	Escaparatismo comercial	30 Horas
23	Estrategias de marketing en pequeños negocios o	30 Horas

	<u>microempresas</u>	
24	<u>Técnicas avanzadas de venta, canales y servicio postventa</u>	30 Horas
25	<u>Venta online</u>	30 Horas
26	<u>Análisis estadístico de la información de mercados</u>	28 Horas
27	<u>Aplicación de técnicas de venta</u>	25 Horas
28	<u>Caja y terminal punto de venta</u>	25 Horas
29	<u>Organización del punto de venta</u>	25 Horas
30	<u>Organización del entorno comercial</u>	18 Horas
31	<u>Análisis del macroentorno del marketing</u>	17 Horas
32	<u>Codificación y tabulación de datos e información de mercados</u>	16 Horas
33	<u>Informes y presentaciones comerciales de la información de mercados</u>	16 Horas
34	<u>Almacenaje y distribución interna de productos</u>	15 Horas
35	<u>Procesos de venta</u>	15 Horas
36	<u>Animación básica en el punto de venta</u>	15 Horas
37	<u>Utilidades comerciales clave en el diseño de páginas web</u>	15 Horas
38	<u>Gestión de la venta profesional</u>	15 Horas
39	<u>Internet como canal de venta</u>	15 Horas
40	<u>Planificación estratégica de ventas</u>	15 Horas
41	<u>Rentabilidad de las ventas: cálculo y aplicaciones propias de la venta</u>	15 Horas
42	<u>Análisis del microentorno del marketing</u>	13 Horas
43	<u>Mejora del posicionamiento en el mercado</u>	10 Horas
44	<u>Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta</u>	10 Horas
45	<u>Seguimiento y fidelización de clientes. introducción</u>	10 Horas
46	<u>Resolución de conflictos y reclamaciones propios de la venta.</u>	10 Horas
47	<u>Documentación propia de la venta de productos y servicios</u>	10 Horas
48	<u>Elaboración de informes comerciales sobre la venta</u>	10 Horas
49	<u>Presentación y empaquetado de productos para la venta</u>	10 Horas
50	<u>Recogida de información mediante encuestas</u>	10 Horas
51	<u>El muestreo en trabajos de investigación</u>	10 Horas
52	<u>El sistema de información de mercados (sim)</u>	10 Horas
53	<u>Gestión y archivo de la información de mercados</u>	10 Horas
54	<u>La investigación de mercados. introducción</u>	10 Horas
55	<u>La venta cruzada "crosseling"</u>	10 Horas

56	Organización del trabajo de campo	10 Horas
57	Selección de las fuentes de información de mercados	10 Horas
58	Herramientas informáticas para el cálculo de valores y tendencias de mercado	8 Horas
59	Publicidad eficaz en comercio (comm074po)	50 Horas

GESTIÓN ALIMENTARIA

1	Manipulador de alimentos sector hostelería	20 Horas
2	Sistemas de gestión APPCC	40 Horas
3	Food defence	20 Horas
4	Aplicación de la directiva europea de alérgenos	15 Horas
5	Manipulador alimentos, sector carnes y derivados	20 Horas
6	Manipulador alimentos, sector agro- hortofrutícola	20 Horas
7	Manipulador alimentos, sector pesca-pescados, crustáceos y mariscos	20 Horas
8	Manipulador alimentos, sector comercio minorista de alimentación	20 Horas
9	Manipulador alimentos, sector harinas y derivados	20 Horas
10	Manipulador alimentos, sector helados, horchatas y turrone	20 Horas
11	Manipulador alimentos, sector confitería, bollería y repostería	20 Horas
12	Manipulador alimentos, sector lácteo	20 Horas
13	Manipulador alimentos, sector conservas vegetales	20 Horas

PRL SECTORIAL

1	P.R.L. básico en comercio servicios	30 Horas
2	P.R.L. básico en comercio alimentación	30 Horas
3	P.R.L. básico en pymes	30 Horas
4	P.R.L. básico en transporte	30 Horas
5	P.R.L. básico en industrias alimentación	30 Horas
6	P.R.L. básico en operario conductor carretillas elevadoras de manutención (carretillero)	30 Horas
7	P.R.L. básico en planes de emergencia y evacuación pymes	30 Horas
8	P.R.L. básico en el fuego y extinción de incendios	30 Horas
9	P.R.L. básico en planes de prevención pymes	30 Horas
10	Planes de emergencia y evacuación pymes	30 Horas
11	El fuego y extinción de incendios	30 Horas

12	Planes de prevención pymes	30 Horas
13	Curso básico de P.R.L. sector cárnicas	30 Horas
14	Curso básico de P.R.L. sector agro-hortofrutícola	30 Horas
15	Curso básico de P.R.L. sector transporte por carretera	30 Horas
16	Curso básico de P.R.L. sector pesca-pescadería	30 Horas
17	Curso básico de P.R.L. sector pinturas-limpieza	30 Horas
18	Curso básico de P.R.L. sector hostelería	30 Horas
19	Curso básico de P.R.L. sector construcción	30 Horas
20	Curso básico de P.R.L. sector madera-mueble	30 Horas
21	Curso básico de P.R.L. sector metal	30 Horas
22	Curso básico de P.R.L. sector administración	30 Horas

VARIOS

(EN PROCESO DE ELABORACIÓN)

1	L.O.P.D. LEY ORGÁNICA PROTECCION DE DATOS	10 Horas
2	TACÓGRAFO DIGITAL	50 horas

MAQUINARIA TRANSPORTE INTERNO

SOLO MODALIDAD PRESENCIAL

1	CARRETILLERO "Operario conductor de carretillas elevadoras de manutención"	30 horas
2	PUENTE GRÚA "Operario usuario de Puente Grúa"	25 horas