

DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE ENSEÑANZA

DECRETO 159/2015, de 14 de julio, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado medio de gestión administrativa.

El Estatuto de autonomía de Cataluña determina, en el artículo 131.3.c, que corresponde a la Generalidad, en materia de enseñanza no universitaria, la competencia compartida para el establecimiento de los planes de estudio, incluyendo la ordenación curricular.

De acuerdo con el artículo 6 bis. 4 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, los objetivos, las competencias, los contenidos y los criterios de evaluación del currículum básico requieren el 55 por ciento de los horarios escolares.

En el marco de los aspectos que garantizan la consecución de las competencias básicas, la validez de los títulos y la formación común regulados por las leyes, corresponde al Gobierno de la Generalidad establecer los currículos de las diferentes titulaciones que integran la oferta de formación profesional, en los términos previstos en el artículo 62.8 de la Ley 12/2009, de 10 de julio, de educación.

El Real decreto 1147/2011, de 29 de julio, ha regulado la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y el Decreto 284/2011, de 1 de marzo, ha establecido la ordenación general de la formación profesional inicial.

El Real decreto 1631/2009, de 30 de octubre, ha establecido el título de técnico en gestión administrativa y ha fijado sus enseñanzas mínimas.

Mediante el Decreto 28/2010, de 2 de marzo, se han regulado el Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña y el Catálogo modular integrado de formación profesional.

El currículum de los ciclos formativos se establece a partir de las necesidades de cualificación profesional detectadas en Cataluña, su pertenencia al sistema integrado de cualificaciones y formación profesional y su posibilidad de adecuación a las necesidades específicas del ámbito socioeconómico de los centros.

El objeto de este Decreto es establecer el currículum del ciclo formativo de grado medio de gestión administrativa, que conduce a la obtención del título de técnico o técnica correspondiente.

La autonomía pedagógica y organizativa de los centros y el trabajo en equipo de los profesores permiten desarrollar actuaciones flexibles y posibilitan concreciones particulares del currículum en cada centro educativo. El currículum establecido en este Decreto tiene que ser desarrollado en las programaciones elaboradas por el equipo docente, las cuales tienen que potenciar las capacidades clave de los alumnos y la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en el perfil profesional, teniendo en cuenta, por otra parte, la necesidad de integración de los contenidos del ciclo formativo.

Este Decreto se ha tramitado según lo dispuesto en el artículo 59 y siguientes de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña y de acuerdo con el dictamen del Consejo Escolar de Cataluña.

En su virtud, a propuesta de la consejera de Enseñanza, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, y con la deliberación previa del Gobierno,

Decreto:

Artículo 1

Objeto

Se establece el currículum del ciclo formativo de grado medio de gestión administrativa, que permite obtener el título de técnico regulado por el Real decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 2

Identificación del título y perfil profesional

1. Los elementos de identificación del título se establecen en el apartado 1 del anexo.
2. El perfil profesional del título se indica en el apartado 2 del anexo.
3. La relación de las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña que son el referente del perfil profesional de este título y la relación con las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, se especifican en el apartado 3 del anexo.
4. El campo profesional del título se indica en el apartado 4 del anexo.

Artículo 3

Currículo

1. Los objetivos generales del ciclo formativo se establecen en el apartado 5.1 del anexo.
2. Este ciclo formativo se estructura en los módulos profesionales y las unidades formativas que se indican en el apartado 5.2 del anexo.
3. La descripción de las unidades formativas de cada módulo se fija en el apartado 5.3 del anexo. Estos elementos de descripción son: los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos de procedimientos, conceptos y actitudes.

En este apartado se establece también la duración de cada módulo profesional y de las unidades formativas correspondientes y, si procede, las horas de libre disposición del módulo de que dispone el centro. Estas horas las utiliza el centro para completar el currículo y adecuarlo a las necesidades específicas del sector y/o ámbito socioeconómico del centro.

4. Los elementos de referencia para la evaluación de cada unidad formativa son los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación.

Artículo 4

Incorporación de la lengua inglesa en el ciclo formativo

1. Con la finalidad de incorporar y normalizar el uso de la lengua inglesa en situaciones profesionales habituales y en la toma de decisiones en el ámbito laboral, en este ciclo formativo se tienen que diseñar actividades de enseñanza y aprendizaje que incorporen la utilización de la lengua inglesa, al menos en uno de los módulos establecidos en el apartado 6 del anexo.

En el apartado 6 del anexo se determinan los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y la relación de módulos susceptibles de incorporar la lengua inglesa.

2. En el módulo profesional de empresa en el aula también se tiene que utilizar la lengua inglesa, como mínimo, en alguna de estas fases: en la elaboración de documentación escrita, en alguna exposición oral o bien en el desarrollo de algunas actividades. Todo ello sin perjuicio de lo que establece el mismo módulo profesional de empresa en el aula.

Artículo 5

Espacios

Los espacios requeridos para el desarrollo del currículo de este ciclo formativo se establecen en el apartado 7 del anexo.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Artículo 6

Profesorado

Los requisitos de profesorado se regulan en el apartado 8 del anexo.

Artículo 7

Convalidaciones

Las convalidaciones de módulos profesionales y créditos de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo, con los módulos profesionales o unidades formativas de los títulos de formación profesional regulados al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, se establecen en el apartado 9 del anexo.

Artículo 8

Correspondencias

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que integran el currículo de este ciclo formativo para su convalidación se regula en el apartado 10.1 del anexo.
2. La correspondencia de los módulos profesionales que conforman el currículo de este ciclo formativo con las unidades de competencia para su acreditación se fija en el apartado 10.2 del anexo.

Artículo 9

Vinculación con capacidades profesionales

La formación establecida en el currículo del módulo profesional de formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.

Disposición adicional

De acuerdo con el Real decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de técnico o técnica en gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, los elementos incluidos en este Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de ninguna profesión titulada.

Disposiciones transitorias

Primera

La convalidación de módulos profesionales de la nueva ordenación que se establece se tiene que llevar a cabo de acuerdo con el artículo 14 del Real decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Segunda

Las enseñanzas que se extinguen se pueden completar de acuerdo con la Orden EDU/362/2009, de 17 de julio, del procedimiento para completar las enseñanzas de formación profesional que se extinguen, de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Disposición derogatoria

Se deroga el Decreto 57/1996, de 6 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio de gestión administrativa.

Disposiciones finales

Primera

La consejera de Enseñanza puede desarrollar el currículo, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, lo puede adecuar a las características de los alumnos con necesidades educativas especiales y puede autorizar la reorganización de las unidades formativas, respetando los módulos profesionales establecidos.

Segunda

La dirección general competente puede adecuar el currículo a las características de los alumnos con necesidades educativas especiales y puede autorizar la reorganización de las unidades formativas, respetando los módulos profesionales establecidos, en el caso de personas individuales y de centros educativos concretos, respectivamente.

Barcelona, 14 de julio de 2015

Artur Mas i Gavarró

Presidente de la Generalidad de Cataluña

Irene Rigau i Oliver

Consejera de Enseñanza

Anexo

1. Identificación del título

1.1 Denominación: gestión administrativa

1.2 Nivel: formación profesional de grado medio

1.3 Duración: 2.000 horas

1.4 Familia profesional: administración y gestión

1.5 Referente europeo: CINE-3 (Clasificación internacional normalizada de la educación)

2. Perfil profesional

El perfil profesional del título de técnico o técnica en gestión administrativa queda determinado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las capacidades clave que se

CVE-DOGC-B-15195085-2015

tienen que adquirir, y por la relación de cualificaciones del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña incluidas en el título.

2.1 Competencia general

La competencia general de este título consiste en realizar actividades de apoyo administrativo en el ámbito laboral, contable, comercial, financiero y fiscal, así como de atención al cliente/usuario, tanto en empresas públicas como en empresas privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental.

2.2 Competencias profesionales, personales y sociales

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- b) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- c) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- d) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- e) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- h) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
- j). Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, de higiene y de calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y el medio ambiente.
- k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con el establecido en la legislación vigente.
- o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- q) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- r) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- s) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

2.3 Capacidades clave

Son las capacidades transversales que afectan diferentes puestos de trabajo y que son transferibles a nuevas

CVE-DOGC-B-15195085-2015

situaciones de trabajo. Entre estas capacidades destacan las de autonomía, de innovación, de organización del trabajo, de responsabilidad, de relación interpersonal, de trabajo en equipo y de resolución de problemas.

2.4 El equipo docente tiene que potenciar la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y de las capacidades clave a partir de las actividades programadas para desarrollar el currículo de este ciclo formativo.

3. Relación entre las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña (CCPC) incluidas en el título y las del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales (CNCP).

Cualificación completa: actividades administrativas de recepción y relación con el cliente

Unidades de competencia:

UC_2-0975-11_2: recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

Se relaciona con:

UC0975_2: recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas

UC_2-0976-11_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

Se relaciona con:

UC0976_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

UC_2-0973-11_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

Se relaciona con:

UC0973_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

UC_2-0978-11_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Se relaciona con:

UC0978_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático

UC_2-0977-11_2: comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

Se relaciona con:

UC0977_2: comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente

UC_2-0233-11_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Se relaciona con:

UC0233_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Cualificación completa: actividades de gestión administrativa

Unidades de competencia:

UC_2-0976-11_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

Se relaciona con:

UC0976_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial

UC_2-0979-11_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería

Se relaciona con:

UC0979_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería

UC_2-0980-11_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos

Se relaciona con:

UC0980_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos

UC_2-0981-11_2: realizar registros contables

Se relaciona con:

UC0981_2: realizar registros contables

UC_2-0973-11_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

Se relaciona con:

UC0973_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia

UC_2-0978-11_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático

Se relaciona con:

UC0978_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático

UC_2-0233-11_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Se relaciona con:

UC0233_2: maneja aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

4. Campo profesional

4.1 El ámbito profesional y de trabajo

Este profesional ejerce la actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de las mencionadas empresas e

instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

4.2 Las principales ocupaciones y puestos de trabajo son:

- a) Personal auxiliar administrativo.
- b) Personal ayudante de oficina.
- c) Personal auxiliar administrativo de cobros y pagos
- d) Personal administrativo comercial.
- e) Personal auxiliar administrativo de gestión de personal.
- f) Personal auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
- g) Recepcionista.
- h) Personal empleado de atención al cliente.
- i) Personal empleado de tesorería.
- j) Personal empleado de medios de pago.

5. Currículo

5.1 Objetivos generales del ciclo formativo

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo la estructura, los elementos y las características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su uso más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolos de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa, para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas a las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso

CVE-DOGC-B-15195085-2015

(internet, oficinas de atención al público) a la administración pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas *ad hoc* para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

- n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- o) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desarrollar las actividades de atención al cliente/usuario.
- p) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo
- q) Reconocer las principales aplicaciones ofimáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando la aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- s) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- t) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- u) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- v) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

5.2 Relación de los módulos profesionales y unidades formativas

Módulo profesional 1: comunicación empresarial y atención al cliente

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: comunicación empresarial oral. 33 horas

UF 2: comunicación empresarial escrita. 33 horas

UF 3: sistemas de archivo. 33 horas

UF 4: atención al cliente/usuario. 33 horas

Módulo profesional 2: operaciones administrativas de compra-venta

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: circuito administrativo de la compraventa. 66 horas

UF 2: gestión de stocks. 33 horas

UF 3: declaraciones fiscales derivadas de la compraventa. 33 horas

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Módulo profesional 3: operaciones administrativas de recursos humanos

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: selección y formación. 33 horas

UF 2: contratación y retribución. 33 horas

UF 3: procesos de la actividad laboral. 33 horas

Módulo profesional 4: operaciones auxiliares de gestión de tesorería

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: control de tesorería. 33 horas

UF 2: tramitación de instrumentos financieros. 66 horas

UF 3: operaciones financieras básicas. 33 horas

Módulo profesional 5: técnica contable

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: patrimonio empresarial y metodología contable. 33 horas

UF 2: ciclo contable básico. 33 horas

UF 3: ciclo contable medio. 66 horas

Módulo profesional 6: tratamiento de la documentación contable

Durada: 132 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: preparación y codificación contable. 33 horas

UF 2: registro contable. 36 horas

UF 3: cuentas anuales básicas. 15 horas

UF 4: verificación y control interno. 15 horas

Módulo profesional 7: tratamiento informático de la información

Duración: 231 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- UF 1: tecnología y comunicaciones digitales. 33 horas
- UF 2: ordinografía y grabación de datos. 33 horas
- UF 3: tratamiento de la información escrita y numérica. 66 horas
- UF 4: tratamiento de datos e integración de aplicaciones. 33 horas
- UF 5: presentaciones multimedia de contenidos. 33 horas
- UF 6: herramientas de internet para la empresa. 33 horas

Módulo profesional 8: operaciones administrativas de apoyo

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: selección y tratamiento de la información. 33 horas
- UF 2: operaciones logísticas de apoyo administrativo. 33 horas

Módulo profesional 9: inglés

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: inglés técnico. 99 horas

Módulo profesional 10: empresa y administración

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: innovación y emprendimiento. 33 horas
- UF 2: empresa y actividad económica. 24 horas
- UF 3: administraciones públicas. 60 horas
- UF 4: fiscalidad empresarial básica. 48 horas

Módulo profesional 11: empresa en el aula

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: empresa en el aula. 132 horas

Módulo profesional 12: formación y orientación laboral

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: incorporación al trabajo. 66 horas

UF 2: prevención de riesgos laborales. 33 horas

Módulo profesional 13: formación en centros de trabajo

Duración: 350 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

5.3 Descripción de los módulos profesionales y de las unidades formativas

Módulo profesional 1: comunicación empresarial y atención al cliente

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: comunicación empresarial oral. 33 horas

UF 2: comunicación empresarial escrita. 33 horas

UF 3: sistemas de archivo. 33 horas

UF 4: atención al cliente/usuario. 33 horas

UF 1: comunicación empresarial oral

Duración: 33 horas

Resultados del aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona técnicas de comunicación, relacionándolas con la estructura y la imagen corporativa de la empresa u organización y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación

1.1 Reconoce la necesidad de comunicación entre las personas en el ámbito empresarial y/o de las organizaciones.

1.2 Distingue entre comunicación e información en situaciones empresariales y/o corporativas.

1.3 Distingue los elementos y procesos que intervienen en la comunicación oral.

1.4 Reconoce los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación oral, presencial o no presencial.

1.5 Determina la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje oral.

1.6 Aplica los conceptos de imagen y cultura de la empresa en el ámbito de la comunicación oral.

1.7 Diferencia los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.8 Distingue las comunicaciones orales, internas y externas, y los flujos de información dentro de la empresa.
 - 1.9 Selecciona el destinatario y el canal adecuado para cada situación en relación a la comunicación oral.
2. Transmite información de forma oral, vinculándola a los usos y costumbres socioprofesionales habituales en la empresa y/u organización.

Crterios de evaluaci3n

- 2.1 Identifica los principios b3sicos a tener en cuenta en la comunicaci3n verbal.
- 2.2 Identifica el protocolo de comunicaci3n verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- 2.3 Utiliza con eficacia las dos lenguas oficiales en la transmisi3n de informaci3n y comunicaci3n orales.
- 2.4 Tiene en cuenta las costumbres socioculturales, locales y los de los clientes o usuarios, y los usos empresariales.
- 2.5 Identifica al interlocutor, en situaciones profesionales habituales, observando las normas de protocolo establecidas y los principios deontol3gicos de la profesi3n, y adaptando su actitud y conversaci3n.
- 2.6 Elabora el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando y minimizando las posibles dificultades en su transmisi3n.
- 2.7 Utiliza el l3xico, expresiones y estructuras adecuados al tipo de comunicaci3n y a los interlocutores.
- 2.8 Aplica, seg3n los protocolos establecidos, el tratamiento personal y de g3nero correspondientes en situaciones empresariales habituales.
- 2.9 Presenta el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal m3s adecuado.
- 2.10 Utiliza equipos de telefon3a, fija y m3vil, y equipos inform3ticos aplicando las normas b3sicas de uso.
- 2.11 Valora si la informaci3n es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisi3n, con cortes3a, con respeto y sensibilidad.
- 2.12 Analiza los errores cometidos y propone las acciones correctivas necesarias.
- 2.13 Identifica las t3cnicas b3sicas empleadas en los centros de atenci3n al cliente/usuario y los protocolos de actuaci3n establecidos.
- 2.14 Utiliza con autonom3a la lengua inglesa en comunicaciones orales b3sicas.

Contenidos

1. Selecci3n de t3cnicas de comunicaci3n empresarial oral:
 - 1.1 Elementos y barreras de la comunicaci3n oral.
 - 1.2 Comunicaci3n e informaci3n orales y comportamiento.
 - 1.3 Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 1.4 La organizaci3n empresarial. Organigramas.
 - 1.5 Principios y tipos de organizaci3n empresarial.
 - 1.6 Departamentos y 3reas funcionales tipo.
 - 1.7 Funciones del personal en la organizaci3n.
 - 1.8 Descripci3n de los flujos de comunicaci3n oral.
 - 1.9 La comunicaci3n oral interna en la empresa: comunicaci3n formal e informal.

- 1.10 La comunicación oral externa en la empresa. Las relaciones públicas.
2. Transmisión de comunicación oral en la empresa:
 - 2.1 Principios básicos en las comunicaciones orales.
 - 2.2 Normas de información y atención oral.
 - 2.3 Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
 - 2.4 La comunicación no verbal.
 - 2.5 La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa y organizaciones.
 - 2.6 La comunicación telefónica. Protocolos empresariales en la grabación de mensajes.
 - 2.7 El teléfono y su uso. Telefonía fija y telefonía móvil: usos de cortesía. La centralita. Uso de las guías telefónicas. Normas para hablar correctamente por teléfono.
 - 2.8 Las centrales de servicios de atención telefónica a los clientes/usuarios. *Call centers*.
 - 2.9 La informática en las comunicaciones verbales. Videoconferencias: software y protocolos de actuación.
 - 2.10 Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despido, en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.

UF 2: comunicación empresarial escrita

Duración: 33 horas

Resultados del aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona técnicas de comunicación escrita, relacionándolas con la estructura e imagen corporativa de la empresa u organización y los flujos de información existentes en ella.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica y valora la conveniencia y/u obligación de comunicación escrita entre las personas en el ámbito empresarial y/o de las organizaciones.
 - 1.2 Distingue entre comunicación e información en situaciones empresariales y/o corporativas.
 - 1.3 Distingue los elementos y procesos que intervienen en la comunicación escrita según los canales utilizados.
 - 1.4 Reconoce los obstáculos que pueden existir en los procesos de comunicación escrita habituales de las empresas.
 - 1.5 Determina la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje escrito según el canal utilizado.
 - 1.6 Aplica los conceptos de imagen y cultura de la empresa en el ámbito de la comunicación escrita.
 - 1.7 Distingue las comunicaciones escritas, internas y externas, y los flujos de información dentro de la empresa.
 - 1.8 Selecciona el destinatario y el canal adecuado para cada situación en relación a la comunicación escrita.
2. Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la administración pública.

Criterios de evaluación

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 2.1 Selecciona los soportes adecuados en cada caso para elaborar y enviar los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- 2.2 Identifica y reconoce las ventajas y los inconvenientes de los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, burofax, mensajes cortos u otros similares.
- 2.3 Diferencia los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- 2.4 Identifica al destinatario aplicando las normas de protocolo y los principios deontológicos establecidos.
- 2.5 Aplica en todo tipo de comunicación escrita el tratamiento personal y de género adecuado.
- 2.6 Utiliza los libros y manuales de estilo de la empresa o corporación en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.
- 2.7 Clasifica las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- 2.8 Redacta, en las dos lenguas oficiales, los documentos apropiados a las situaciones profesionales habituales, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- 2.9 Identifica las herramientas de búsqueda de información por elaborar la documentación.
- 2.10 Utiliza con agilidad aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- 2.11 Utiliza los teclados aplicando correctamente las técnicas mecanográficas de posición de los dedos y corporal, con velocidad, precisión y corrección de los datos grabados y/o los documentos redactados.
- 2.12 Cumplimenta los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y convencional.
- 2.13 Utiliza la normativa sobre protección de datos, conservación y destrucción de documentos establecidos para las empresas e instituciones, públicas y privadas.
- 2.14 Aplica, en el ámbito de la documentación escrita, las técnicas de las tres erres: reducir, reutilizar y reciclar.
- 2.15 Utiliza con autonomía la lengua inglesa en comunicaciones escritas básicas.

Contenidos

1. Selección de técnicas de comunicación empresarial escrita:
 - 1.1 Elementos y barreras de la comunicación escrita.
 - 1.2 Comunicación e información escrita y comportamiento.
 - 1.3 Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
 - 1.4 La organización empresarial. Organigramas.
 - 1.5 Principios y tipos de organización empresarial.
 - 1.6 Descripción de los flujos de comunicación escrita.
 - 1.7 Canales de comunicación escrita. Canales convencionales, nuevas tecnologías de telefonía e informáticas. Internet, intranet, plataformas colaborativas y de comunicación.
 - 1.8 La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
 - 1.9 La comunicación externa en la empresa. La publicidad.
2. Transmisión de comunicación escrita en la empresa:
 - 2.1 La comunicación escrita en la empresa en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.
 - 2.2 Normas de comunicación y expresión escrita.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 2.3 Libros y manuales de estilo de comunicación escrita en la empresa y las organizaciones.
- 2.4 Características principales de la correspondencia comercial.
- 2.5 La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- 2.6 Formatos tipos de documentos de uso en la empresa y en las administraciones públicas.
- 2.7 Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- 2.8. Software de tratamiento de la información y de edición.
- 2.9 El correo electrónico y otros medios de comunicación en línea. Protocolos de buenas prácticas en la comunicación profesional en línea. Cibermaneras.
- 2.10 Las centrales de servicios de atención en línea a los clientes/usuarios.
- 2.11 La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- 2.12 Servicio de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- 2.13 Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

UF 3: sistemas de archivo

Duración: 33 horas

Resultados del aprendizaje y criterios de evaluación

1. Archiva información en soporte papel e informático, reconociendo los criterios de eficiencia y ahorro en los trámites administrativos.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las ventajas y los inconvenientes del sistema de organización de la información utilizado y valora los objetivos que persigue la empresa u organización.
- 1.2 Diferencia las técnicas de organización de la información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación, distribución, archivo y destrucción de la información en las organizaciones.
- 1.3 Identifica los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- 1.4 Determina, en situaciones profesionales habituales, el sistema de accesos y los niveles de seguridad que tienen que cumplir los archivos y registros en cumplimiento de la normativa vigente y según los soportes utilizados.
- 1.5 Identifica las principales bases de datos de las organizaciones, la estructura y las funciones.
- 1.6 Determina el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documento.
- 1.7 Reconoce la documentación que tienen que integrar los diferentes expedientes, archivos y registros, según los criterios establecidos por la empresa o la organización.
- 1.8 Confecciona, según instrucciones recibidas, árboles de archivos informáticos para una ordenación óptima de la documentación digital.
- 1.9 Compone registros informáticos sencillos con aplicaciones informáticas habituales que permitan búsquedas básicas.
- 1.10 Aplica las técnicas de archivo adecuadas en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, plataformas colaborativas o de comunicación y otros).

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.11 Reconoce y utiliza con agilidad los procedimientos de consulta, en soporte convencional y digital, y de conservación de la información y la documentación, y detecta los errores que pudieran producirse en ellos.
- 1.12 Utiliza los teclados aplicando correctamente las técnicas mecanográficas de posición de los dedos y de posición corporal, con velocidad, precisión y corrección de los datos grabados, de los documentos redactados y de las consultas efectuadas.
- 1.13 Respeta los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- 1.14 Aplica, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas de las tres erres: reducir, reutilizar y reciclar.
- 1.15 Reconoce las ventajas del "papel cero" e identifica las organizaciones pioneras, y los parámetros de funcionamiento necesarios.

Contenidos

1. Archivo de la información en soporte papel e informático:
- 1.1 Finalidades y objetivos del archivo y los registros.
- 1.2 Técnicas de archivo. Clases de archivo según diferentes parámetros.
- 1.3 Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- 1.4 Purga y destrucción de la documentación.
- 1.5 Confidencialidad de la información y documentación. Ley de protección de datos.
- 1.6 Centralización o descentralización del archivo.
- 1.7 Archivo de la información en soporte papel.
- 1.7.1 Clasificación y ordenación de documentos y registros.
- 1.7.2 Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- 1.7.3 Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
- 1.7.4 Sistemas de archivo convencionales. Clasificación de la información.
- 1.7.5 El proceso de archivo.
- 1.7.6 El acceso a la consulta.
- 1.8 Archivo de la información en soporte informático.
- 1.8.1 Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- 1.8.2 Estructura y funciones de una base de datos.
- 1.8.3 Procedimientos de protección de datos.
- 1.8.4 Archivos y carpetas.
- 1.8.5 Sistemas de archivo digitales: en soporte informático, digitalizados, microfilmados u otros. Archivos en ordenadores monopuesto, multiusuario, en línea, en aplicaciones informáticas de consulta u otros.
- 1.8.6 Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
- 1.8.7 Permisos de acceso a la consulta de archivos digitales.

UF 4: atención al cliente/usuario

Duración: 33 horas

Resultados del aprendizaje y criterios de evaluación

1. Reconoce necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación

1.1 Desarrolla técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

1.2 Identifica las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

1.3 Reconoce los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/consumidor/usuario, en pequeñas y medianas empresas o en grandes empresas y/o organizaciones.

1.4 Identifica el comportamiento del cliente/consumidor/usuario.

1.5 Analiza las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente/usuario.

1.6 Obtiene, en caso de que sea necesario, la información histórica del cliente.

1.7 Adapta adecuadamente la actitud y el discurso a la situación de la que se parte.

1.8 Observa la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente/usuario en función del canal de comunicación utilizado.

1.9 Distingue las diferentes etapas de un proceso comunicativo de atención al cliente.

2. Atiende consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación

2.1 Describe las funciones del departamento de atención al cliente en empresas/usuarios en las organizaciones.

2.2 Interpreta la comunicación recibida por parte del cliente/usuario.

2.3 Identifica los elementos de la queja/reclamación.

2.4 Reconoce las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones y los circuitos administrativos correspondientes.

2.5 Identifica y localiza la información que hay que suministrar al cliente/usuario en el ámbito de sus competencias o según las instrucciones recibidas.

2.6 Utiliza los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones, o las aplicaciones o registros informáticos.

2.7 Cumplimenta, en caso de que sea necesario, formularios y escritos de respuesta, en las dos lenguas oficiales, según las instrucciones recibidas y respetando los protocolos establecidos, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

2.8 Cumplimenta formularios y/o escritos de respuesta sencillos, en lengua inglesa, sobre consultas y reclamaciones básicas.

2.9 Reconoce la importancia de la protección del consumidor.

2.10 Identifica la normativa en materia de consumo.

2.11 Diferencia los tipos de demanda o reclamación.

2.12 Reconoce los organismos de defensa de los clientes/consumidores/usuarios.

3. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing en su amplio abanico de posibilidades.

Crterios de evaluaci3n

3.1 Identifica el concepto de marketing.

3.2 Reconoce las funciones principales del marketing, en las pequeas y medianas empresas y en las grandes empresas y organizaciones.

3.3 Valora la importancia del departamento de marketing, en las pequeas y medianas empresas y en las grandes empresas y organizaciones.

3.4 Diferencia los elementos y herramientas b3sicos que componen el marketing.

3.5 Reconoce la relevancia del marketing m3vil y el marketing digital y sus potencialidades.

3.6 Valora la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

3.7 Valora la importancia de las relaciones p3blicas y la atenci3n al cliente para la imagen de la empresa.

3.8 Identifica la fidelizaci3n del cliente como un objetivo prioritario del marketing, y reconoce los medios m3s utilizados para conseguirla por empresas y corporaciones.

4. Aplica procedimientos de calidad en la atenci3n al cliente identificando los est3ndares establecidos.

Crterios de evaluaci3n

4.1 Identifica los factores que influyen en la prestaci3n del servicio al cliente/usuario.

4.2 Describe las fases del procedimiento de relaci3n con los clientes/usuarios.

4.3 Describe los est3ndares de calidad definidos en la prestaci3n del servicio.

4.4 Valora la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a posibles incidencias en los procesos.

4.5 Reconoce el impacto que una actitud de orientaci3n al cliente emp3tica y un alto nivel de resiliencia tienen en un servicio de atenci3n al cliente de calidad.

4.6 Detecta los errores producidos en la prestaci3n del servicio y propone mejoras en el 3mbito de actuaci3n.

4.7 Aplica el tratamiento adecuado en la gesti3n de las anomal3as producidas.

4.8 Explica el significado y valora la importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

4.9 Reconoce las garant3as de los productos o servicios comercializados, y puede informar al cliente en el 3mbito de sus competencias.

4.10 Describe las variables que constituyen el servicio postventa y su relaci3n con la fidelizaci3n del cliente.

4.11 Identifica las situaciones comerciales que requieren seguimiento y servicio postventa.

4.12 Describe los m3todos m3s utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa, as3 como sus fases y herramientas.

4.13 Aplica, en el 3mbito de su competencia, los controles de calidad correspondientes seg3n las instrucciones recibidas.

4.14 Identifica las caracter3sticas de la externalizaci3n de la atenci3n al cliente/usuario, valorando posibles ventajas e inconvenientes.

Contenidos

1. Reconocimiento de necesidades de los clientes:

- 1.1 Concepto e identificación de cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- 1.2 El conocimiento del cliente/usuario y sus motivaciones.
- 1.3 Elementos de la atención al cliente/usuario: entorno, organización y empleados.
- 1.4 Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- 1.5 La percepción del cliente/usuario con respecto a la atención recibida.
- 1.6 La satisfacción del cliente.
- 1.7 Los procesos en contacto con el cliente externo.
- 1.8 Aplicaciones específicas de gestión de clientes.

2. Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- 2.1 El departamento de atención al cliente/consumidor/usuario. Funciones.
- 2.2 Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación.
- 2.3 Elementos de una queja o reclamación.
- 2.4 Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones. Comunicaciones de respuesta en las dos lenguas oficiales y respuestas básicas en lengua inglesa.
- 2.5 El consumidor.
- 2.6 Instituciones de consumo.
- 2.7 Normativa en materia de consumo.
- 2.8 Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- 2.9 Tramitación y gestión.
- 2.10 Instituciones de defensa de los derechos de los consumidores.

3. Potenciación de la imagen de la empresa:

- 3.1 El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa y/o organización.
- 3.2 Naturaleza y alcance del marketing.
- 3.3 Políticas de comunicación.
- 3.4 El marketing móvil. Las tecnologías de comunicación y telefonía móviles. Georeferencias.
- 3.5 El marketing digital. Las redes en internet como herramienta de fidelización y promoción. Principales redes.
- 3.6 Redes sociales. Redes profesionales. Redes audiovisuales. La reputación en línea.
- 3.7 Aplicaciones informáticas específicas de marketing.
 - 3.7.1 La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
 - 3.7.2 La publicidad digital.
 - 3.7.3 Las relaciones públicas.
 - 3.7.4 La responsabilidad social corporativa (RSC).

4. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- 4.1 La calidad del servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
- 4.2 Las actitudes y la gestión de las emociones en la atención al cliente.
- 4.3 Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
- 4.4 Garantías.
- 4.5 Procedimientos de control del servicio.
- 4.6 Evaluación y control del servicio.
- 4.7 Control del servicio post-venta.
- 4.8 La fidelización del cliente.
- 4.9 La externalización de los centros de atención a los clientes/usuarios.

Módulo profesional 2: operaciones administrativas de compra-venta

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: circuito administrativo de la compraventa. 66 horas

UF 2: gestión de stocks. 33 horas

UF 3: declaraciones fiscales derivadas de la compraventa 33 horas

UF 1: circuito administrativo compraventa

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Calcula precios de venta y compra y descuentos aplicando las normas y usos mercantiles y la legislación fiscal vigente.

Criterios de evaluación

1.1 Reconoce las funciones del departamento de ventas o comercial y del departamento de compras o aprovisionamiento.

1.2 Reconoce los tipos de mercados, de clientes y de existencias relacionados con productos industriales, comerciales y de servicios.

1.3 Describe los circuitos de los documentos administrativos de compra-venta.

1.4 Identifica los conceptos de precio de compra del producto, gastos, precio de venta, descuentos, interés comercial, recargos y márgenes comerciales.

1.5 Distingue las funciones de los agentes comerciales y otros intermediarios, y los conceptos de comisiones y corretajes.

1.6 Reconoce los porcentajes del impuesto sobre valor añadido (IVA) vigentes a aplicar en las operaciones de compraventa en cada momento.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.7 Clasifica los tipos de descuento más habituales.
 - 1.8 Reconoce y cuantifica los gastos de compra o venta.
 - 1.9 Identifica los métodos para calcular el precio final de venta y los precios unitarios.
 - 1.10 Busca la información sobre tarifas a entregar a los clientes, en los registros adecuados, con los medios convenientes y según los protocolos establecidos.
2. Confecciona documentos administrativos y telemáticos de las operaciones de compraventa, relacionándolos con las transacciones comerciales de la empresa.

Criterios de evaluación

- 2.1 Identifica los documentos básicos de las operaciones de compraventa, concretando los requisitos formales que deben reunir.
 - 2.2 Reconoce el contrato mercantil de compraventa.
 - 2.3 Describe los flujos de documentación administrativa relacionados con la compra y venta, habituales en la empresa.
 - 2.4 Identifica el proceso de recepción de pedidos y su posterior gestión.
 - 2.5 Identifica las necesidades de protección de las mercancías en las operaciones de compraventa con respecto a envases y embalajes.
 - 2.6 Reconoce los medios de transporte habitualmente utilizados por la empresa en función de los productos objeto de la compraventa, el origen y el destino, los plazos de entrega, y el precio del transporte.
 - 2.7 Cumplimenta, en soporte papel o telemáticamente, los documentos relativos a la compra y venta en la empresa, y a las actividades complementarias como el transporte, los seguros del transporte y el riesgo de impago.
 - 2.8 Interpreta las diferentes condiciones de entrega de la mercancía en operaciones en el mercado doméstico, en el mercado interior europeo, así como en los mercados internacionales.
 - 2.9 Comprueba la coherencia interna de los documentos, trasladando las copias a los departamentos correspondientes.
 - 2.10 Identifica las características de la factura electrónica y los requisitos legales para su utilización.
 - 2.11 Reconoce los procesos de expedición y entrega de mercancías.
 - 2.12 Verifica que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple con la legislación vigente y con los procedimientos internos de la empresa.
 - 2.13 Identifica los parámetros y la información que tienen que ser registrados en las operaciones de compraventa.
 - 2.14 Valora la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como los criterios de calidad en el proceso administrativo.
 - 2.15 Recepciona y/o cumplimenta, en lengua inglesa, la documentación comercial habitual.
 - 2.16 Se comunica oralmente con clientes y/o proveedores en situaciones habituales sencillas de compraventa.
3. Tramita pagos y cobros reconociendo la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica los medios de pago y cobro habituales en la empresa.
- 3.2 Cumplimenta los documentos financieros utilizados, en soporte papel y en soporte digital, y los impresos

de cobro y pago.

3.3 Identifica y gestiona los procedimientos de autorización de los pagos.

3.4 Valora y tramita los procedimientos de gestión de los cobros.

3.5 Reconoce los documentos de justificación del pago.

3.6 Diferencia el pago al contado y el pago aplazado.

3.7 Identifica las características básicas, el funcionamiento de los pagos por internet, y las medidas de seguridad a aplicar.

3.8 Analiza las formas de financiación comercial más usuales.

3.9 Interpreta y tramita documentos financieros básicos cumplimentados en inglés, que se utilizan en pagos y cobros.

Contenidos

1. Cálculo de precios de venta, compra y descuentos:

1.1 Organización y estructura comercial en la empresa. Departamento comercial o de ventas. Departamento de compras o de aprovisionamiento.

1.1.1 Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.

1.1.2 Formas de organización comercial de la empresa.

1.1.3 Sistema de comercialización. Canales de venta. La intermediación comercial.

1.1.4 Búsqueda y selección de proveedores.

1.1.5 Medios de transporte. Protección física de las mercancías para el transporte.

1.2 Conceptos básicos de la actividad de compraventa y cálculos comerciales:

1.2.1 Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra y gastos de venta.

1.2.2 Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.

1.2.3 Cálculos comerciales básicos en la facturación y cálculos de precios unitarios.

1.2.4 Cálculos de pago/cobro aplazado o adelantado.

1.2.5 Gestión y negociación de documentos de cobro.

2. Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:

2.1 Marco legal de la compraventa. El contrato mercantil de compraventa.

2.2 Proceso de compras.

2.3 Proceso de ventas.

2.4 Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.

2.5 Elaboración de documentos en soporte papel y soporte telemático de compraventa.

2.6 Devoluciones.

2.7 La factura electrónica. Aplicaciones informáticas específicas de obtención de facturas electrónicas.

2.8 Bases de datos de proveedores y clientes.

2.9 Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2.10 Instalación de aplicaciones y elaboración de informes a partir de los datos obtenidos.

3. Tramitación de cobros y pagos:

3.1 Medios de cobro y pago usuales, en soporte papel y en soporte digital. Documentos de cobro y pago.

3.2 Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.

3.3 Financiación de documentos de cobro a plazo.

UF 2: gestión de stocks

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Controla existencias reconociendo y aplicando sistemas de gestión de almacén.

Criterios de evaluación

1.1 Clasifica los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios.

1.2 Diferencia los tipos de embalajes y envases que se utilizan.

1.3 Describe los procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

1.4 Calcula los precios unitarios de coste de las existencias, teniendo en cuenta los gastos correspondientes.

1.5 Identifica los métodos de control de existencias.

1.6 Calcula el valor de las existencias en un momento determinado aplicando el método de valoración establecido por la empresa.

1.7 Identifica el concepto de variación de existencias.

1.8 Reconoce los conceptos de stock mínimo y stock óptimo.

1.9 Identifica los procedimientos internos para el lanzamiento de pedidos a los proveedores.

1.10 Valora la importancia de los inventarios periódicos.

1.11 Utiliza las aplicaciones informáticas y procesos establecidos en la empresa para la gestión del almacén.

1.12 Aplica criterios de protección y respeto al medio ambiente en la gestión de residuos.

Contenidos

1. Control de existencias de almacén:

1.1 Organización y funcionamiento de almacenes.

1.2 Tipo de existencias. Productos perecederos.

1.3 Envases y embalajes.

1.4 Etiquetado. Sistemas tradicionales y telemáticos.

1.5 Inventarios y verificaciones.

- 1.6 Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.
- 1.7 Stock mínimo y stock óptimo.
- 1.8 Métodos de valoración de existencias.
- 1.9 Fichas de control de almacén.
- 1.10 Trazabilidad de los productos. La identificación por radiofrecuencia (RFID).
- 1.11 Aplicaciones específicas de control de almacén.

UF 3: declaraciones fiscales derivadas de la compraventa.

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Liquidar obligaciones fiscales derivadas de las operaciones de compraventa aplicando la normativa fiscal vigente.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.
- 1.2 Identifica las obligaciones de registro en relación con el IVA.
- 1.3 Identifica el calendario de obligaciones fiscales de la empresa relacionadas con las operaciones de compraventa.
- 1.4 Analiza las vías de presentación de las obligaciones fiscales de una empresa en función del objeto de negocio y su dimensión.
- 1.5 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los modelos trimestrales o mensuales de declaración en relación al IVA.
- 1.6 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los modelos de resumen anual en relación al IVA.
- 1.7 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los modelos de declaración de operaciones con terceros.
- 1.8 Identifica las obligaciones de declaración estadística e informativa, y los resúmenes anuales de las operaciones intracomunitarias y exteriores.
- 1.9 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los modelos de declaración y el resumen anual de las retenciones efectuadas por la empresa como consecuencia de mediaciones de venta.
- 1.10 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los libros de registro obligatorios para las empresas.
- 1.11 Identifica y cumplimenta según las instrucciones recibidas los libros de registro voluntarios para las empresas.
- 1.12 Reconoce la normativa sobre la conservación de documentos y de información.
- 1.13 Analiza las implicaciones de la externalización de las obligaciones fiscales de la empresa y reconoce la documentación y los datos a aportar periódicamente.

Contenidos

1. Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:
 - 1.1 Impuesto del valor añadido.
 - 1.2 Operaciones exentas y no sujetas.
 - 1.3 El régimen general. Los tipos de gravamen. Obligaciones formales y contables. Liquidaciones.
 - 1.4 Régimen general del IVA. Régimen de recargo de equivalencia del IVA. Otros regímenes especiales del IVA.
 - 1.5 Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA y resúmenes anuales.
 - 1.6 Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
 - 1.7 Libros de registro, obligatorios y voluntarios.
 - 1.8 Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.
 - 1.9 Vías de presentación de obligaciones fiscales.
 - 1.10 Aplicaciones específicas de confección de impresos oficiales.
 - 1.11 Los servicios de asesoría, gestoría y consultoría fiscales relacionados con la compraventa.

Módulo profesional 3: operaciones administrativas de recursos humanos

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: selección y formación. 33 horas

UF 2: contratación y retribución. 33 horas

UF 3: procesos de la actividad laboral. 33 horas

UF 1: selección y formación

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Realiza la tramitación administrativa de los procesos de captación y selección del personal describiendo la documentación asociada.

Criterios de evaluación

- 1.1 Describe los aspectos principales de la organización de las relaciones laborales.
- 1.2 Relaciona las funciones y tareas del departamento de recursos humanos, así como las principales políticas de gestión del capital humano de las organizaciones.
- 1.3 Identifica las técnicas habituales de captación y selección, utilizando los canales convencionales o telemáticos y respetando la confidencialidad de los datos.
- 1.4 Realiza las tareas de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas en un proceso de selección, utilizando

CVE-DOGC-B-15195085-2015

los canales convencionales o telemáticos.

- 1.5 Identifica los recursos necesarios, tiempos y plazos para realizar un proceso de selección de personal.
 - 1.6 Recopila la información de las acciones formativas, los informes cuantitativos —documental e informático— de cada uno de los participantes y elabora informes apropiados.
 - 1.7 Mantiene actualizada la información sobre formación, desarrollo, compensación y beneficios, de interés general para los empleados en la base de datos creada para este fin.
 - 1.8 Recopila la información necesaria para facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.
 - 1.9 Realiza consultas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes sobre diversos datos de gestión de personal.
 - 1.10 Aplica los criterios, normas y procesos de calidad establecidos, contribuyendo a una gestión eficaz.
 - 1.11 Aplica técnicas de comunicación y habilidades emocionales en estos procesos.
 - 1.12 Analiza las implicaciones de la externalización de los procesos de captación y selección de personal de la empresa.
2. Realiza la tramitación administrativa de los procesos de formación, desarrollo, compensación y beneficios de los trabajadores reconociendo la documentación que en ella se genera.

Criterios de evaluación

- 2.1 Describe las características de los planes de formación continua así como las de los planes de carrera profesional de los empleados.
- 2.2 Prepara la documentación necesaria para una actividad de formación, tal como manuales, listados, horarios, registros de control y documentos de valoración y evaluación.
- 2.3 Identifica y/o contacta a las entidades de formación más cercanas o importantes, preferentemente por medios telemáticos, para proponer ofertas de formación en un caso empresarial dado.
- 2.4 Clasifica las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.
- 2.5 Organiza listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.
- 2.6 Recopila la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos —documental e informático— de cada uno de los participantes.
- 2.7 Mantiene actualizada la información sobre formación, desarrollo, compensación y beneficios, de interés general para los empleados en los canales de comunicación internos.
- 2.8 Mantiene actualizadas las bases de datos de gestión de personal.
- 2.9 Realiza consultas básicas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes.
- 2.10 Aplica, dentro del ámbito de su competencia, la normativa vigente de protección de datos con respecto a seguridad, confidencialidad, integridad, mantenimiento y accesibilidad a la información.

Contenidos

1. Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección de personal:
 - 1.1 Fuentes de la normativa laboral y otras leyes.
 - 1.1.1 Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad. Ley de protección de datos.
 - 1.1.2 Ley de conciliación de la vida familiar y laboral.
 - 1.1.3 Ley de Igualdad efectiva de hombres y mujeres.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.2 El departamento de recursos humanos: concepto y objetivos. Funciones. Relaciones y obligaciones laborales.
- 1.3 Políticas de gestión del capital humano en la empresa.
- 1.3.1 Gestión del conocimiento y capital intelectual.
- 1.3.2 Conceptos básicos en relación a la cultura corporativa.
- 1.3.3 Formas de organización del trabajo: por tareas, funciones, resultados, objetivos o proyectos.
- 1.3.4 Teletrabajo. Flexibilidad y maneras de armonizar el trabajo.
- 1.3.5 La conciliación familiar.
- 1.3.6 Flexiseguridad.
- 1.4 Políticas de reclutamiento y selección.
- 1.4.1 Definición de puestos de trabajo: perfil y competencias profesionales requeridas.
- 1.4.2 Fuentes de reclutamiento internas y externas.
- 1.5 Aplicaciones específicas de definición de puestos de trabajo.
- 1.6 Las empresas de selección de personal. Los servicios de asesoría, gestión y consultoría en el ámbito de la selección de personal.
- 1.6.1 Descripción general del proceso de selección o circuito de selección.
- 1.6.2 Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.
- 1.6.3 Adaptación a la nueva ocupación: incorporación, acogida y clima de trabajo y/o organizacional.
2. Tramitación administrativa de la formación, desarrollo y compensación del personal:
- 2.1 Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación.
- 2.2 Principales técnicas de formación empresarial: formación presencial, formación virtual (*e-Learning*), formación semipresencial, formación en el puesto de trabajo, u otros.
- 2.3 Tipos de formación empresarial: formación ocupacional y formación continua.
- 2.4 Entidades de formación: centros públicos de formación, dependientes de las administraciones educativas, de las administraciones laborales o de otras administraciones, centros formativos dependientes de los agentes sociales y escuelas, y entidades privadas, entre otros.
- 2.5 Evaluación de la formación. Niveles de satisfacción e indicadores de contribución a la mejora en los diferentes puestos de trabajo.
- 2.6 Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.
- 2.7 Aplicaciones informáticas específicas de control de planes de formación.

UF 2: contratación y retribución

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Confecciona la documentación relativa al proceso de contratación, variaciones de la situación laboral y finalización de contrato, identificando y aplicando la normativa laboral en vigor.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Criterios de evaluación

1.1 Define los aspectos más relevantes de las condiciones laborales establecidas en la Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Estatuto de los Trabajadores Autónomos, Convenios Colectivos y contratos.

1.2 Identifica la normativa laboral que afecta a los trabajadores de las categorías laborales administrativas y realiza una lectura comprensiva de los apartados que lo afectan de algunos convenios colectivos del entorno próximo.

1.3 Reconoce las fases del proceso de contratación y los tipos de contratos laborales más habituales según la normativa laboral.

1.4 Cumplimenta, a partir de los datos recibidos, los contratos laborales más usuales.

1.5 Localiza y obtiene documentos oficiales utilizando la página web de los organismos públicos correspondientes.

1.6 Reconoce los procesos de afiliación y alta en la Seguridad Social.

1.7 Localiza y obtiene las tablas, baremos y referencias sobre las condiciones laborales: convenio colectivo, bases y tipos de cotización a la Seguridad Social y retenciones del IRPF.

1.8 Tiene en cuenta las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

1.9 Identifica las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo según la normativa vigente, e identifica los elementos básicos del finiquito.

1.10 Registra la información generada en los respectivos expedientes de personal.

1.11 Mantiene los criterios de plazos, confidencialidad, seguridad y diligencia en la gestión y conservación de la información.

1.12 Analiza las implicaciones de la externalización del proceso de contratación de la empresa.

2. Elabora la documentación correspondiente al pago de retribuciones del personal, de cotización a la Seguridad Social e impuestos inherentes, reconociendo y aplicando la normativa en vigor.

Criterios de evaluación

2.1 Identifica los conceptos de retribución y cotización del trabajador y diferencia los tipos de retribución más comunes.

2.2 Identifica los conceptos básicos relativos a las actividades laborales de los trabajadores autónomos, ya sea por cuenta propia o dependientes.

2.3 Identifica la estructura básica del salario y los diferentes tipos de percepciones salariales, no salariales, las de periodicidad superior al mes y extraordinarias, y el resto de complementos.

2.4 Calcula el importe de las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.

2.5 Cumplimenta, en base a la información recibida, el recibo de salario y documentos de cotización.

2.6 Tiene en cuenta los plazos establecidos para el pago de cuotas a la Seguridad Social y retenciones, así como las fórmulas de aplazamiento según los casos.

2.7 Obtiene los recibos de salario, documentos de cotización y listados de control.

2.8 Crea los ficheros de tramitación o remisión electrónica, tanto para las entidades financieras como para la administración pública.

2.9 Valora las consecuencias del incumplimiento de los plazos previstos en la presentación de documentación y/o pago.

2.10 Realiza periódicamente copias de seguridad informáticas para garantizar la conservación de los datos en su integridad.

2.11 Analiza las implicaciones de la externalización de las obligaciones laborales de la empresa y reconoce la documentación y los datos a aportar periódicamente.

Contenidos

1. Confección de la documentación del contrato de trabajo, modificaciones y extinción del mismo:
 - 1.1 Categorías laborales administrativas. Convenios de empresa, sectoriales o territoriales del entorno próximo.
 - 1.2 El contrato laboral: concepto, características, forma, elementos y contenido.
 - 1.3 Aspectos básicos del tiempo laboral: jornada de trabajo, descansos, vacaciones, jornada nocturna, trabajo a turnos, horas extraordinarias y calendario laboral.
 - 1.4 Relaciones laborales de carácter especiales.
 - 1.5 Modalidades de contratación.
 - 1.5.1 Trabajadores por cuenta ajena.
 - 1.5.2 Trabajadores autónomos.
 - 1.5.3 Trabajadores autónomos dependientes.
 - 1.6 Documentación y formalización del contrato de trabajo.
 - 1.7 Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
 - 1.8 La liquidación y el finiquito.
 - 1.9 Las empresas de selección y contratación de personal. Los servicios de asesoría, gestión y consultoría en el ámbito de la contratación de personal.

2. Elaboración de la documentación correspondiente al pago del salario y las obligaciones inherentes:
 - 2.1 Regímenes del sistema de la Seguridad Social.
 - 2.1.1 Régimen general.
 - 2.1.2 Características básicas del régimen especial de los trabajadores autónomos.
 - 2.2 Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
 - 2.2.1 Inscripción de las empresas.
 - 2.2.2 Inscripción de los trabajadores autónomos.
 - 2.2.3 Afiliación y alta de los trabajadores.
 - 2.2.4 Altas, bajas y variación de datos.
 - 2.2.5 Cotizaciones.
 - 2.2.6 Sanciones por incumplimiento en materia de Seguridad Social.
 - 2.2.7 Características básicas del sistema de remisión electrónica de documentos (RED).
 - 2.3 El salario.
 - 2.3.1 Definición.
 - 2.3.2 Salario mínimo interprofesional (SMI).
 - 2.3.3 Características básicas de la composición del salario: Salario base, complementos salariales y no salariales.
 - 2.4 Estructura del recibo de salarios.

2.5 Cotizaciones en la Seguridad Social.

2.6 Tipos y bases de cotización.

2.7 Aplicaciones específicas de retribuciones laborales y tramitación en la Seguridad Social.

2.8 Los servicios de asesoría, gestoría y consultoría laboral.

UF 3: procesos de la actividad laboral

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Elabora la documentación relativa a las incidencias derivadas de la actividad laboral de los trabajadores, describiendo y aplicando las normas establecidas.

Criterios de evaluación

1.1 Determina los aspectos básicos de las relaciones laborales con respecto a las comunicaciones internas al personal.

1.2 Elabora formularios de recogida de datos sobre el control presencial, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.

1.3 Realiza cálculos y estadísticas sobre los datos anteriores, utilizando hojas de cálculo y formatos de gráficos.

1.4 Elabora informes básicos del control de presencia, utilizando aplicaciones de proceso de texto y presentaciones de contenidos.

1.5 Realiza el seguimiento de control de presencia para conseguir la eficiencia de la empresa.

1.6 Realiza periódicamente copias de seguridad de las bases de datos de los empleados.

2. Aplica procedimientos de calidad, prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente en las operaciones administrativas de recursos humanos reconociendo su incidencia en un sistema integrado de gestión administrativa.

Criterios de evaluación

2.1 Diferencia los principios básicos de un modelo de gestión de calidad.

2.2 Analiza la integración de los procesos de recursos humanos con otros procesos administrativos de la empresa.

2.3 Aplica las normas de prevención de riesgos laborales en el sector al cual pertenece la empresa o la organización.

2.4 Aplica los procesos para minimizar el impacto ambiental de su actividad.

2.5 Aplica en la elaboración y conservación de la documentación las técnicas de las tres erres: reducir, reutilizar, reciclar.

Contenidos

1. Elaboración de la documentación relativa a las Incidencias en la relación laboral:

1.1 Control horario. Concepto, objetivo.

1.1.1 Tipo de controles en el ámbito de los recursos humanos: control de presencia, horario, de asistencia, entre otros.

1.1.2 Métodos e instrumentos del control horario: Tecnología biométrica, proximidad, tarjeta inteligente, bandas magnéticas, entre otros.

1.2 Absentismo.

1.2.1 Concepto, motivos y causas.

1.2.2 Tipología de ausencias laborales: accidente laboral, enfermedad común y/o profesional, licencias y permisos, excedencias, situaciones especiales y otros tipos de absentismos.

1.2.3 Documentos y registros de control, en soporte convencional y/o informáticos.

1.2.4 Aplicaciones informáticas específicas de control de presencia y de control de accesos.

1.3 Gestión de situaciones especiales.

1.3.1 Puestos de trabajo afectados por situaciones especiales dentro de la estructura organizativa y departamental: identificación, registro y comunicación al *controller*.

1.3.2 Técnicas en la estructuración de la organización laboral ante cambios de personal.

1.3.3 Evaluación del cumplimiento, medición de indicadores y estudio de desviaciones estándar.

1.3.4 Buenas prácticas en el entorno laboral.

2. Aplicación de procedimientos de calidad de gestión integral de los recursos humanos:

2.1 Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo.

2.1.1 Salud y trabajo. Concepto y objetivos.

2.1.2 Identificación básica, en el ámbito de los recursos humanos, de riesgos y daños laborales y medidas.

2.1.3 Prevención y seguridad básicas en el puesto de trabajo.

2.1.4 Protocolos de actuaciones de protección medioambiental en la gestión administrativa.

2.1.5 Seguimiento administrativo de los protocolos de actuación de protección medioambiental de la empresa.

2.2 Fundamentos y principios básicos de diferentes modelos de calidad o de excelencia empresarial: características, elementos clave, ventajas competitivas y obligaciones.

2.3 Empresas certificadoras. Tipología de certificaciones. Sectores con obligación de certificación.

2.3.1 Criterios de planificación, gestión y mejora de los recursos humanos en modelos de calidad: procedimientos y procesos, acciones y recursos.

2.3.2 Rendimiento, motivación y satisfacción en el entorno de trabajo.

2.4 Revisión de las páginas webs de los diferentes organismos relacionados con la gestión del personal y gestión telemática de la documentación generada.

Módulo profesional 4: operaciones auxiliares de gestión de tesorería

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

CVE-DOGC-B-15195085-2015

UF 1: control de tesorería. 33 horas

UF 2: tramitación de instrumentos financieros. 66 horas

UF 3: operaciones financieras básicas. 33 horas

UF 1: control de tesorería

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Aplica métodos de control de tesorería describiendo las fases del mismo.

Criterios de evaluación

1.1 Describe la función y los métodos del control de la tesorería en la empresa.

1.2 Diferencia los flujos de entrada y salida de tesorería: cobros y pagos y la documentación relacionada con éstos.

1.3 Cumplimenta los diferentes libros y registros de tesorería.

1.4 Ejecuta las operaciones del proceso de arqueo y cuadre de la caja y detecta las desviaciones.

1.5 Coteja la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.

1.6 Analiza la importancia de controlar diariamente las posiciones de tesorería.

1.7 Describe las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.

1.8 Realiza el seguimiento periódico —diario, semanal, quincenal, mensual, trimestral— de las posiciones de tesorería.

1.9 Relaciona el servicio de tesorería y el resto de departamentos, empresas y entidades externas.

1.10 Analiza la importancia de estar al corriente de las obligaciones tributarias para realizar contrataciones.

1.11 Utiliza medios telemáticos, de administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.

1.12 Utiliza herramientas informáticas específicas para el control de tesorería.

1.13 Prepara y tramita, según los protocolos establecidos, las autorizaciones de pagos y cobros.

1.14 Efectúa los procesos de tesorería de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

Contenidos

1. Aplicación de métodos de control de tesorería:

1.1 Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.

1.2 Responsabilidad del contratista o subcontratista ante la administración pública.

1.3 Medios y documentos de cobro y pago habitualmente utilizados por las empresas en moneda local y en moneda extranjera.

1.4 Libros de registros de tesorería y de cobro y pago.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

1.5 Instrumentos de control de caja y banco: verificación, arqueo, comprobación de saldos y conciliación.

1.6 Aplicaciones informáticas y telemáticas de gestión de tesorería, de control presupuestario y de conciliación bancaria.

UF 2: tramitación de instrumentos financieros y de seguros

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Realiza los trámites de contratación, renovación y cancelación correspondientes a instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios bancarios que se utilizan habitualmente en la gestión empresarial, describiendo la finalidad de cada uno ellos.

Criterios de evaluación

1.1 Clasifica las organizaciones, entidades y tipos de empresas que operan en el Sistema Europeo de Bancos Centrales y en el Sistema Financiero Español.

1.2 Reconoce las instituciones financieras bancarias y no bancarias y describe sus principales características.

1.3 Diferencia los diferentes mercados relacionándolos con los diferentes productos financieros que se emplean habitualmente en la empresa.

1.4 Relaciona las funciones principales de cada uno de los intermediarios financieros.

1.5 Diferencia los principales instrumentos financieros bancarios y no bancarios y describe sus características.

1.6 Interpreta los productos de inversión básicos más usuales en la pequeña y mediana empresa (PYME) para rentabilizar los excedentes de tesorería.

1.7 Interpreta los productos de financiación básicos, a corto y a largo plazo, y de las operaciones de cobro y pago, más usuales en la PYME.

1.8 Interpreta los productos y medios básicos de gestión de la tesorería en la PYME.

1.9 Identifica los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.

1.10 Calcula la rentabilidad y coste financiero de los productos de inversión básicos más usuales en la PYME para rentabilizar los excedentes de tesorería.

1.11 Calcula el coste financiero de los productos y medios de financiación básicos, a corto y a largo plazo, y de las operaciones de cobro más usuales en la PYME.

1.12 Opera medios telemáticos de banca y afines con simuladores de productos de financiación.

1.13 Cumplimenta diversos documentos relacionados con la contratación, renovación y cancelación de productos financieros habituales en la empresa.

2. Realiza los trámites de contratación, renovación y cancelación correspondientes a seguros que se utilizan habitualmente en la gestión empresarial, describiendo su finalidad.

Criterios de evaluación

2.1 Clasifica los tipos de seguros de la empresa y los elementos que conforman un contrato de seguro.

2.2. Identifica la tipología de establecimientos que comercializan los servicios de seguro.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2.3. Reconoce el procedimiento a seguir para contratar una póliza de seguro, según el protocolo establecido por la empresa para diferentes riesgos y/o importes.

2.4. Opera medios telemáticos y simuladores de contratos de seguro.

2.5. Identifica los documentos necesarios para su contratación, renovación, reclamación, indemnización, cobro/pago y cancelación de contratos de seguros.

2.6. Reconoce el procedimiento a seguir para informar de los siniestros y gestionar el cobro de las indemnizaciones correspondientes, según los protocolos establecidos por la empresa.

Contenidos

1. Tramitación de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

1.1 Instituciones financieras bancarias y no bancarias.

1.1.1 Sistema Europeo de Bancos Centrales. Sistema financiero español. Banco Central Europeo. Banco de España. Entidades oficiales de crédito. Entidades de crédito: bancos, cajas, cooperativas de crédito.

1.1.2 Banca ética o social.

1.1.3 Bancos de tiempo.

1.2 Mercados financieros.

1.3 Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios.

1.3.1 Productos bancarios de pasivo: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo, entre otros.

1.3.2 Productos bancarios de activo: préstamos, pólizas de crédito, descuentos comerciales, entre otros.

1.3.3 Medios de pago nacionales y exteriores: cheques, cheques bancarios, pagarés, transferencias, traspasos entre cuentas bancarias, entre otros.

1.3.4 Servicios financieros: domiciliaciones de cobros y de pagos, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de suministros, gestión de cobro, banca electrónica, pagos de tributos y sanciones, apartado de correos bancarios, buzón nocturno, entre otros.

1.4 Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios.

1.4.1 *Renting, confirming, leasing, factoring y forfaiting*. Valores de renta fija y valores de renta variable. Deuda pública. Intermediación en valores mobiliarios.

1.5 Otros instrumentos de financiación. Fondo de Inversión e instrumentos a futuro.

1.6 Rentabilidad de la inversión.

1.7 Coste de financiación.

2. Tramitación de seguros básicos en la empresa:

2.1 Seguros habituales sobre bienes inmuebles, mercancías, transporte, responsabilidad civil, responsabilidad medioambiental, y otros usuales en la empresa.

2.2 Pólizas de seguros: contenidos y elementos básicos.

2.3 Primas, siniestros, indemnizaciones.

UF 3: operaciones financieras básicas

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Efectúa cálculos financieros básicos identificando y aplicando las leyes financieras correspondientes.

Criterios de evaluación

- 1.1 Diferencia entre las leyes financieras de capitalización y actualización simple y compuesta.
- 1.2 Calcula el interés simple y compuesto de diversos instrumentos financieros.
- 1.3 Calcula el descuento simple de diversos instrumentos financieros.
- 1.4 Describe las implicaciones que tienen el tiempo y el tipo de interés en este tipo de operaciones.
- 1.5 Interpreta los conceptos de actualización y capitalización usados en operaciones habituales de la empresa.
- 1.6 Diferencia los conceptos del tanto nominal y el interés efectivo o tasa anual equivalente.
- 1.7 Diferencia las características de los diferentes tipos de comisiones de los productos financieros más habituales en la empresa.
- 1.8 Identifica los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.

2. Efectúa las operaciones bancarias básicas interpretando la documentación asociada.

Criterios de evaluación

- 2.1 Verifica la liquidación de cuentas bancarias y pólizas de crédito por los métodos más habituales.
- 2.2 Verifica el líquido de una negociación de efectos.
- 2.3 Diferencia las variables que intervienen en las operaciones de préstamos.
- 2.4 Interpreta los conceptos integrantes de la cuota del préstamo.
- 2.5 Describe las características del sistema de amortización de préstamos por los métodos más habituales.
- 2.6 Verifica el cuadro de amortización de préstamos sencillos por los métodos más habituales.
- 2.7 Relaciona las operaciones financieras bancarias con la capitalización simple, compuesta y el descuento simple.
- 2.8 Compara productos financieros bajo las variables coste/rentabilidad.
- 2.9 Utiliza herramientas informáticas específicas del sistema operativo bancario.
- 2.10 Utiliza simuladores específicos de diferentes entidades financieras para el cálculo de operativa básica.
- 2.11 Reconoce los sistemas de codificación nacional e internacional bancarios.

Contenidos

1. Cálculos financieros básicos:

- 1.1 Capitalización simple y compuesta.
- 1.2 Actualización simple.
- 1.3 Descuento comercial.
- 1.4 Tipo de Interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes.

- 1.5 Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.
2. Operaciones bancarias básicas:
 - 2.1 Operaciones bancarias de capitalización y descuento simple.
 - 2.2 Operaciones bancarias de capitalización y actualización compuesta.
 - 2.3 Documentación relacionada con las operaciones bancarias.
 - 2.4 Operativa de comercio exterior básica: cheques bancarios y transferencias.
 - 2.5 Aplicaciones informáticas y telemáticas de operativa bancaria.
 - 2.6 Servicios bancarios en línea más habituales.
 - 2.7 Intercambio electrónico de datos (EDI)

Módulo profesional 5: técnica contable

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: patrimonio empresarial y metodología contable. 33 horas

UF 2: ciclo contable básico. 33 horas

UF 3: ciclo contable medio. 66 horas

UF 1: patrimonio empresarial y metodología contable

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Reconoce los elementos que integran el patrimonio de una organización económica clasificándolos en masas patrimoniales.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- 1.2 Distingue los diferentes sectores económicos basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan.
- 1.3 Diferencia entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- 1.4 Define los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- 1.5 Identifica las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo corriente y no corriente y el patrimonio neto.
- 1.6 Relaciona cada masa patrimonial con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.7 Ordena en masas patrimoniales los elementos patrimoniales más usuales en las empresas.
- 1.8 Identifica el inventario como instrumento que detalla los elementos patrimoniales de la empresa.

2. Identifica el contenido básico del Plan General de Contabilidad y del Plan General de Contabilidad de la pequeña y mediana empresa (PYME), interpretando su estructura.

Criterios de evaluación

- 2.1 Relaciona la normativa mercantil con el plan de cuentas.
- 2.2 Reconoce el plan de cuentas como instrumento de armonización contable en el ámbito de la Unión Europea con las normas internacionales de contabilidad (NIC) y las normas internacionales de información financiera (NIIF), entre otros.
- 2.3 Reconoce la tipología de empresas que tienen que aplicar el PGC, el PGC-PIME y las NIC/NIIF.
- 2.4 Identifica las diferentes partes del PGC y del PGC-PIME.
- 2.5 Identifica los principios contables establecidos en el marco conceptual del plan.
- 2.6 Identifica los criterios de valoración contables establecidos en el marco conceptual del plan.
- 2.7 Diferencia las partes del plan contable que son obligatorias de las que no lo son.
- 2.8 Describe el sistema de codificación establecido en el plan de cuentas y su función en la asociación y desglose de la información contable.
- 2.9 Identifica las cuentas que corresponden a los elementos patrimoniales.
- 2.10 Codifica un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del plan de cuentas.
- 2.11 Identifica las cuentas anuales que establece el plan de cuentas.

3. Reconoce la metodología contable analizando la terminología y los instrumentos contables utilizados en la empresa.

Criterios de evaluación

- 3.1 Distingue las fases de apertura, gestión, regularización y cierre del ciclo contable completo adaptándolas a la legislación vigente.
- 3.2 Describe el concepto de cuenta como instrumento para representar los diferentes elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa, aplicando el método de contabilización por partida doble.
- 3.3 Reconoce los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales.
- 3.4 Diferencia las cuentas más usuales de compras y gastos, ventas e ingresos.
- 3.5 Diferencia las cuentas relacionadas con el registro del IVA.
- 3.6 Diferencia las cuentas relacionadas con las adquisiciones y entregas intracomunitarias y con las operaciones exteriores.
- 3.7 Diferencia las cuentas más usuales de activo no corriente, las existencias, los acreedores y los deudores por operaciones comerciales, cuentas financieras y financiación básica.
- 3.8 Diferencia las cuentas relacionadas con la depreciación de valor del inmovilizado.
- 3.9 Reconoce la importancia del balance de comprobación como instrumento básico para la identificación de errores y omisiones en las anotaciones de las cuentas.
- 3.10 Establece la función del balance de situación, de las cuentas de pérdidas y ganancias, del estado de

CVE-DOGC-B-15195085-2015

cambios en el patrimonio neto (PYMES), del estado de flujos de efectivo y de la memoria.

3.11 Obtiene e interpreta el concepto de resultado contable.

Contenidos

1. Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:

1.1 La actividad económica y el ciclo económico y la contabilidad.

1.2 El activo, el pasivo y el patrimonio neto de una empresa.

1.3 El equilibrio patrimonial.

1.4 El inventario: normativa legal, clases, elaboración y estructura.

2. El plan general de contabilidad y el plan general de contabilidad PYME:

2.1 Normalización contable. El PGC y el PGC-PIME.

2.2 Armonización contable internacional NIC/NIIF y otros.

2.3 Marco conceptual del plan contable.

2.4 Normas de registro y valoración del plan contable.

2.5 Cuentas anuales.

2.6 Cuadro de cuentas.

2.7 Definiciones y relaciones contables.

3. La metodología contable:

3.1 Legislación mercantil sobre libros y documentos contables.

3.2 Legislación fiscal sobre libros y documentos contables.

3.3 Libros auxiliares de registro de operaciones contables.

3.4 Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.

3.5 Teoría de las cuentas: tipo de cuentas y método por partida doble.

3.6 Desarrollo del ciclo contable.

3.7 Balance de comprobación.

UF 2: ciclo contable básico

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Clasifica contablemente hechos económicos básicos, aplicando la metodología contable y los criterios del plan general de contabilidad PYME.

Criterios de evaluación

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.1 Identifica las cuentas de activo, pasivo y neto patrimonial que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.
- 1.2 Identifica las cuentas de compras y gastos, ventas e ingresos, pagos y cobros, que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.
- 1.3 Codifica las cuentas conforme al plan de cuentas.
- 1.4 Determina qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el plan de cuentas.
- 1.5 Realiza los asientos correspondientes a los hechos contables y las operaciones contables derivados de un ejercicio económico muy básico.
- 1.6 Realiza las operaciones de regularización y cierre a final del ciclo contable.
- 1.7 Realiza la operativa contable con pulcritud, rigor y prestando especial atención a la eliminación de errores, valorando la incidencia en los controles internos, externos y/o auditorías a qué está sometida la empresa.
- 1.8 Aplica los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad en el tratamiento contable de la información.

Contenidos

1. Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:
 - 1.1 Compras y gastos.
 - 1.2 Ventas e ingresos.
 - 1.3 Pagos y cobros.
 - 1.4 Contabilización y liquidación del IVA en operaciones en el mercado doméstico en el régimen general.
 - 1.5 Resultado contable.
 - 1.6 Regularización contable.
 - 1.7 Cierre contable.
 - 1.8 Confección de las cuentas de los resultados y del balance de situación.
 - 1.9 Análisis, revisión, verificación y corrección del proceso y del resultado de las cuentas.

UF 3: ciclo contable medio

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Clasifica contablemente los hechos económicos más usuales, aplicando la metodología contable y los criterios del plan general de contabilidad y el plan general de contabilidad PYME.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las cuentas de activo, pasivo y neto patrimonial que intervienen en las operaciones más usuales de las empresas.
- 1.2 Codifica las cuentas conforme al plan de cuentas y determina los conceptos de cargo y abono en cada caso.
- 1.3 Realiza los asientos correspondientes a las variaciones de las cuentas de deudores y acreedores por operaciones comerciales y en moneda extranjera.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.4 Realiza los asientos básicos relacionados con la compraventa de inmovilizado.
 - 1.5 Realiza los asientos correspondientes a gastos e ingresos financieros habituales.
 - 1.6 Realiza los asientos relacionados con los gastos de personal y las correspondientes liquidaciones a los organismos públicos.
 - 1.7 Realiza los asientos de variación de existencias.
 - 1.8 Realiza los asientos de amortización del inmovilizado.
 - 1.9 Realiza los asientos de financiación corriente básica.
 - 1.10 Realiza los asientos de declaración y/o liquidación de los impuestos relacionados con la actividad y el resultado empresarial.
 - 1.11 Realiza las operaciones de regularización y cierre a final del ciclo contable.
 - 1.12 Realiza la operativa contable con pulcritud, rigor y prestando especial atención a la eliminación de errores, valorando la incidencia en los controles internos, externos y/o auditorías a las que está sometida la empresa.
 - 1.13 Aplica los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad en el tratamiento contable de la información.
2. Realiza operaciones de contabilización mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas valorando la eficiencia de éstas en la gestión del plan de cuentas.

Criterios de evaluación

- 2.1 Realiza las altas y bajas de las cuentas y las subcuentas codificadas que proceden de la documentación soporte, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.2 Propone altas y bajas de códigos y conceptos en asientos predefinidos siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.3 Introduce conceptos codificados en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.4 Realiza las bajas de los conceptos codificados con la autorización correspondiente.
- 2.5 Introduce los asientos predefinidos en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.
- 2.6 Introduce la información que corresponde a cada campo en el asiento de acuerdo con la naturaleza económica de la operación.
- 2.7 Resuelve los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación, recurriendo a la ayuda del programa, a la ayuda en línea o al servicio de atención al cliente de la empresa suministradora de la aplicación informática.
- 2.8 Realiza copia de seguridad de las cuentas, saldos y sus movimientos respectivos, así como otros registros contables y de gestión, predefinidos, o no.
- 2.9 Sigue el plan de acción para la custodia en lugar y soporte adecuado, y la gestión administrativa de la copia de seguridad, en tiempo y con los métodos adecuados, en el ámbito de sus competencias.
- 2.10 Obtiene informes, listas y gráficos de las subcuentas, inventarios, vencimientos y otra información básica de la empresa.

Contenidos

1. Contabilización de los hechos económicos usuales en la empresa:
 - 1.1 Otras compras y gastos. Gastos financieros.
 - 1.2 Otras ventas e ingresos. Ingresos financieros.

- 1.3 Moneda extranjera.
 - 1.4 Deudores y acreedores por operaciones comerciales.
 - 1.5 Contabilización y liquidación del IVA en operaciones en el mercado doméstico, mercado interior europeo y mercados exteriores. Régimen general y régimen de recargo de equivalencia.
 - 1.6 Operaciones relacionadas con el personal de la empresa.
 - 1.7 Inversiones en inmovilizado material.
 - 1.8 Otras cuentas de activo, pasivo y neto patrimonial.
 - 1.9 Declaraciones fiscales.
 - 1.10 Variación de existencias.
 - 1.11 Depreciación de inmovilizado.
 - 1.12 Financiación básica corriente.
 - 1.13 Resultado contable.
 - 1.14 Regularización contable
 - 1.15 Cierre contable.
 - 1.16 Cuentas anuales básicas.
 - 1.17 Análisis, revisión, verificación y corrección del proceso y resultado contables.
2. Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:
- 2.1 Gestión de las partidas contables en una aplicación informática.
 - 2.2 Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones.
 - 2.3 Los asientos predefinidos.
 - 2.4 Registros de vencimientos de cobro y pago.
 - 2.5 Inventario.
 - 2.6 Informes, listas y gráficos.
 - 2.7 Operaciones en línea, bancarias y fiscales.
 - 2.8 Análisis, revisión, verificación y corrección del proceso y resultado contables.

Módulo profesional 6: tratamiento de la documentación contable

Durada: 132 horas

Horas de libre disposición: 33 horas

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: preparación y codificación contable. 33 horas

UF 2: registro contable. 36 horas

UF 3: cuentas anuales básicas. 15 horas

UF 4: verificación y control interno. 15 horas

UF 1: preparación y codificación contable

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Prepara la documentación soporte de los hechos contables interpretando la información que contiene.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica los diferentes tipos de documentos soporte que son objeto de registro contable.
- 1.2 Comprueba que la documentación de soporte recibida contiene todos los registros de control interno establecidos —firma, autorizaciones u otros— para su registro contable.
- 1.3 Identifica los errores habituales y efectúa propuestas para subsanarlos, si procede, siguiendo los protocolos establecidos por la empresa.
- 1.4 Clasifica la documentación de soporte de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- 1.5 Efectúa el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.
- 1.6 Mantiene el espacio de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.
- 1.7 Reporta o documenta, según los protocolos establecidos en cada caso, la situación de cada documento de soporte.
- 1.8 Analiza las implicaciones de la externalización de las obligaciones contables y fiscales de la empresa y reconoce la documentación y datos a aportar periódicamente.

2. Codifica los documentos soporte para su contabilización garantizando la trazabilidad de las operaciones económicas y financieras a que corresponden y aplicando la metodología contable y los criterios del plan general de contabilidad PYME.

Criterios de evaluación

- 2.1 Codifica los documentos conforme al plan general de contabilidad.
- 2.2 Determina qué cuentas se cargan y cuáles se abonan según los diferentes hechos contables, según el plan de cuentas.
- 2.3 Codifica operaciones de compras y gastos, y ventas e ingresos, pagos y cobros, habituales en la operativa de la empresa.
- 2.4 Codifica operaciones de compra y venta en el mercado doméstico, el mercado interior y los mercados exteriores.
- 2.5 Codifica operaciones comerciales con acreedores y deudores.
- 2.6 Codifica documentos representativos de gastos e ingresos financieros, y de transferencias y traspasos bancarios.
- 2.7 Codifica documentos fiscales de declaraciones y liquidaciones de impuestos.
- 2.8 Codifica documentos laborales correspondientes a nóminas y a empresarios autónomos.
- 2.9 Codifica operaciones de adquisición de activo no corriente habituales en la empresa.
- 2.10 Codifica operaciones habituales de servicios bancarios y de financiación básica.
- 2.11 Codifica documentos representativos de variación de existencias.
- 2.12 Codifica documentos representativos de depreciaciones de inmovilizado.

Contenidos

1 Preparación de documentación soporte de hechos contables:

- 1.1 La documentación mercantil y contable.
- 1.2 La documentación interna.
- 1.3 Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.
- 1.4 Documentos-justificantes mercantiles tipo. Documentos-justificantes tipo.
- 1.5 Organización de documentos mercantiles e internos para la optimización del proceso contable.
- 1.6 Los servicios de asesoría, gestión y consultoría jurídica, contable y fiscal.

2. Codificación de la documentación soporte:

- 2.1 Concepto de cargo y abono.
- 2.2 Aplicación del plan general de contabilidad.
- 2.3 Documentos soporte.
- 2.4 Trazabilidad en la información contable. Concepto y finalidades.

UF 2: registro contable

Duración: 36 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Registra contablemente las operaciones económicas y financieras habituales correspondientes a un ejercicio económico completo en aplicaciones informáticas, reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del plan general de contabilidad PYME.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las cuentas que intervienen en las operaciones más habituales de las empresas.
- 1.2 Introduce el código de las cuentas conforme al plan general de contabilidad.
- 1.3 Determina qué cuentas se cargan y cuáles se abonan según los diferentes hechos contables, según el plan de cuentas.
- 1.4 Efectúa los asientos correspondientes a compras y gastos, y ventas e ingresos habituales en la empresa.
- 1.5 Efectúa los asientos correspondientes al resto de operaciones habituales en la empresa.
- 1.6 Cumplimenta los diferentes campos del libro de bienes de inversión por medios manuales y/o informáticos.
- 1.7 Contabiliza las operaciones relativas a la liquidación del IVA.
- 1.8 Realiza las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- 1.9 Efectúa el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2. Contabiliza operaciones económicas y financieras habituales correspondientes a un ejercicio económico completo, reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del plan de contabilidad.

Criterios de evaluación

- 2.1 Identifica los hechos económicos y financieros que originan una anotación contable.
- 2.2 Introduce correctamente la información derivada de cada hecho económico en la aplicación informática de forma cronológica.
- 2.3 Obtiene periódicamente, o de forma puntual, los balances de comprobación de sumas y saldos.
- 2.4 Efectúa los cálculos necesarios para las operaciones derivadas de los registros contables que deben realizarse antes del cierre del ejercicio económico.
- 2.5 Introduce correctamente en la aplicación informática las amortizaciones correspondientes, las correcciones de valor reversibles y la regularización contable que corresponde a un ejercicio económico concreto.

Contenidos

1 Registro contable de hechos económicos y financieros habituales:

- 1.1 Operaciones relacionadas con compras y ventas.
- 1.2 Gastos e ingresos.
- 1.3 Inmovilizado material.
- 1.4 Liquidación del IVA.
- 1.5 Cálculo del resultado.
- 1.6 Registro contable informático de los hechos económicos y financieros habituales.

2. Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

- 2.1 Asiento de apertura.
- 2.2 Registro contable de operaciones diarias.
- 2.3 Balance de comprobación de sumas y saldos.
- 2.4 Regularización.
- 2.5 Cuenta de pérdidas y ganancias.
- 2.6 Balance de situación final.
- 2.7 Asiento de cierre.

UF 3: cuentas anuales básicas

Duración: 15 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Obtiene o confecciona el resultado contable y el balance de situación como cuentas anuales básicas, utilizando aplicaciones informáticas específicas, y colabora en la preparación de información y en la posterior elaboración del resto de cuentas anuales.

Criterios de evaluación

- 1.1 Obtiene con medios informáticos el resultado contable y el balance de situación final.
- 1.2 Prepara, según pautas establecidas, la información económica relevante para elaborar la memoria, el estado de cambios en el patrimonio neto, y el estado de flujos de efectivo, de la empresa para un ejercicio económico concreto.
- 1.3 Redacta la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto, según información y documentación muy pautada, y en base a las instrucciones recibidas.
- 1.4 Verifica el funcionamiento del proceso, contrastando los resultados con los datos introducidos.

Contenidos

1. Cuentas anuales:
 - 1.1 Resultado contable y balances.
 - 1.2 Cuentas anuales.
 - 1.3 Obtención de datos e información, con medios convencionales e informáticos.
 - 1.4 Aplicaciones informáticas específicas de contabilidad y gestión.
 - 1.5 Redacción de cuentas anuales en base a pautas establecidas y datos recibidos.

UF 4: verificación y control interno

Duración: 15 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Comprueba las cuentas relacionando cada registro contable con los datos de los documentos soporte.

Criterios de evaluación

- 1.1 Comprueba los saldos de las cuentas para verificar la corrección de los asientos.
- 1.2 Verifica los saldos de las cuentas deudoras y acreedoras de las administraciones públicas con la documentación laboral y fiscal.
- 1.3 Comprueba los saldos de caja con los registros correspondientes.
- 1.4 Comprueba los saldos bancarios de depósitos e inversiones, y de préstamos y créditos, con la documentación soporte.
- 1.5 Realiza las correcciones adecuadas a través de la conciliación bancaria para que, tanto los libros contables como el saldo de las cuentas, reflejen las mismas cantidades.
- 1.6 Coteja los saldos de clientes y proveedores de acuerdo con las normas internas recibidas.
- 1.7 Comprueba que los saldos de la amortización acumulada de los elementos del inmovilizado concuerden con las cuantías de cuotas de amortización establecidas.
- 1.8 Comprueba la exactitud de los saldos de existencias con la realidad física detallada en inventarios y/o proporcionada por el departamento de almacenaje.
- 1.9 Comprueba el saldo de las cuentas como paso previo al inicio de las operaciones de cierre del ejercicio.

- 1.10 Comunica los errores detectados según el procedimiento establecido.
- 1.11 Utiliza aplicaciones informáticas para la comprobación de los registros contables.
- 1.12 Archiva la documentación soporte de los asientos siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.13 Realiza el procedimiento con rigor y con pulcritud, y de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

Contenidos

1. Comprobación de cuentas:

- 1.1 La comprobación de los registros contables.
- 1.2 La conciliación bancaria y los saldos de caja.
- 1.3 La comprobación en las aplicaciones informáticas.
- 1.4 El control interno y las auditorías.
- 1.5 Archivo de los documentos mercantiles para la optimización del proceso contable.

Módulo profesional 7: tratamiento informático de la información

Duración: 231 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

- UF 1: tecnología y comunicaciones digitales. 33 horas
- UF 2: ordinografía y grabación de datos. 33 horas
- UF 3: tratamiento de la información escrita y numérica. 66 horas
- UF 4: tratamiento de datos e integración de aplicaciones. 33 horas
- UF 5: presentaciones multimedia de contenidos. 33 horas
- UF 6: herramientas de internet para la empresa. 33 horas

UF 1: tecnología y comunicaciones digitales

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- 1. Identifica los sistemas informáticos analizando su organización y funcionamiento según el tipo de empresa.

Criterios de evaluación

- 1.1 Reconoce diferentes formas de organización de las redes informáticas en empresas y/o organizaciones.
- 1.2 Distingue entre ordenador cliente y ordenador servidor.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.3 Identifica los diferentes tipos de usuarios y sus funciones.
 - 1.4 Identifica los diferentes elementos del hardware, periféricos y accesorios utilizados habitualmente en las organizaciones empresariales, y reconoce sus diferentes clases de conectividad, y sus posibilidades de sincronización e interacción.
 - 1.5 Diferencia los diferentes tipos de sistemas operativos de base, de propiedad y libres.
 - 1.6 Reconoce los diferentes tipos de sistemas operativos de aplicación: ofimáticas, de control de sistemas, automatización de procesos, software empresarial, tratamiento y edición de textos y números, tratamiento de datos, entre otros.
 - 1.7 Reconoce las funciones principales de los sistemas operativos en función del sistema de organización informática de la empresa.
 - 1.8 Distingue las posibles configuraciones, prestaciones, opciones y nivel de compatibilidad de los sistemas operativos en la organización digital de la información.
 - 1.9 Aplica las normas de seguridad informática y de confidencialidad, y los protocolos de destrucción establecidos.
 - 1.10 Analiza, con respecto a las tareas de gestión administrativa, las implicaciones de la externalización, totales o parciales, de los servicios informáticos de la empresa o la organización.
2. Instala y actualiza aplicaciones informáticas relacionadas con la tarea administrativa razonando los pasos a seguir en el proceso.

Criterios de evaluación

- 2.1 Identifica los requisitos mínimos y óptimos para el funcionamiento de la aplicación.
 - 2.2 Identifica y establece las fases del proceso de instalación y actualización.
 - 2.3 Interpreta las especificaciones técnicas del proceso de instalación.
 - 2.4 Configura las aplicaciones según los criterios establecidos.
 - 2.5 Instala y desinstala software libre.
 - 2.6 Soluciona problemas, en su ámbito de competencia, en la instalación o integración con el sistema informático.
 - 2.7 Documenta las incidencias informáticas según las especificaciones establecidas y las reporta a los servicios técnicos correspondientes.
 - 2.8 Elimina y/o añade componentes de la instalación en el equipo.
 - 2.9 Reconoce las licencias de software y los derechos de autoría.
 - 2.10 Utiliza el software de protección y seguridad.
 - 2.11 Realiza el mantenimiento del ordenador eliminando los ficheros inservibles y los residuos, siguiendo los protocolos establecidos.
 - 2.12 Identifica los requisitos de la firma digital y la utiliza.
3. Gestiona el correo y la agenda electrónica o PDA ("Personal Digital Assistant") utilizando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica y diferencia proveedores de correo electrónico, gratuitos y de pago, programas servidores de correo y protocolos, dominios, y programas de gestión de correos.
- 3.2 Crea diversas cuentas de correo electrónico, personales y corporativas, describiendo los elementos que lo componen y analiza las prestaciones.

- 3.3 Configura diferentes tipos de cuentas de correo y agenda electrónicos.
- 3.4 Analiza las necesidades básicas de gestión de correo y agenda electrónica.
- 3.5 Realiza la gestión administrativa de las cuentas de correo, personales y corporativas, y de las agendas electrónicas correspondientes según los protocolos establecidos.
- 3.6 Conecta y sincroniza agendas del equipo informático con dispositivos móviles.
- 3.7 Opera con libreta de direcciones.
- 3.8 Utiliza las opciones de gestión de correo electrónico: etiquetas, filtros, carpetas y otros.
- 3.9 Optimiza la utilización del correo electrónico utilizando los formatos de almacenaje adecuados.
- 3.10 Utiliza diferentes opciones de agenda electrónica.

Contenidos

1. Sistemas informáticos de la empresa:

- 1.1 Organización.
- 1.2 Redes. Tipo de redes. Intranets.
- 1.3 Ordenadores clientes y ordenadores servidores.
- 1.4 Hardware, periféricos, accesorios.
- 1.5 Conectividad, sincronización e interacción.
- 1.6 Software libre y software de propiedad. Sistemas operativos, libres y de propiedad. Tipo. Configuraciones, prestaciones y opciones.
- 1.7 Seguridad informática.
- 1.8 Empresas de prestación de servicios informáticos. Niveles de descentralización y garantías exigidas.

2. Instalación y actualización de aplicaciones:

- 2.1 Tipo de aplicaciones ofimáticas.
- 2.2 Tipo de licencias de software.
- 2.3 Necesidades de los entornos de explotación y requerimientos de las aplicaciones.
- 2.4 Componentes y complementos de las aplicaciones.
- 2.5 Procedimientos de instalación, configuración y comprobación de integridad.
- 2.6 Diagnóstico y resolución de problemas.
- 2.7 Manuales técnicos sobre incidencias informáticas. Protocolos de actuación y reporte a los servicios técnicos informáticos.
- 2.8 Software de seguridad. Tipos. Instalación.
- 2.9 Firma digital. Certificado digital de la empresa.

3. Gestión de correo y agenda electrónica:

- 3.1 Proveedores, servidores y gestores de cuentas de correo electrónico. Dominios. Protocolos.
- 3.2 Tipo de cuentas de correo electrónico.

3.3 Entornos de trabajo: configuración y personalización.

3.4 Plantillas y firmas corporativas.

3.5 Suscripción o sindicación de noticias: configuración, uso y sincronización de mensajes.

3.6 La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas. Gestión de correos: enviar, borrar, guardar, copias de seguridad, entre otros.

3.7 Formatos de almacenaje de la información.

3.8 Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.

3.9 Sincronización e interacción con dispositivos móviles.

UF 2: *ordinografía y grabación de datos*

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Procesa textos alfanuméricos habitualmente utilizados en la empresa, prioritariamente en un teclado extendido, aplicando las técnicas mecanográficas.

Criterios de evaluación

1.1 Organiza los elementos y espacios de trabajo.

1.2 Mantiene la posición corporal correcta y las condiciones óptimas según las prescripciones ergonómicas en las tareas de procesamiento de datos con equipamientos informáticos diversos.

1.3 Conoce las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

1.4 Identifica la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.

1.5 Emplea coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.

1.6 Utiliza el método de escritura al tacto con textos alfanuméricos de dificultad progresiva y en tablas sencillas, en las dos lenguas oficiales.

1.7 Transcribe textos alfanuméricos, en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa, controlando la velocidad, (mínimo de 200 pulsaciones por minuto) y la precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.

1.8 Localiza y corrige, utilizando correctores automatizados o no, los errores mecanográficos.

1.9 Utiliza diferentes tipos de teclados con corrección ergonómica, habilidad digital, velocidad y precisión.

1.10 Utiliza con agilidad las teclas de edición, y las teclas de función que sustituyen el ratón u otros periféricos de entrada.

1.11 Usa con agilidad los teclados táctiles, y los teclados virtuales o en pantalla.

1.12 Aplica las normas de presentación de los diferentes documentos de texto según las normas de estilo establecidas.

Contenidos

1. Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos, o en otros tipos de teclado:

1.1 Postura y actitud corporal delante del terminal.

- 1.2 Composición de un terminal informático.
- 1.3 Teclado QWERTY y otros.
- 1.4 Teclas de escritura, numéricas, de edición y de función.
- 1.5 Colocación de dedos.
- 1.6 Tipología de teclados.
- 1.7 Desarrollo de la destreza mecanográfica.
 - 1.7.1 Escritura de palabras simples.
 - 1.7.2 Escritura de palabras de dificultad progresiva.
 - 1.7.3 Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
 - 1.7.4 Copia de textos con velocidad controlada.
 - 1.7.5 Escritura de textos en inglés.
- 1.8 Corrección de errores. Correctores automatizados. Corrección de textos en diversos idiomas.

UF 3: tratamiento de la información escrita y numérica

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Elabora documentos de textos habituales en la empresa, utilizando las opciones de un procesador de textos tipo, de software libre y de propiedad y en diversos sistemas operativos.

Criterios de evaluación

- 1.1 Utiliza las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
- 1.2 Identifica y observa con rigor las características de los tipos de documentos más usuales en el ámbito de la gestión administrativa.
- 1.3 Redacta documentos de texto con corrección ergonómica, habilidad digital y destreza adecuada y aplicando las normas de estructura convenientes en cada una de las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.
- 1.4 Detecta y corrige con agilidad los errores cometidos empleando herramientas automatizadas de corrección en las dos lenguas oficiales y en inglés.
- 1.5 Confecciona plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo con el fin de automatizar tareas repetitivas.
- 1.6 Confecciona índices, macros y formularios.
- 1.7 Integra, en documentos de texto, objetos, gráficos, tablas y hojas de cálculo, e hipervínculos entre otros.
- 1.8 Utiliza diferentes formatos de almacenaje y de compresión de archivos, y reconoce sus utilidades.
- 1.9 Recupera y reutiliza, cuando sea conveniente, la documentación y/o información almacenada.
- 1.10 Utiliza con agilidad software de tratamiento de textos instalado con configuraciones en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.
- 1.11 Utiliza las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2. Elabora documentos y plantillas habituales en la empresa utilizando opciones de la hoja de cálculo tipo, de software libre y de propiedad y en diversos sistemas operativos.

Criterios de evaluación

- 2.1 Utiliza los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros, entre otros.
- 2.2 Aplica fórmulas y funciones en hojas de cálculo, entre diversas hojas y entre diferentes libros de cálculo.
- 2.3 Utiliza, con agilidad, hojas de cálculo para automatizar tareas y funciones repetitivas en el ámbito de su competencia.
- 2.4 Genera y modifica gráficos de diferentes tipos.
- 2.5 Emplea macros para la realización de documentos y plantillas.
- 2.6 Importa y exporta hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.
- 2.7 Utiliza la hoja de cálculo como a base de datos: formularios, creación de listados, filtrado, protección, ordenación de datos, entre otros.
- 2.8 Utiliza aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos, imágenes, entre otros.
- 2.9 Utiliza con agilidad el software de tratamiento de información numérica instalado con configuraciones en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.

Contenidos

1. Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:

- 1.1 Utilización de software, libre y de propiedad en diversos sistemas operativos actuales, y hardware para introducir textos e imágenes.
- 1.2 Elaboración de todo tipo de documentos administrativos y comerciales habituales en la empresa.
- 1.3 Estilos.
- 1.4 Formularios.
- 1.5 Combinación de documentos.
- 1.6 Formatos de almacenaje y envío de archivos.
- 1.7 Creación y uso de plantillas.
- 1.8 Importación y exportación de documentos.
- 1.9 Trabajo en grupo: comparación de documentos, versiones de documentos, control de cambios, entre otros.
- 1.10 Diseño y creación de macros sencillas.

2. Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:

- 2.1 Utilización de software, libre y de propiedad en diversos sistemas operativos actuales, y hardware para introducir textos e imágenes.
- 2.2 Elaboración de diferentes tipos de documentos administrativos y comerciales (presupuestos, previsiones de tesorería, facturas, inventarios, registros, fichas de almacén, entre otros).
- 2.3 Estilos.
- 2.4 Utilización de fórmulas y funciones.
- 2.5 Creación de tablas y gráficos dinámicos.

- 2.6 Uso de plantillas y asistentes.
- 2.7 Importación y exportación de hojas de cálculo.
- 2.8 Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
- 2.9 Diseño y creación de macros sencillas.

UF 4: tratamiento de datos e integración de aplicaciones

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Realiza operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo, empleando software libre y de propiedad y en diversos sistemas operativos.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica los elementos de las bases de datos relacionales en supuestos empresariales habituales.
- 1.2 Crea bases de datos ofimáticas sencillas relacionadas con tareas de gestión administrativa de clientes y proveedores.
- 1.3 Utiliza las funciones de insertar, modificar y eliminar registros en tablas de bases de datos.
- 1.4 Utiliza asistentes en la creación de consultas.
- 1.5 Utiliza asistentes en la creación de formularios.
- 1.6 Utiliza asistentes en la creación de informes.
- 1.7 Realiza la búsqueda y la filtración sobre la información almacenada.
- 1.8 Utiliza con agilidad software de tratamiento de datos instalado con configuraciones en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.

2. Realiza operaciones de integración de aplicaciones ofimáticas, empleando programas de propiedad y libres.

Criterios de evaluación

- 2.1 Diferencia las prestaciones atendiendo al tipo de software de la empresa y los procedimientos establecidos.
- 2.2 Reconoce los diversos formatos de los archivos a integrar y los requisitos con el fin de optimizar las integraciones.
- 2.3 Identifica las formas de compatibilidad de archivos.
- 2.4 Determina la información y los objetos a integrar.
- 2.5 Elabora plantillas para la integración de aplicaciones que lo requieran.
- 2.6 Identifica el orden secuencial de las diferentes fases de la integración.
- 2.7 Automatiza tareas administrativas utilizando la integración de diversas aplicaciones.
- 2.8 Determina las plantillas y/o documentos que se archivarán como documentos justificativos de las tareas realizadas, siguiendo los protocolos establecidos.

Contenidos

1. Utilización de bases de datos ofimáticas:

- 1.1 Utilización de software, libre y de propiedad en diversos sistemas operativos actuales, y hardware para introducir textos e imágenes.
- 1.2 Elementos de las bases de datos relacionales.
- 1.3 Creación de bases de datos sencillas usuales en la empresa y las corporaciones.
- 1.4 Creación de tablas, consultas, formularios e informes.
- 1.5 Utilización de asistentes.
- 1.6 Búsqueda y filtrado de la información.
- 1.7 Diseño y creación de macros sencillas.

2. Integración de aplicaciones ofimáticas:

- 2.1 Importación y exportación entre contenidos de diversas aplicaciones.
- 2.2 Uso de la integración de aplicaciones en tareas y funciones administrativas.
- 2.3 Combinaciones de correspondencia.
- 2.4 Etiquetas y sobres.
- 2.5 Gestión de existencias.
- 2.6 Gestión de personal.
- 2.7 Gestión de registros contables.
- 2.8 Gestión de archivos y registros.
- 2.9 Creación de catálogos, estáticos y dinámicos, entre otros.

UF 5: presentaciones multimedia de contenidos

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Integra imágenes digitales y secuencias de vídeo en todo tipo de documentos y archivos habituales en la empresa, utilizando aplicaciones tipo, de software libre y de propiedad y en diversos sistemas operativos, y periféricos y accesorios.

Criterios de evaluación

- 1.1 Compone, según las instrucciones recibidas, documentos de empresa que incorporen imágenes digitales, aplicando técnicas de captura y de edición básicas.
- 1.2 Utiliza diferentes formatos de imágenes según el tipo de documento.
- 1.3 Realiza la adquisición de imágenes con periféricos y accesorios.
- 1.4 Trabaja con imágenes de diferentes resoluciones, según el objetivo a alcanzar.
- 1.5 Importa y exporta imágenes en diversos formatos.
- 1.6 Compone, según las instrucciones recibidas, vídeos de empresa aplicando técnicas de captura y de edición básicas.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.7 Reconoce los elementos que componen una secuencia de vídeo.
 - 1.8 Reconoce los diversos formatos de sonido y su tratamiento digital.
 - 1.9 Analiza los tipos de formatos y «codecs» más empleados.
 - 1.10 Importa y exporta secuencias de vídeo.
 - 1.11 Captura secuencias de vídeo con recursos adecuados.
2. Elabora presentaciones multimedia habituales en la empresa, en base a especificaciones dadas, utilizando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación

- 2.1 Identifica las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.
 - 2.2 Reconoce los diferentes tipos de visualización asociados a una presentación.
 - 2.3 Aplica y reconoce las diferentes tipografías y normas básicas de composición, diseño, utilización del color y de las animaciones.
 - 2.4 Diseña plantillas de presentaciones y las reutiliza en caso de que sea conveniente.
 - 2.5 Crea presentaciones, según las pautas recibidas y cumpliendo rigurosamente las limitaciones establecidas.
 - 2.6 Utiliza periféricos para ejecutar presentaciones.
3. Prepara información textual y gráfica para confeccionar materiales informativos y publicitarios aplicando procedimientos estandarizados de elaboración y revisión.

Criterios de evaluación

- 3.1 Selecciona información textual según instrucciones recibidas y el tipo de material a editar y el segmento o segmentos a quien se dirige el mensaje.
 - 3.2 Valora los formatos más adecuados para los diferentes canales de comunicación que se van a utilizar para publicar la información.
 - 3.3 Revisa los contenidos de la información textual y gráfica seleccionada según instrucciones recibidas — actualización, coherencia, cohesión, partes del texto, entre otros—.
 - 3.4 Aplica a la información a editar herramientas automatizadas de revisión lingüística en lenguas catalana, castellana e inglesa.
 - 3.5 Aplica a la información a editar herramientas automatizadas de revisión y/o traducción a otros idiomas.
 - 3.6 Realiza el seguimiento del procedimiento de revisiones lingüísticas profesionales personalizadas de la información a editar.
 - 3.7 Selecciona información gráfica según instrucciones recibidas y el tipo de material a editar.
 - 3.8 Valora las características de textos e imágenes a efectos de la composición y distribución de la maqueta o prototipo.
 - 3.9 Reconoce las características básicas de herramientas de autoedición y maquetación específicas.
 - 3.10 Diferencia las características del material en soporte papel y material en otros soportes.
4. Confecciona materiales informativos y publicitarios con información textual y gráfica utilizando técnicas de diseño gráfico y software específico.

Criterios de evaluación

- 4.1 Diseña materiales de comunicación en soportes gráficos de diferentes formatos.
- 4.2 Realiza la composición y formato del material respetando principios de armonía, proporción, equilibrio y simetría, entre otros.
- 4.3 Aplica principios de asociación psicológica de imágenes, contenidos, semejanza, continuidad y simetría, entre otros.
- 4.4 Emplea técnicas de diseño y autoedición relativas a la percepción visual, legibilidad y contrastes de color, entre otros.
- 4.5 Diseña materiales gráficos de imágenes manteniendo una distribución equilibrada de todos los elementos.
- 4.6 Utiliza software multimedia para la edición de imágenes y sonido y para la grabación de sonido.
- 4.7 Realiza materiales informativos y/o publicitarios en soporte papel —díptico, tríptico, folleto, carteles, entre otros—.
- 4.8 Realiza materiales informativos y/o publicitarios y promocionales en Internet.

Contenidos

1. Integración de imágenes y vídeos en documentos:

- 1.1 Objetivos profesionales, público objetivo e indicaciones o limitaciones.
- 1.2 Elaboración de imágenes.
 - 1.2.1 Formatos y resolución de imágenes.
 - 1.2.2 Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
 - 1.2.3 Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color.
 - 1.2.4 Aplicación de filtros y efectos.
 - 1.2.5 Importación y exportación de imágenes.
 - 1.2.6 Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
- 1.3 Manipulación de vídeos.
 - 1.3.1 Formatos de vídeo. "Codecs".
 - 1.3.2 Manipulación de la línea de tiempo.
 - 1.3.3 Selección de escenas y transiciones.
 - 1.3.4 Introducción de títulos y audio.
 - 1.3.5 Importación de audio.
 - 1.3.6 Captura de vídeos de la pantalla.
 - 1.3.7 Captura de vídeos de la red.
 - 1.3.8 Captura de portales.
 - 1.3.9 Importación y exportación de vídeos.
 - 1.3.10 Tratamiento de vídeos.
 - 1.3.11 Creación audiovisual.

2. Elaboración de presentaciones:

- 2.1 Utilización de software libre y de propiedad en diversos sistemas operativos actuales, y hardware para

introducir textos e imágenes.

2.2 Objetivos profesionales, público objetivo e indicaciones o limitaciones.

2.3 Diseño y edición de diapositivas.

2.4 Formateo de diapositivas, textos y objetos.

2.5 Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.

2.6 Aplicación de sonido y vídeo.

2.7 Importación y exportación de presentaciones.

2.8 Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.

2.9 Diseño y creación de macros.

2.10 Presentación en público: conexiones en equipamientos de proyección y/o de sonido.

3. Preparación de información textual y gráfica:

3.1 Formatos informativos y publicitarios en soporte papel y soporte digital y utilizando internet.

3.2 Diseño de contenidos de materiales en soporte papel y de materiales en otros soportes.

3.3 Tipología textual: textos publicitarios, informativos, digitales, administrativos, comerciales.

3.4 Clasificación de segmentos de población o colectivos objetivo de la información o el mensaje publicitario.

3.5 Herramientas automatizadas de corrección lingüística.

3.6 Herramientas automatizadas de traducción.

3.7 Fuentes de imágenes en internet.

3.8 Aplicaciones informáticas específicas de edición y maquetación.

4. Confección de materiales gráficos:

4.1 Trabajo con imágenes vectoriales y en mapa de bits.

4.2 Profundidad de color y gamas. Modelos de color y cambios en los diferentes modelos.

4.3 Conceptos básicos de composición: armonía, proporción, equilibrio y simetría, entre otros.

4.4 Teorías de los procesos psicológicos de la atención y la percepción.

4.5 Obtención de imágenes: creación de nuevas imágenes, utilización de imágenes existentes, derechos de autoría de las imágenes.

4.6 Utilización de escáneres o cámaras digitales y otras herramientas para conseguir imágenes.

4.7 Opciones de impresión.

4.8 Utilidades de edición de gráficos.

4.9 Trabajo con capas y con textos. Efectos especiales y conectores.

4.10 Grabación de vídeos en los formatos usuales.

4.11 Edición de imágenes, cortes, planos y movimientos de cámara.

4.12 Agregación de movimientos, transiciones, títulos y otros efectos, en las imágenes.

UF 6: herramientas de internet para la empresa

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Obtiene y gestiona información utilizando las prestaciones que ofrecen diferentes navegadores, buscadores y otros.

Criterios de evaluación

- 1.1 Identifica las diferencias y los usos de navegadores y buscadores.
- 1.2 Configura el navegador atendiendo las normas de personalización y seguridad.
- 1.3 Reconoce las direcciones y los dominios correspondientes.
- 1.4 Realiza búsquedas en internet teniendo en cuenta las normas de búsqueda de información.
- 1.5 Analiza, contrasta y verifica la información obtenida atendiendo tanto el contenido como la fuente de información.
- 1.6 Recupera la información tratándola con el software correspondiente.
- 1.7 Diferencia los conceptos "copyleft", "copyright", "creative common" entre otros.
- 1.8 Trata la información respetando como es debido los derechos de autor.

2. Elabora documentos básicos utilizando software de editor libre en línea.

Criterios de evaluación

- 2.1 Utiliza el software de edición existente en internet para la confección de documentos usuales en la gestión administrativa.
- 2.2 Reconoce los diversos formatos que se pueden crear o modificar en línea.
- 2.3 Organiza los documentos generados atendiendo a criterios establecidos.
- 2.4 Identifica y aplica los usos de diferentes documentos según el nivel de privacidad y permisos de edición establecidos.
- 2.5 Comparte documentos elaborados en línea.
- 2.6 Gestiona, según las instrucciones recibidas, los usuarios que pueden compartir los documentos.

3. Administra espacios web de la empresa utilizando prestaciones en línea.

Criterios de evaluación

- 3.1 Identifica las diversas tipologías de espacios web.
- 3.2 Reconoce los elementos que conforman el espacio web.
- 3.3 Crea espacios web empleando plantillas.
- 3.4 Gestiona, según las instrucciones recibidas, espacios web con gestores de contenidos, libres y de propiedad.
- 3.5 Organiza la estructura del espacio web atendiendo a los criterios establecidos.
- 3.6 Identifica los tipos de permiso en relación a la creación, edición y mantenimiento de los contenidos del espacio web.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 3.7 Utiliza y/o gestiona blogs corporativos y redes corporativas de colaboración o de comunicación, o similares.
- 3.8 Utiliza y/o gestiona plataformas empresariales de comunicación o colaborativas, optimizando los diferentes recursos.
- 3.9 Utiliza y/o gestiona tiendas virtuales.

Contenidos

1. Obtención y gestión de información obtenida en internet:

- 1.1 Internet. Historia de la red. Orígenes y evolución.
- 1.2 Formas actuales de conexión.
- 1.3 Navegadores. Descripción y funciones.
- 1.4 Buscadores. Tipos.
- 1.5 Estrategias y técnicas de búsqueda de la información en la red.
- 1.6 Fuentes de información en la red. Fuentes públicas y fuentes privadas. Fuentes restringidas. Niveles de restricción. Registros.
- 1.7 Suscripción o sindicación de contenidos.
- 1.8 Análisis y uso de recursos, libres y de propiedad.
- 1.9 Bases de datos temáticas.
- 1.10 Prensa digital.
- 1.11 Protocolos de transferencia de ficheros.

2. Utilización de software libre en línea:

- 2.1 Descripción. Aplicaciones y usos habituales en el campo empresarial y corporativo.
- 2.2 Organización de usuarios, niveles de acceso, restricciones. Autorización, mantenimiento y baja de usuarios.

3. Administración de espacios web usando prestaciones en línea:

- 3.1 Gestores de contenidos, de propiedad y libres.
- 3.2 Webs corporativas. Creación y mantenimiento a partir de plantillas existentes a la red.
- 3.3 Blogs corporativos y similares. Creación y mantenimiento a partir de plantillas existentes a la red.
- 3.4 Plataformas corporativas de comunicación o colaborativas. Principales usos empresariales. Recursos: foros generalistas, foros temáticos, tableros de anuncios, wikis, calendarios, entre otros.
- 3.5 Tiendas virtuales.

Módulo profesional 8: operaciones administrativas de apoyo

Duración: 66 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: selección y tratamiento de la información. 33 horas

UF 2: operaciones logísticas de apoyo administrativo. 33 horas

UF 1: selección y tratamiento de la información

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Busca y selecciona información, según los parámetros establecidos utilizando fuentes oficiales y/o privadas relevantes para la empresa.

Criterios de evaluación

1.1 Consulta sistemáticamente diarios oficiales y remite la información a las personas adecuadas en la forma y plazos establecidos.

1.2 Consulta diferentes medios de comunicación, convencionales o digitales preparando recopilaciones de prensa que envía a las personas en la forma y plazos establecidos.

1.3 Consulta páginas webs, oficiales y/o privadas extrayendo la información relevante para la empresa y la presenta en el formato requerido.

1.4 Busca la información de forma eficiente contrastándola en caso necesario.

1.5 Emplea buscadores de información.

1.6 Aplica criterios de orden, archivo y limpieza en los datos y/o documentos internos y externos de la empresa.

1.7 Revisa sistemáticamente la sindicación de contenidos de la empresa en el ámbito de su competencia.

2 Actualiza la información propia de la empresa, atendiendo los criterios de mantenimiento establecidos por la empresa.

Criterios de evaluación

2.1 Gestiona y actualiza áreas de información, de almacenaje de datos o bibliotecas corporativas.

2.2 Organiza y actualiza los calendarios de nombramientos y cargos, tanto en la estructura organizativa, como en tarjetas, despachos y otras ubicaciones físicas o virtuales.

2.3 Transmite, recibe y mantiene actualizada la información corporativa en las gestiones básicas con agentes externos de la organización.

2.4 Comprueba y/o coteja la información con el fin de asegurar la publicación de una versión correcta y sin errores.

2.5 Mantiene actualizado el archivo rutinario, convencional y digital, en los formatos y organizaciones establecidos.

2.6 Supervisa y asegura la retirada de información obsoleta, en soportes convencionales y digitales, según los procedimientos establecidos.

Contenidos

1. Búsqueda activa de información y selección:

1.1 Fondo de acceso a la información.

1.1.1 Diarios oficiales —DOCG, BOE, BOP, DO de la Unión Europea u otros— y prensa en general en soportes convencionales y/o digitales.

1.1.2 Medios audiovisuales.

1.1.3 Telefonía móvil.

1.1.4 Entornos virtuales.

1.2 Filtrado de información.

1.2.1 Gestores o sindicación de contenidos: servicios de internet, canales RSS, redes sociales y profesionales y otros buscadores.

1.2.2 Recursos sociocomunitarios del entorno.

2. Tratamiento de la información

2.1 Tipología y selección de la información.

2.2 Gestión de la información obsoleta.

2.3 Técnicas básicas de grabación, archivo, clasificación y destrucción de la documentación.

2.4 Equipos de reprografía, encuadernaciones y otros sistemas operativos.

UF 2: operaciones logísticas de apoyo administrativo

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Realiza funciones básicas de operativa administrativa respetando los protocolos establecidos por la empresa.

Criterios de evaluación

1.1 Utiliza con eficacia la maquinaria y herramientas de oficina de reprografía, escaneo, faxes convencionales e informáticos y otros, para llevar a cabo de forma óptima actividades de su competencia.

1.2 Realiza la supervisión del mantenimiento del equipamiento de oficina —ordenadores, periféricos y otros equipos ofimáticos— y gestiona las actuaciones con los servicios técnicos correspondientes, según las pautas establecidas.

1.3 Determina, registra y controla, según los procedimientos establecidos, las necesidades de recursos materiales de la oficina con la antelación suficiente para evitar una ruptura de stocks.

1.4 Determina las necesidades de capacidad de almacenaje de información en equipos y redes locales, con el fin de evitar situaciones de colapso.

1.5 Asegura la operatividad de los equipamientos de informática portátiles, de telefonía móvil y de otros, para su utilización fuera de la oficina.

1.6 Gestiona y prepara la documentación y/o paquetería para el envío a terceros por correo postal o por mensajería privada.

1.7 Tramita la documentación en las secciones o unidades correspondientes y en los registros adecuados, según los procesos internos establecidos y asegura su trazabilidad.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2. Realiza gestiones y trámites de soporte a directivos y/o equipos de trabajo, según las instrucciones recibidas y resolviendo los problemas en su ámbito de competencia.

Crterios de evaluaci3n

2.1 Gestiona las agendas del personal directivo y/o de los miembros del equipo a quienes presta soporte y las coordina si procede.

2.2 Tramita las convocatorias de reuniones y otros actos, respetando los plazos habituales de protocolo de envío de comunicados.

2.3 Gestiona la reserva de salas, aulas, otros espacios y/o equipos y servicios propios de la empresa o externos y realiza la supervisi3n cuando procede.

2.4 Prepara la documentaci3n, en soporte convencional o en soporte digital, y/o el material para reuniones, actos, viajes y otros acontecimientos.

2.5 Gestiona comunicaciones masivas asegurando la fiabilidad del contenido, los destinatarios y la recepci3n.

2.6 Da formato adecuado a las comunicaciones, informaciones y documentaci3n administrativa segun los protocolos y uso de la imagen corporativa establecidos.

2.7 Prepara la documentaci3n para la firma o para la autorizaci3n, segun los protocolos establecidos.

2.8 Supervisa y/o compone para cada operaci3n, solicitud o trámite, el expediente completo.

2.9 Selecciona alojamientos, servicios de restauraci3n, medios de transporte y itinerarios 3ptimos segun instrucciones recibidas y realiza las reservas con medios convencionales y telemáticos.

Contenidos

1. Protocolos de actuaciones en las tareas de soporte:

1.1 Protocolos de atenci3n personal y telef3nica.

1.2 Protocolos de comunicaci3n escrita y paquetería, interna y externa.

1.3 Protocolos de usos de material y equipos de oficina.

1.3.1 Métodos b3sicos de registro y control en sistemas convencionales o informáticos.

1.3.2 Aplicaciones específcas de control de visitas.

2. Organizaci3n del trabajo en las funciones administrativas de soporte:

2.1 Organizaci3n y mantenimiento del puesto de trabajo f3sico y de su entorno.

2.2 Organizaci3n y mantenimiento de la interfaz de usuario de los sistemas informáticos y dispositivos electr3nicos.

2.3 Utilizaci3n de oficinas virtuales de trámites, gestiones en línea.

2.4 Aplicaciones específcas de reservas, confirmaciones y resoluci3n de incidencias.

2.5 Gestió de los calendarios de actuaciones previas a reuniones u otros actos.

2.6 La actuaci3n personal y profesional en las tareas administrativas de apoyo a superiores y a equipos de trabajo.

2.6.1 Técnicas de habilidades sociales y gesti3n de las emociones.

Módulo profesional 9: inglés

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: inglés técnico. 99 horas

UF 1: inglés técnico

Duración: 99 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Reconoce información profesional y cotidiana relacionada con el ámbito de la gestión administrativa y comercial en empresas y organizaciones contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.

Criterios de evaluación

1.1 Sitúa el mensaje en su contexto.

1.2 Identifica la idea principal del mensaje.

1.3 Reconoce la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.

1.4 Extrae información específica en mensajes relacionados con aspectos usuales de la vida profesional y cotidiana del ámbito administrativo y comercial.

1.5 Secuencia los elementos constituyentes del mensaje.

1.6 Identifica las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos de situaciones administrativas y comerciales habituales en la empresa, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articulados con claridad.

1.7 Reconoce las instrucciones orales y sigue las indicaciones.

1.8 Toma conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje sin entender a todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en documentos escritos sencillos del ámbito administrativo y comercial de empresas y organizaciones, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación

2.1 Lee de forma comprensiva textos claros en lengua estándar de documentos administrativos y comerciales usuales en empresas y organizaciones.

2.2 Interpreta el contenido global del mensaje.

2.3 Relaciona el texto con el ámbito del sector en lo que se refiere.

2.4 Identifica la terminología técnica utilizada.

2.5 Interpreta los documentos administrativos y comerciales más habituales en la empresa y organizaciones.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2.6 Realiza traducciones de textos en lengua estándar de los documentos administrativos y comerciales más usuales utilizando material de apoyo y herramientas automatizadas en caso necesario.

2.7 Interpreta el mensaje recibido a través de medios diversos: correo postal, fax, correo electrónico, entre otros.

2.8 Selecciona materiales de consulta y diccionarios técnicos, y utiliza soportes de traducción técnicos y herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados habituales en el ámbito administrativo y comercial de empresas y organizaciones, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación

3.1 Identifica y aplica los registros, directos, formales y/o informales, utilizados para la emisión del mensaje.

3.2 Comunica utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.

3.3 Utiliza normas de protocolo en presentaciones habituales en el ámbito administrativo y comercial de la empresa y las organizaciones.

3.4 Describe hechos breves relacionados con el ámbito administrativo y comerciales: demandas y solicitudes de información, pedidos de clientes y a proveedores, reclamaciones y quejas, devoluciones, retrasos en las entregas, cambios de condiciones, etc.

3.5 Utiliza correctamente la terminología técnica del ámbito administrativo y comercial.

3.6 Expresa sentimientos, ideas u opiniones con respecto a las situaciones habituales en las tareas administrativas en empresas y organizaciones.

3.7 Enumera las actividades básicas de la tarea profesional: atender clientes y usuarios, describir los contenidos de la documentación administrativa y comercial habitual, argumentar los procesos administrativos y comerciales según las instrucciones recibidas.

3.8 Describe y secuencia un proceso de trabajo de su competencia.

3.9 Justifica la aceptación o no de propuestas realizadas.

3.10 Argumenta la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

3.11 Solicita la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se considere necesario.

3.12 Aplica fórmulas de interacción adecuadas en situaciones profesionales estándares de atención al cliente o usuario en el ámbito administrativo y comercial.

4. Cumplimenta y/o elabora la documentación administrativa y comercial básica utilizada habitualmente por empresas y organizaciones, y elabora textos sencillos habituales en el ámbito administrativo y comercial en lengua estándar utilizando los registros adecuados a cada situación.

Criterios de evaluación

4.1 Redacta documentos y/o textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/o profesionales del ámbito administrativo y comercial: comunicaciones con clientes y proveedores, internos y externos, y documentación administrativa y comercial inicial o de respuesta a situaciones habituales.

4.2 Organiza la información de manera coherente y cohesionada.

4.3 Realiza resúmenes de textos relacionados con el ámbito administrativo y comercial de la empresa u organización.

4.4 Cumplimenta documentación específica del ámbito administrativo y comercial: albaranes, pedidos, presupuestos, facturas, facturas proforma, recibos, cheques, ofertas de productos, listas de precios, documentos de devolución, notas de abono, documentos de propuesta y/o aceptación de cambios de

CVE-DOGC-B-15195085-2015

condiciones, cartas comerciales, solicitudes de información comercial, solicitudes de información de horarios, entre otros.

4.5 Aplica las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de los documentos mencionados en el criterio de evaluación anterior.

4.6 Resume las ideas principales de informaciones dadas, utilizando los recursos lingüísticos propios.

4.7 Utiliza las fórmulas técnicas y/o de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación del ámbito administrativo y comercial, siguiendo las convenciones internacionales.

Criterios de evaluación

5.1 Define los rasgos más significativos de las costumbres y usos de las empresas y las organizaciones en el uso de la lengua extranjera en el ámbito administrativo y comercial.

5.2 Describe los protocolos y normas de relación social y empresarial propios del país.

5.3 Identifica los valores y creencias propios de la comunidad donde se utiliza la lengua extranjera.

5.4 Identifica los aspectos socioprofesionales propios de las empresas y organizaciones en cualquier tipo de texto y/o conversación.

5.5 Aplica los protocolos y normas de relación social y empresarial propios del país donde se utiliza la lengua extranjera.

Contenidos

1. Comprensión de mensajes orales:

1.1 Reconocimiento de mensajes profesionales y cotidianos de las empresas y organizaciones en el ámbito administrativo y comercial. Mensajes directos, telefónicos, grabados.

1.2 Terminología específica del ámbito de la gestión administrativa y comercial.

1.3 Ideas principales y secundarias.

1.4 Diferentes acentos de lengua oral.

2. Interpretación de mensajes escritos:

2.1 Comprensión de mensajes, documentos, textos, manuales técnicos, artículos básicos profesionales y cotidianos del ámbito administrativo y comercial.

2.2 Soportes convencionales: correo postal, fax, burofax, entre otros, y soportes telemáticos: correo electrónico, telefonía móvil, agenda electrónica, entre otros.

2.3 Terminología específica del ámbito administrativo y comercial de empresas y organizaciones. 2.4 Ideas principales y secundarias.

3. Producción de mensajes orales:

3.1 Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Terminología específica del ámbito administrativo y comercial.

3.2 Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de comprensión, petición de aclaración, y otros.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 3.3 Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.
- 3.4 Entonación como recurso de cohesión del texto oral.
- 3.5 Marcadores lingüísticos de relaciones sociales y profesionales, normas de cortesía y diferencias de registro.
4. Emisión de documentos administrativos y comerciales, y textos escritos de estos ámbitos:
- 4.1 Cumplimentación de documentos administrativos y comerciales de la operativa habitual y cotidiana de empresas y organizaciones.
- 4.2 Elaboración de textos sencillos de la operativa administrativa y comercial habitual y cotidiana de empresas y organizaciones.
- 4.3 Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- 4.4 Registro.
- 4.5 Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante.
- 4.6 Uso de los signos de puntuación.
- 4.7 Coherencia en el desarrollo del texto.
5. Conocimiento del entorno sociocultural y profesional:
- 5.1 Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.
- 5.2 Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones comerciales internacionales.
- 5.3 Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- 5.4 Reconocimiento de la lengua inglesa para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Módulo profesional 10: empresa y administración

Duración: 165 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: innovación y emprendimiento. 33 horas

UF 2: empresa y actividad económica. 24 horas

UF 3: administraciones públicas. 60 horas

UF 4: fiscalidad empresarial básica. 48 horas

UF1: innovación y emprendimiento

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Describe las características inherentes a la innovación empresarial relacionándolas con la actividad de creación de empresas.

Criterios de evaluación

1.1 Analiza las diversas posibilidades de innovación empresarial —técnicas, materiales, de organización interna y externa, entre otras—, relacionándolas con fuentes de desarrollo económico y creación de ocupación.

1.2 Describe las implicaciones que tienen para la competitividad empresarial, la innovación y la iniciativa emprendedora.

1.3 Compara y documenta diferentes experiencias de innovación empresarial, describiendo y valorando los factores de riesgo asumidos en cada una de ellas.

1.4 Define las características de empresas de base tecnológica, relacionándolas con los diferentes sectores económicos.

1.5 Enumera algunas iniciativas innovadoras que puedan aplicarse a empresas u organizaciones ya existentes para su mejora.

1.6 Analiza posibilidades de internacionalización de algunas empresas como factor de innovación de las mismas.

1.7 Identifica tipologías de planes de apoyo a la creación, innovación e internacionalización de empresas establecidos por las diferentes administraciones —europeas, estatales, autonómicas y locales.

1.8 Busca ayudas y herramientas, públicas y privadas, para la innovación, creación e internacionalización de empresas, relacionándolas, estructuradamente en un informe.

1.9 Analiza las funciones actuales de las empresas prestadoras de servicios administrativos, y describe la tipología de clientes potenciales del entorno económico próximo.

1.10 Describe las variables básicas de un plan de microempresa de prestación de servicios administrativos, y determina la viabilidad económica y financiera.

1.11 Aplica actitudes creativas y habilidades emprendedoras, como herramienta de desarrollo empresarial.

1.12 Analiza el impacto del factor de riesgo en cualquier actividad emprendedora.

2. Muestra iniciativa e innovación en el puesto de trabajo identificando los factores y las actitudes clave de la profesión.

Criterios de evaluación

2.1 Reconoce las escalas de desarrollo en las tareas y funciones administrativas.

2.2 Determina los factores clave de éxito de la actividad.

2.3 Identifica los conceptos de eficacia/competencia en los lugares de trabajos administrativos.

2.4 Describe aspectos emprendedores que empresas y organizaciones asignan a diferentes puestos de trabajo administrativo.

2.5 Analiza la contribución de las funciones y tareas administrativas en la mejora de la productividad.

2.6 Valora la importancia de la aptitud y la actitud y la relación con la iniciativa en la ocupación/tarea.

2.7 Analiza los factores positivos de las situaciones de cambio/crisis.

Contenidos

1. Características de la innovación empresarial:
 - 1.1 El proceso innovador en la actividad empresarial.
 - 1.1.1 Concepto de innovación empresarial e innovación en el puesto de trabajo.
 - 1.1.2 El desarrollo de la iniciativa emprendedora en la empresa.
 - 1.1.3 La competitividad empresarial.
 - 1.2 Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.
 - 1.3 Actitudes y habilidades emprendedoras: creatividad, negociación, dinámicas de grupo, comunicación, motivación y liderazgo.
 - 1.4 Diagnóstico de actitudes emprendedoras.
 - 1.5 Factores de riesgo en la innovación empresarial.
 - 1.6 La tecnología como clave de la innovación empresarial.
 - 1.6.1 Áreas de aplicación de la tecnología.
 - 1.6.2 Innovaciones tecnológicas en los sectores productivos.
 - 1.6.3 Incidencia de las nuevas tecnologías en la empresa.
 - 1.7 La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.
 - 1.7.1 Competitividad y productividad.
 - 1.7.2 Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.
 - 1.7.3 Ayudas institucionales públicas y privadas (asesoramiento, financiación de ideas, premios, entre otros).
 - 1.7.4 Planes —europeos, estatales, autonómicos y otras administraciones— de apoyo a la creación, innovación e internacionalización de empresas.
 - 1.8 Plan de empresa para una microempresa de servicios de asesoría o consultoría administrativa. Viabilidad económica y financiera.

2. Factores y actitudes clave en el ámbito de la gestión administrativa:
 - 2.1 Factores clave de éxito.
 - 2.2 Escalas de desarrollo en la profesión.
 - 2.3 Eficacia y competencia en los diferentes puestos de trabajo.
 - 2.4 Actitudes de adaptación al cambio. Flexibilidad. Resiliencia.

UF2: empresa y actividad económica

Duración: 2 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica el concepto de empresa y empresario analizando su forma jurídica y la normativa a que está sujeto.

Criterios de evaluación

- 1.1 Define el concepto de empresa y sus funciones en la economía y la sociedad.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 1.2 Clasifica los diferentes sectores de actividad económica y la tipología de empresas según su objeto de explotación.
- 1.3 Distingue entre personalidad física y jurídica.
- 1.4 Diferencia la empresa según su constitución legal.
- 1.5 Reconoce las características del empresario autónomo.
- 1.6 Describe las características de los diferentes tipos de sociedades.
- 1.7 Identifica la forma jurídica más adecuada para cada tipo de empresa.
- 1.8 Identifica la posibilidad y/o la conveniencia de externalizar algunos procesos de la empresa.
2. Identifica la cultura de la empresa valorando la importancia de ésta para la consecución de un servicio de calidad.

Crterios de evaluaci3n

- 2.1 Reconoce las estructuras organizativas, formales e informales, y la estructura jerárquica.
- 2.2 Determina los factores clave del trabajo en la organizaci3n.
- 2.3 Determina los elementos de cooperaci3n imprescindibles en la organizaci3n.
- 2.4 Identifica el trabajo por objetivos en los diferentes puestos de trabajo del ámbito de la gesti3n administrativa de la organizaci3n.
- 2.5 Relaciona los objetivos personales y los objetivos de la empresa.
- 2.6 Selecciona los rasgos fundamentales para la consecuci3n de un servicio de calidad en la gesti3n administrativa.
- 2.7 Describe las interrelaciones entre procesos administrativos de diferentes áreas de la empresa y la exigencia de trabajo colaborativo que comportan.
- 2.8 Analiza la importancia de una gesti3n del tiempo óptima en la organizaci3n del propio trabajo.
- 2.9 Aplica actitudes de trabajo eficaz en diferentes entornos físicos de trabajo.

Contenidos

1. El concepto jurídico de empresa y empresario:
 - 1.1 Concepto de empresa, economía y mercados.
 - 1.2 Concepto de empresario.
 - 1.3 Persona física.
 - 1.4 Persona jurídica.
 - 1.5 Empresas individuales.
 - 1.6 El empresario autónomo.
 - 1.7 Tipo de sociedades.
 - 1.8 La externalizaci3n de procesos administrativos.
2. Cultura de empresa y servicio de calidad:
 - 2.1 Estructuras jerárquicas en la empresa. Sistemas organizativos formales e informales.

2.2 Factores clave de organización empresarial.

2.3 Trabajo por objetivos o proyectos.

2.4 Trabajo colaborativo.

2.5 Gestión del tiempo. Sistemas de optimización. Ladrones de tiempo.

2.6 Condiciones físicas de los espacios de trabajo de las ocupaciones administrativas. Adaptación a entornos físicos diversos.

UF3: administraciones públicas

Duración: 60 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica la estructura funcional y jurídica de la administración pública, reconociendo los diferentes organismos y personas que la integran.

Criterios de evaluación

1.1 Identifica el marco jurídico en el que se integran las diferentes administraciones públicas.

1.2 Reconoce las organizaciones que componen las diferentes administraciones públicas.

1.3 Identifica el concepto de derecho y sus funciones, y reconoce las diferentes clases de derechos y su ámbito de actuación.

1.4 Interpreta las relaciones entre las diferentes administraciones públicas.

1.5 Obtiene diversas informaciones de las administraciones públicas a través de sus vías de acceso y las relaciona en un informe según los parámetros establecidos por la empresa.

1.6 Conoce las diferentes formas de relación laboral en la administración pública.

1.7 Utiliza las fuentes de información relacionadas con la oferta de ocupación pública para reunir datos significativos sobre ésta.

2. Describe los diferentes tipos de relaciones entre los administrados y las diferentes administraciones y sus características completando la documentación o aplicaciones informáticas específicas a utilizar en cada caso.

Criterios de evaluación

2.1 Define el concepto de acto administrativo.

2.2 Clasifica los diferentes actos administrativos.

2.3 Define el proceso administrativo, sus tipos y fases.

2.4 Identifica los diferentes tipos de contratos administrativos.

2.5 Define el concepto de recurso administrativo y diferencia sus tipos.

2.6 Identifica los actos susceptibles de ser o no recurridos.

2.7 Diferencia los diferentes tipos de recursos administrativos.

2.8 Verifica las condiciones para la interposición de un recurso administrativo.

2.9 Conoce los diferentes órganos de la jurisdicción contenciosa administrativa y su ámbito de aplicación.

2.10 Relaciona las fases del procedimiento contencioso administrativo.

3. Realiza trámites ante las administraciones públicas, con presentación física de documentos o a través de las oficinas virtuales correspondientes, identificando los diferentes tipos de registros públicos.

Criterios de evaluación

3.1 Observa las normas de presentación de documentos ante las diferentes administraciones.

3.2 Reconoce las funciones de los archivos públicos.

3.3 Solicita determinada información en un registro público.

3.4 Reconoce el derecho a la información, atención y participación del ciudadano.

3.5 Accede a las oficinas de información y atención al ciudadano por vías como las páginas web, ventanillas únicas y atención telefónica para obtener información relevante y relacionarla en un informe tipo.

3.6 Prepara, según las instrucciones recibidas, y tramita ante las administraciones públicas operaciones habituales de la empresa.

3.7 Realiza trámites, según las instrucciones recibidas, a través de oficinas virtuales establecidas con este fin.

3.8 Reconoce los documentos o registros comprobantes de las gestiones efectuadas en oficinas virtuales de trámites, así como los procedimientos de comunicación establecidos.

3.9 Identifica y describe los límites al derecho a la información relacionados con los datos en poder de las administraciones públicas.

Contenidos

1. Estructura funcional y jurídica de la administración pública:

1.1 El derecho.

1.2 Las fuentes del Derecho. La jerarquía normativa.

1.3 La separación de poderes.

1.4 La Unión Europea.

1.5 La administración central.

1.6 La administración autonómica.

1.7 La administración local.

1.8 Los presupuestos

1.9 Los funcionarios públicos.

1.10 Los fedatarios públicos.

2. Las relaciones entre administrado y administración pública:

2.1 El acto administrativo.

2.2 El procedimiento administrativo. Fases.

2.3 Los contratos administrativos.

2.4 Los recursos administrativos.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

2.5 La jurisdicción contenciosa administrativa.

2.6 Instituciones de defensa de los derechos de los administrados: el Defensor del Pueblo, el Síndic de Greuges y la Sindicatura en los ayuntamientos.

3. Gestión de la documentación y trámites en oficinas virtuales de la administración pública:

3.1 Los documentos en la administración.

3.2 Oficinas virtuales de trámites.

3.3 Los archivos públicos.

3.4 Los registros públicos.

3.5 El derecho a la información, atención y participación del ciudadano.

3.6 Límites al derecho de información.

3.7 Los libros de quejas y sugerencias.

UF 4: fiscalidad empresarial básica

Duración: 48 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Analiza el sistema tributario español reconociendo las finalidades básicas y las de los principales tributos.

Criterios de evaluación

1.1 Relaciona la obligación tributaria con su finalidad socioeconómica.

1.2 Reconoce la jerarquía normativa tributaria.

1.3 Identifica los diferentes tipos de tributos y las administraciones públicas que les imponen y/o recaudan.

1.4 Diferencia entre impuestos directos e indirectos.

1.5 Reconoce el esquema y los parámetros básicos de los impuestos que afectan a la actividad empresarial.

1.6 Identifica los elementos de la declaración-liquidación.

1.7 Reconoce las formas de extinción de las deudas tributarias.

2. Identifica las obligaciones fiscales de la empresa diferenciando los tributos a los que está sujeta.

Criterios de evaluación

2.1 Define las obligaciones fiscales de la empresa según su titularidad jurídica.

2.2 Determina las obligaciones censales de alta, modificación y baja, de las empresas y cumplimenta los modelos correspondientes, según instrucciones recibidas.

2.3 Reconoce las empresas sujetas al pago del Impuesto de Actividades Económicas.

2.4 Reconoce las características generales del impuesto sobre el valor añadido (IVA) y sus diferentes regímenes.

2.5 Reconoce la naturaleza y ámbito de aplicación del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

2.6 Cumplimenta, según las instrucciones recibidas, a los modelos de liquidación del IRPF, y los modelos de pagos a cuenta, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.

2.7 Identifica la naturaleza y los elementos del impuesto de sociedades.

2.8 Interpreta un modelo de liquidación del impuesto sobre sociedades de un supuesto sencillo, y cumplimenta, según las instrucciones recibidas, los modelos de declaración-liquidación de pagos a cuenta, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.

2.9 Valora las consecuencias de no cumplir con los plazos previstos en la presentación de documentación y pago.

Contenidos

1. Esquema básico del sistema tributario:

1.1 Concepto de tributo.

1.2 Los tributos y su finalidad socioeconómica.

1.3 Normas y tipo de tributos. Tributos estatales, autonómicos y locales.

1.4 Clases de impuestos.

1.5 Elementos de la declaración-liquidación y pagos a cuenta.

1.6 Formas de extinción de la deuda tributaria.

1.7 Infracciones y sanciones tributarias.

2. Obligaciones fiscales de la empresa:

2.1 Censo de actividades económicas.

2.2 Declaraciones censales. Modalidades de declaraciones.

2.3 El impuesto de actividades económicas.

2.4 El impuesto sobre el valor añadido (IVA). Tipo. Regímenes especiales.

2.5 Naturaleza y ámbito de aplicación del impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

2.6 Actividades empresariales y profesionales.

2.7 Formas de estimación de la renta.

2.8 Los pagos a cuenta en el IRPF.

2.9 Modelos y plazos de declaración-liquidación del IRPF.

2.10 Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

2.11 Los pagos a cuenta en el Impuesto de Sociedades.

2.12 Modelos y plazos de declaración-liquidación del Impuesto de Sociedades.

2.13 Infracciones y sanciones.

2.14 Declaraciones complementarias.

Módulo profesional 11: empresa en el aula

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Duración: 132 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: empresa en el aula. 132 horas

UF 1: empresa en el aula

Duración: 132 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica las características básicas y del organigrama de la empresa creada en el aula realizando en la misma las tareas y funciones administrativas básicas.

Criterios de evaluación

1.1 Reconoce las características internas y externas y el organigrama de la empresa creada en el aula.

1.2 Analiza los circuitos administrativos y comerciales básicos de la empresa creada y los elementos que la componen: proveedores, clientes, sistemas de comercialización, control de almacén, gestión de la información, gestión documental, contabilidad, tesorería, entre otros.

1.3 Identifica los procedimientos de trabajo en el desarrollo de los procesos administrativos y comerciales.

1.4 Describe las características del mercado, producto o servicio, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

1.5 Valora la polivalencia necesaria para ocupar puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

1.6 Se integra en la empresa creada en el aula, describiendo sus características, los productos que comercializa, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

2. Transmite información entre las diferentes áreas y a clientes internos y externos de la empresa creada en el aula reconociendo y aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación

2.1 Utiliza la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.

2.2 Mantiene una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos de la empresa.

2.3 Transmite la información de forma clara y precisa, utiliza el tratamiento protocolario adecuado y el canal de comunicación más conveniente.

2.4 Identifica el emisor o el receptor en conversaciones profesionales presenciales o telefónicas, y aplica las técnicas de comunicación correspondientes.

2.5 Identifica al remitente o el destinatario en comunicaciones escritas habituales en la empresa, y responde por escrito de forma conveniente según los protocolos establecidos.

2.6 Registra la información relativa a las consultas recibidas de clientes a las aplicaciones de gestión de la relación con los clientes, según las normas establecidas.

2.7 Aplica técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

3. Organiza la información utilizando los recursos convencionales, informáticos y telemáticos previstos en la empresa en el aula.

Criterios de evaluación

- 3.1 Aplica procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- 3.2 Tramita, en forma y plazo, la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- 3.3 Aplica las técnicas de organización de la información en cuanto a mantenimiento, actualización, seguridad, accesibilidad y destrucción, según los procedimientos establecidos en la empresa.
- 3.4 Utiliza como usuario aplicaciones informáticas para el control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- 3.5 Aplica las técnicas de archivo manuales e informáticas según los protocolos establecidos en la empresa.

4. Desarrolla las funciones propias de un técnico administrativo y elabora y tramita, según corresponda, la documentación administrativa y comercial, habituales en la empresa, aplicando la normativa vigente y diferenciando las áreas funcionales.

Criterios de evaluación

- 4.1 Ejecuta las tareas administrativas del área de aprovisionamiento y almacenaje de la empresa.
- 4.2 Ejecuta las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- 4.3 Ejecuta las tareas de apoyo administrativo del área de recursos humanos de la empresa.
- 4.4 Ejecuta las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- 4.5 Ejecuta las tareas de apoyo administrativo del área financiera de la empresa.
- 4.6 Ejecuta las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- 4.7 Ejecuta las tareas administrativas de apoyo a los trabajadores de un área de la empresa en el aula o al/a la profesor/a gerente.

5. Realiza las actividades derivadas de la política comercial, identificando las funciones del departamento de ventas y compras.

Criterios de evaluación

- 5.1 Elabora o actualiza el catálogo de productos de la empresa.
- 5.2 Utiliza aplicaciones específicas o bases de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- 5.3 Analiza las necesidades de aprovisionamiento y lanza pedidos teniendo en cuenta la capacidad del almacén.
- 5.4 Mantiene actualizadas las fichas de clientes.
- 5.5 Elabora o actualiza lista de precios y tarifas.
- 5.6 Confecciona ofertas según las instrucciones recibidas.
- 5.7 Identifica los canales de comercialización más frecuentes según producto, plazo de entrega y cliente.

6. Atiende incidencias, personalmente, telefónicamente y por escrito, identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Criterios de evaluación

- 6.1 Identifica la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
 - 6.2 Utiliza la documentación, la información y los protocolos establecidos para la recogida de una reclamación.
 - 6.3 Aplica técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
 - 6.4 Sigue los procedimientos internos establecidos por la empresa para diferentes tipologías de reclamación.
 - 6.5 Busca y propone soluciones a la resolución de los problemas o incidencias en su ámbito de competencia o los reporta a quien corresponda.
 - 6.6 Verifica que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente y se ha registrado según los protocolos establecidos por la empresa en cada caso.
7. Trabaja en equipo y de forma cooperativa, reconociendo el valor añadido que las diferentes aportaciones de los miembros del grupo aportan a la consecución de los objetivos establecidos.

Criterios de evaluación

- 7.1 Mantiene una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- 7.2 Realiza con eficacia y diligencia las tareas y actividades según los protocolos establecidos en la empresa y las instrucciones recibidas.
- 7.3 Mantiene una comunicación fluida con los compañeros.
- 7.4 Expone opiniones constructivas ante una tarea, y propone mejoras si procede.
- 7.5 Organiza el propio trabajo y valora la importancia que la realización, puntual y rigurosa, tendrá para los compañeros que lo recibirán con posterioridad y para el buen funcionamiento de la empresa.
- 7.6 Complementa el trabajo de otros compañeros y permite que otros compañeros complementen su trabajo, y se responsabiliza de los resultados obtenidos.
- 7.7 Transmite la imagen de la empresa, según los protocolos establecidos, en todas las tareas y actividades de la misma.
- 7.8 Realiza cada tarea con rigor y corrección para obtener un resultado global satisfactorio teniendo presente el objetivo de la empresa.
- 7.9 Respeta las normas establecidas y la cultura empresarial.
- 7.10 Mantiene una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora en su puesto de trabajo.

Contenidos

1. Características de la empresa en el aula:
 - 1.1 Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula. Procesos administrativos integrados.
 - 1.2 Circuitos administrativos y comerciales básicos.
 - 1.3 Asignación de puestos de trabajo, tareas y funciones. Rotaciones establecidas para garantizar la ocupación de diversos puestos de trabajo.
 - 1.4 Proceso de acogida e integración en la empresa y en cada puesto de trabajo.

2. Transmisión de la información en la empresa en el aula:

- 2.1 Atención a clientes, internos y externos.
- 2.2 Comunicación con proveedores y empleados.
- 2.3 La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- 2.4 La comunicación telefónica.
- 2.5 La comunicación escrita.
- 2.6 Las comunicaciones a través de internet: el correo electrónico.

3. Organización de la información en la empresa en el aula:

- 3.1 Acceso a la información.
- 3.2 Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- 3.3 Archivo y registro.
- 3.4 Técnicas de organización de la información.

4. Funciones administrativas y de apoyo, y cumplimentación de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

- 4.1 Actividades y documentación relacionada con el área de aprovisionamiento.
- 4.2 Actividades y documentación relacionada con el área comercial.
- 4.3 Actividades y documentación relacionada con el apoyo al área laboral.
- 4.4 Actividades y documentación relacionada con el área contable.
- 4.5 Actividades y documentación relacionada con el apoyo al área financiera.
- 4.6 Actividades y documentación relacionada con el área fiscal.
- 4.7 Actividades y documentación relacionada con el apoyo administrativo a equipos de trabajo.
- 4.8 Aplicaciones informáticas específicas.
- 4.9 Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

5. Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

- 5.1 Productos o servicios.
- 5.2 Publicidad y promoción.
- 5.3 Cartera de clientes.
- 5.4 Venta. Organización de la venta.
- 5.5 Técnicas de venta.

6. Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

- 6.1 Resolución de conflictos.
- 6.2 Resolución de reclamaciones.
- 6.3 Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.
- 6.4 Seguimiento postventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

7. El trabajo cooperativo en la empresa en el aula:

7.1 Equipos y grupos de trabajo.

7.2 Integración y puesta en marcha de los equipos de la empresa.

7.3 Objetivos, proyectos y plazos.

7.4 La planificación.

7.5 Toma de decisiones.

7.6 Ineficiencias y conflictos.

7.7 Mediación y resolución de conflictos.

Módulo profesional 12: formación y orientación laboral

Duración: 99 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Unidades formativas que lo componen:

UF 1: incorporación al trabajo. 66 horas

UF 2: prevención de riesgos laborales. 33 horas

UF 1: incorporación al trabajo

Duración: 66 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación

1.1 Valora la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias de las funciones profesionales.

1.2 Identifica los itinerarios formativos y profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico o técnica en gestión administrativa.

1.3 Determina las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

1.4 Identifica los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico/a en gestión administrativa.

1.5 Aplica las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

1.6 Confecciona el videocurrículum y el currículum vitae con medios convencionales e informáticos, en las dos lenguas oficiales y en lengua inglesa.

1.7 Prevé las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

1.8 Realiza la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, aptitudes y formación propia para la toma de decisiones.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo valorando su eficacia y su eficiencia para conseguir los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación

2.1 Valora las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil de técnico o técnica en gestión administrativa.

2.2 Identifica los equipos de trabajo que se pueden constituir en una situación real de trabajo.

2.3 Determina las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

2.4 Valora positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

2.5 Reconoce la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

2.6 Identifica los tipos de conflictos y sus fuentes.

2.7 Determina procedimientos para la resolución del conflicto.

2.8 Resuelve conflictos presentes en un equipo.

2.9 Aplica habilidades comunicativas en el trabajo en equipo.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación

3.1 Identifica las características que definen los nuevos entornos de organización del trabajo.

3.2 Identifica los conceptos básicos del derecho del trabajo.

3.3 Distingue los principales organismos que intervienen en la relación laboral.

3.4 Determina los derechos y deberes derivados de la relación laboral.

3.5 Reconoce el ámbito de la gestión administrativa como multisectorial valorando como afecta a las condiciones laborales en función del sector económico.

3.6 Analiza el contrato de trabajo y las principales modalidades de contratación aplicables a los técnicos en gestión administrativa.

3.7 Identifica las medidas de fomento del trabajo para determinados colectivos.

3.8 Valora las medidas de fomento del trabajo.

3.9 Identifica el tiempo de trabajo y las medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar.

3.10 Analiza el recibo de salarios e identifica los principales elementos que lo integran.

3.11 Identifica las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

3.12 Determina procedimientos para la resolución del conflicto e identifica las diferentes medidas de conflicto colectivo en la empresa.

3.13 Determina los elementos de la negociación en el ámbito laboral.

3.14 Interpreta los elementos básicos de algunos convenios colectivos sectoriales o multisectoriales aplicables

CVE-DOGC-B-15195085-2015

al perfil profesional de técnico o técnica en gestión administrativa y su incidencia en las condiciones de trabajo.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las diferentes contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación

- 4.1 Valora el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- 4.2 Enumera las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- 4.3 Identifica los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social aplicables a las ocupaciones del ámbito de la gestión administrativa.
- 4.4 Identifica las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
- 4.5 Identifica las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- 4.6 Clasifica las prestaciones del sistema de Seguridad Social.
- 4.7 Identifica los requisitos de las prestaciones.
- 4.8 Determina las posibles situaciones legales de desempleo.
- 4.9 Reconoce la información y los servicios de la plataforma de la Seguridad Social.

Contenidos

1. Búsqueda activa de empleo:

- 1.1 Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico o técnica en gestión administrativa.
- 1.2 Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- 1.3 Las capacidades clave del técnico o técnica en gestión administrativa.
- 1.4 El perfil profesional de técnico o técnica en gestión administrativa: definición y análisis. El sistema de cualificaciones profesionales. Las competencias y las cualificaciones profesionales del título y de la familia profesional de administración y gestión.
- 1.5 Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título. Titulaciones y estudios de administración y gestión.
- 1.6 Definición y análisis del ámbito profesional de la gestión administrativa.
- 1.7 Yacimientos de empleo en empresas de servicios a las personas, economía social, externalización de servicios en las empresas y apoyo a equipos de trabajo.
- 1.8 Proceso de búsqueda de empleo en el ámbito de la gestión administrativa en empresas de servicios administrativos, asesoría o consultoría, o de cualquier otro sector.
- 1.9 Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- 1.10 Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- 1.11 El proceso de toma de decisiones.
- 1.12 Ofertas formativas dirigidas a grupos con dificultades de integración laboral.
- 1.13 Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
- 1.14 Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción laboral.

1.15 Valoración de los conocimientos y las competencias obtenidas mediante la formación contenida en el título.

2. Equipos de trabajo, conflictos y negociación:

2.1 Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

2.2 Equipos en el ámbito de la gestión administrativa según las tareas y funciones que ejercen.

2.3 Formas de participación en el equipo de trabajo.

2.4 Conflicto: características, fuentes y etapas.

2.5 Métodos para resolver o suprimir el conflicto. Negociación. Conciliación. Mediación. Arbitraje.

2.6 Aplicación de habilidades comunicativas en el trabajo en equipo.

3. Relaciones laborales:

3.1 Ventajas e inconvenientes de las nuevas formas de organización del trabajo: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.

3.2 El derecho del trabajo: concepto y fuentes.

3.3 Análisis de la relación laboral individual.

3.4 Derechos y deberes que se derivan de la relación laboral y su aplicación.

3.5 Sectores de actividad económica. Empleos transversales a diversos sectores. Condiciones laborales en los empleos del ámbito de la gestión administrativa.

3.6 Determinación de los elementos del contrato de trabajo, de las principales modalidades de contratación que se aplican en el ámbito de la gestión administrativa y de las medidas de fomento del trabajo.

3.7 Las condiciones de trabajo: tiempo de trabajo, conciliación laboral y familiar.

3.8 Interpretación del recibo de salario.

3.9 Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Expedientes de regulación de empleo.

3.10 Organismos laborales. Sistemas de asesoramiento de los trabajadores en relación a sus derechos y deberes.

3.11 Conflicto colectivo en la empresa.

3.12 La negociación en el ámbito laboral y la representación de los trabajadores.

3.13 El convenio colectivo como fruto de la negociación colectiva.

3.14 Estudio y análisis de algunos convenios, sectoriales o multisectoriales, aplicable al ámbito profesional del técnico o técnica en gestión administrativa.

4. Prestaciones sociales:

4.1 Estructura del sistema de la Seguridad Social.

4.2 Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

4.3 Requisitos de las prestaciones.

4.4 Prestaciones por la situación de desempleo.

4.5 Identificación de la información y servicios de la plataforma de la Seguridad Social.

UF 2: prevención de riesgos laborales

Duración: 33 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Evalúa los riesgos derivados de la actividad profesional, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en el entorno laboral.

Criterios de evaluación

- 1.1 Valora la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- 1.2 Relaciona las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora.
- 1.3 Clasifica los factores de riesgo en la actividad y en los daños que se puedan derivar de los mismos.
- 1.4 Identifica las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del técnico o técnica en gestión administrativa.
- 1.5 Determina la evaluación de riesgos en la empresa.
- 1.6 Determina las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional de técnico o técnica en gestión administrativa.
- 1.7 Clasifica y describe los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional de técnico o técnica en gestión administrativa.

2. Participa en la elaboración de un plan de prevención en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación

- 2.1 Determina los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- 2.2 Clasifica las diferentes formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los diferentes criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- 2.3 Determina las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- 2.4 Identifica los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- 2.5 Valora la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.
- 2.6 Define el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el ámbito profesional del técnico o técnica en gestión administrativa.
- 2.7 Propone mejoras en el plan de emergencia y evacuación de la empresa.

3. Aplica medidas de prevención y protección individual y colectiva, analizando las situaciones de riesgo en el ámbito laboral del técnico o técnica en gestión administrativa.

Criterios de evaluación

- 3.1 Determina las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar

CVE-DOGC-B-15195085-2015

los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

3.2 Analiza el significado y el alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

3.3 Analiza los protocolos de actuación en caso de emergencia.

3.4 Identifica las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

3.5 Identifica los procedimientos de atención sanitaria inmediata.

3.6 Identifica la composición y uso del botiquín de la empresa.

3.7 Determina los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Contenidos

1. Evaluación de riesgos profesionales:

1.1 La evaluación de riesgos profesionales en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

1.2 Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad profesional.

1.3 Efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud. El accidente de trabajo, la enfermedad profesional y las enfermedades inespecíficas.

1.4 Riesgo profesional. Análisis y clasificación de factores de riesgo.

1.5 Análisis de riesgos relativos a las condiciones de seguridad.

1.6 Análisis de riesgos relativos a las condiciones ambientales.

1.7 Análisis de riesgos relativos a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

1.8 Riesgos genéricos en el ámbito de los servicios administrativos.

1.9 Daños para la salud ocasionados por los riesgos.

1.10 Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas en el entorno laboral del técnico o técnica en gestión administrativa.

2. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

2.1 Determinación de derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

2.2 Sistemas de gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

2.3 Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

2.4 Plan de prevención de riesgos en la empresa. Estructura. Acciones preventivas. Medidas específicas.

2.5 Identificación de responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

2.6 Determinación de la representación de los trabajadores en materia preventiva.

2.7 Planes de emergencia en entornos de trabajo. Evacuación y confinamiento.

3. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

3.1 Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

3.2 Interpretación de la señalización de seguridad.

3.3 Consignas de actuación ante a una situación de emergencia.

- 3.4 Protocolos de actuación ante una situación de emergencia.
- 3.5 Identificación de los procedimientos de atención sanitaria inmediata.
- 3.6 Primeras actuaciones en emergencias con heridos.

Módulo profesional 13: formación en centros de trabajo

Duración: 350 horas

Horas de libre disposición: no se asignan

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Identifica la estructura, organización y condiciones de trabajo de la empresa, centro o servicio, relacionándolas con las actividades que realiza.

Criterios de evaluación

- 1.1 Reconoce las características generales de la empresa, centro o servicio y el organigrama y las funciones de cada área.
- 1.2 Reconoce los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la actividad.
- 1.3 Reconoce las competencias de los puestos de trabajo en el desarrollo de la actividad.
- 1.4 Reconoce las características del mercado o entorno, tipo de usuarios y proveedores.
- 1.5 Reconoce las actividades de responsabilidad social de la empresa, centro o servicio hacia el entorno.
- 1.6 Describe el flujo de servicios o los canales de comercialización más frecuentes en esta actividad.
- 1.7 Relaciona ventajas e inconvenientes de la estructura de la empresa, centro o servicio, ante otros tipos de organizaciones relacionadas.
- 1.8 Reconoce el convenio colectivo o el sistema de relaciones laborales al que se acoge la empresa, centro o servicio.
- 1.9 Reconoce los incentivos laborales, las actividades de integración o de formación y las medidas de conciliación en relación con la actividad.
- 1.10 Valora las condiciones de trabajo en el clima laboral de la empresa, centro o servicio.
- 1.11 Valora la importancia de trabajar en grupo para conseguir con eficacia los objetivos establecidos en la actividad y resolver los problemas que se plantean.

2. Desarrolla actitudes éticas y laborales propias de la actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y los procedimientos establecidos por el centro de trabajo.

Criterios de evaluación

- 2.1 Cumple el horario establecido.
- 2.2 Muestra una presentación personal adecuada.
- 2.3 Se responsabiliza de la ejecución de las tareas asignadas.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 2.4 Se adapta a los cambios en las tareas asignadas.
 - 2.5 Manifiesta iniciativa en la resolución de problemas.
 - 2.6 Valora la importancia de su actividad profesional.
 - 2.7 Mantiene organizada su área de trabajo.
 - 2.8 Cuida de los materiales, equipos o herramientas que utiliza en su actividad.
 - 2.9 Mantiene una actitud clara de respeto hacia el medio ambiente.
 - 2.10 Establece una comunicación y relación eficaz con el personal de la empresa.
 - 2.11 Se coordina con los miembros de su equipo de trabajo.
3. Realiza las actividades formativas de referencia siguiendo protocolos establecidos por el centro de trabajo.

Criterios de evaluación

- 3.1 Ejecuta las tareas según los procedimientos establecidos.
- 3.2 Identifica las características particulares de los medios de producción, equipos y herramientas.
- 3.3 Aplica las normas de prevención de riesgos laborales en la actividad profesional.
- 3.4 Utiliza los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas establecidas por el centro de trabajo.
- 3.5 Aplica las normas internas y externas vinculadas a la actividad.
- 3.6 Obtiene la información y los medios necesarios para realizar la actividad asignada.
- 3.7 Interpreta y expresa la información con la terminología o simbología y los medios propios de la actividad.
- 3.8 Detecta anomalías o desviaciones en el ámbito de la actividad asignada, identifica sus causas y propone posibles soluciones.

Actividades formativas de referencia

1. Actividades formativas relacionadas con la recepción, organización y transmisión de la información y la comunicación en la empresa, y los sistemas de archivo.
 - 1.1 Selección y búsqueda de información según instrucciones recibidas.
 - 1.2 Tareas administrativas de recepción y/o expedición de documentación y/o paquetería.
 - 1.3 Clasificación de documentación e información, y/o derivación a las áreas correspondientes.
 - 1.4 Grabación y/o tramitación de documentación e información.
 - 1.5 Complimentación y/o elaboración de documentos informativos y comunicaciones.
 - 1.6 Operaciones de mantenimiento y actualización de archivos, en diferentes tipos de soporte.
2. Actividades formativas relacionadas con la atención a clientes/usuarios.
 - 2.1 Atención a clientes/usuarios en diferentes canales de comunicación.
 - 2.2 Seguimiento postventa o del servicio prestado.
 - 2.3 Atención de incidencias y reclamaciones de clientes/usuarios, y tramitación.
 - 2.4 Participación en campañas de información o promoción de productos o servicios.

- 2.5 Participación en procesos de seguimiento de satisfacción del cliente/usuario.
- 2.6 Realización de comunicaciones, orales y escritas, con clientes internos en diferentes canales de comunicación.

- 3. Actividades formativas relacionadas con las áreas de aprovisionamiento y almacenaje.
 - 3.1 Cumplimentación y/o elaboración de documentos de los circuitos de compra.
 - 3.2 Tramitación y/o derivación de documentos de los circuitos de compra.
 - 3.3 Cumplimentación y tramitación de documentos de almacenaje.
 - 3.4 Control de stocks y valoración de existencias.
 - 3.5 Tramitación de pedidos.

- 4. Actividades formativas relacionadas con el apoyo al área de recursos humanos.
 - 4.1 Colaboración en tareas administrativas de procesos de selección de personal.
 - 4.2 Colaboración en tareas administrativas de procesos relacionados con la formación del personal.
 - 4.3 Tramitación y/o preparación de la información de las tareas administrativas de control de presencia de los empleados y/o visitantes, y de calendario laboral.
 - 4.4 Cumplimentación, preparación de datos y/o tramitación de documentación administrativa de contratación y/o retribución.
 - 4.5 Tareas administrativas de mantenimiento y actualización de la información laboral.

- 5. Actividades formativas relacionadas con el área comercial.
 - 5.1 Elaboración de ofertas y realización de actividades de venta según los canales establecidos.
 - 5.2 Realización de actividades de prestación de servicios según los canales establecidos.
 - 5.3 Cumplimentación y/o elaboración de documentación comercial.
 - 5.4 Tramitación y/o derivación de documentos de los circuitos de venta y distribución.
 - 5.5 Tareas administrativas de expedición y entrega de productos y servicios.

- 6. Actividades formativas relacionadas con el área contable y fiscal.
 - 6.1 Preparación, clasificación y/o registro de la documentación apoyo al operativo contable.
 - 6.2 Contabilización de operaciones económicas y financieras.
 - 6.3 Obtención de datos y preparación de información para las obligaciones tributarias.
 - 6.4 Cumplimentación y/o presentación de declaraciones fiscales.
 - 6.5 Obtención de balances y cuentas de resultados.
 - 6.6 Colaboración en la preparación y/o redacción de cuentas anuales.
 - 6.7 Participación en procedimientos de comprobación de registros, conciliación, control interno y/o auditoría.

- 7. Actividades formativas relacionadas con el apoyo al área financiera y/o de seguros.
 - 7.1 Colaboración en tareas de control de tesorería.

CVE-DOGC-B-15195085-2015

- 7.2 Seguimiento y control presupuestario.
- 7.3 Tramitación de documentación administrativa de servicios y/o productos bancarios.
- 7.4 Tramitación de documentación administrativa de seguros.
- 7.5 Colaboración en tareas de preparación de documentación y/o archivos telemáticos de pagos y/o cobros.

- 8. Actividades formativas relacionadas con el apoyo administrativo a equipos de trabajo.
 - 8.1 Recepción de visitas, llamadas telefónicas y otras comunicaciones.
 - 8.2 Realización de tareas administrativas de apoyo a directivos o equipos de trabajo.
 - 8.3 Gestión y coordinación de agendas de directivos o miembros de equipos de trabajo.
 - 8.4 Colaboración en tareas administrativas de convocatoria, organización y protocolización de reuniones y otros acontecimientos de empresa.
 - 8.5 Elaboración, cumplimentación o adecuación de presentaciones multimedia o de documentación administrativa de todo tipo.
 - 8.6 Cumplimentación y/o presentación de documentación y/u otros trámites en administraciones públicas.

- 9. Actividades formativas relacionadas con servicios prestados por entidades u organismos públicos.
 - 9.1 Recepción y/o derivación la documentación recibida por el organismo o servicio.
 - 9.2 Tramitación y/o gestión de la documentación recibida.
 - 9.3 Tramitación de la documentación de respuesta y/o resolución a los interesados.
 - 9.4 Información, orientación y/o asesoramiento a los usuarios de un servicio público.

- 6. Incorporación de la lengua inglesa en el ciclo formativo

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Interpreta información profesional en lengua inglesa (manuales técnicos, instrucciones, catálogos de productos y/o servicios, artículos técnicos, informes, normativa, entre otros), aplicándola en las actividades profesionales más habituales.

Criterios de evaluación

- 1.1 Aplica, en situaciones profesionales, información contenida en textos técnicos o normativa del ámbito profesional.
- 1.2 Identifica y selecciona con agilidad los contenidos relevantes de novedades, artículos, noticias, informes y normativa, sobre diversos temas profesionales.
- 1.3 Analiza detalladamente las informaciones específicas seleccionadas.
- 1.4 Actúa en consecuencia para dar respuesta a los mensajes técnicos recibidos a través de soportes convencionales (correo postal, fax) o telemáticos (correo electrónico, web, redes sociales, entre otras).
- 1.5 Selecciona y extrae información relevante en lengua inglesa según prescripciones establecidas, para elaborar, en lengua propia, comparativas, informes breves o extractos.
- 1.6 Completa en lengua inglesa documentación y/o formularios del campo profesional habituales.
- 1.7 Utiliza apoyos de traducción técnicos y las herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

2. Se comunica en lengua inglesa, por escrito y oralmente, con clientes o usuarios utilizando situaciones profesionales habituales.

Criterios de evaluación

- 2.1 Elabora documentación y textos relacionados con las funciones más habituales de la profesión.
- 2.2 Utiliza con agilidad la documentación y textos escritos en lengua inglesa habituales en situaciones profesionales diversas.
- 2.3 Mantiene conversaciones en lengua inglesa en situaciones profesionales habituales.
- 2.4 Utiliza normas de protocolo en la atención al cliente o usuario.
- 2.5 Aplica con fluidez la terminología de la profesión en lengua inglesa.
- 2.6 Utiliza las estrategias comunicativas adecuadas a cada situación profesional.
- 2.7 Resuelve con autonomía los problemas de comprensión y de expresión en las comunicaciones profesionales.
- 2.8 Utiliza apoyos de traducción técnicos y las herramientas de traducción asistida o automatizada de textos.

Estos resultados de aprendizaje deben aplicarse en al menos uno de los módulos del ciclo formativo detallados a continuación, ya sea ampliando su uso en los módulos que ya tienen incorporados unos mínimos de uso de la lengua inglesa: mp01 comunicación empresarial y atención al cliente, mp02 operaciones administrativas de la compraventa, y mp07 tratamiento informático de la información, o en el resto de módulos siguientes: mp05 técnica contable, mp06 tratamiento de la documentación contable, mp08 administraciones operativas de apoyo, y mp12 formación y orientación laboral.

7. Espacios

Espacio formativo	Superficie m ² (30 alumnos)	Superficie m ² (20 alumnos)	Grado de uso
Aula polivalente	45	30	25%
Taller administrativo	60	40	75%

8. Profesorado

8.1 Profesorado de centros educativos dependientes del Departamento de Enseñanza

La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde a los profesores del cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria, del cuerpo de profesores de enseñanza secundaria y del cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, según proceda, de las especialidades establecidas a continuación.

Especialidades de los profesores con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de gestión administrativa:

Módulo profesional	Especialidad de los profesores	Cuerpo
Comunicación empresarial y atención al	Procesos de gestión	Profesores técnicos de formación

CVE-DOGC-B-15195085-2015

cliente	administrativa	profesional
Operaciones administrativas de compraventa	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Operaciones administrativas de recursos humanos	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	Administración de empresas	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Técnica contable	Administración de empresas	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Tratamiento de la documentación contable	Administración de empresas	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
Tratamiento informático de la información	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Operaciones administrativas de apoyo	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Inglés	Inglés Administración de empresas*	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
	Procesos de gestión administrativa*	Profesores técnicos de formación profesional
Empresa y administración	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Empresa en el aula	Administración de empresas	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria
	Procesos de gestión administrativa	Profesores técnicos de formación profesional
Formación y orientación laboral	Formación y orientación laboral	Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria

*con habilitación lingüística correspondiente al nivel B2 del Marco común europeo de referencia.

8.2 Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

Cuerpo	Especialidad de los profesores	Titulación
Catedráticos de enseñanza secundaria Profesores de enseñanza secundaria	Formación y orientación laboral	Diplomado/a en ciencias empresariales Diplomado/a en relaciones laborales Diplomado/a en trabajo social

CVE-DOGC-B-15195085-2015

		Diplomado/a en educación social Diplomado/a en gestión y administración pública
	Administración de empresas	Diplomado/a en ciencias empresariales Diplomado/a en gestión y administración pública

8.3 Profesorado de centros de titularidad privada o de titularidad pública diferente del Departamento de Enseñanza

Módulos profesionales	Titulación
Operaciones auxiliares de gestión de tesorería Técnica contable Tratamiento de la documentación contable Inglés Formación y orientación laboral	Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a, o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia
Comunicación empresarial y atención al cliente Operaciones administrativas de compraventa Operaciones administrativas de recursos humanos Tratamiento informático de la información Operaciones administrativas de apoyo Empresa y administración Empresa en el aula	Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a, o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Diplomado/a, ingeniero/a técnico/a, arquitecto/a técnico/a o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes

9. Convalidaciones

9.1 Convalidaciones entre los créditos y módulos profesionales del ciclo formativo de gestión administrativa al amparo de la LOGSE (Decreto 57/1996, de 6 de febrero) y los módulos profesionales del currículo que se establecen en este Decreto.

CFGM (LOGSE)		CFGM (LOE)
Créditos	Módulos	Módulos profesionales
Comunicación y archivo Operatoria de teclados	Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados	Comunicación empresarial y atención al cliente

CVE-DOGC-B-15195085-2015

Gestión administrativa de compraventa	Gestión administrativa de compraventa	Operaciones administrativas de compraventa
Gestión administrativa de personal	Gestión administrativa de personal	Operaciones administrativas de recursos humanos
Contabilidad general y tesorería	Contabilidad general y tesorería	Técnica contable Tratamiento de la documentación contable
Productos y servicios financieros y de seguros, básicos	Productos y servicios financieros y de seguros, básicos	Operaciones auxiliares de gestión de tesorería
Principios de gestión administrativa pública	Principios de gestión administrativa pública	Empresa y administración
Aplicaciones informáticas	Aplicaciones informáticas	Tratamiento informático de la información
Formación en centros de trabajo	Formación en centros de trabajo	Formación en centros de trabajo

9.2 Otras convalidaciones

Convalidaciones entre los créditos del CFGM gestión administrativa LOGSE y las unidades formativas del currículo que se establecen en este Decreto.

Créditos del CFGM gestión administrativa	Unidades formativas de los módulos profesionales del CFGM gestión administrativa
Formación y orientación laboral	Unidades formativas del módulo de formación y orientación laboral: UF1: incorporación al trabajo

9.3 Convalidación de la unidad formativa de inglés técnico

La unidad formativa de inglés técnico de este ciclo formativo se convalida con la unidad formativa de inglés técnico de cualquier ciclo formativo de grado medio.

10. Correspondencias

10.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman parte del currículo de este ciclo formativo para la convalidación

Unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña	Módulos profesionales
UC_2-0975-11_2: recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas UC_2-0978-11_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático	Comunicación empresarial y atención al cliente

CVE-DOGC-B-15195085-2015

UC_2-0976-11_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial	Operaciones administrativas de compraventa
UC_2-0973-11_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia UC_2-0233-11_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación	Tratamiento informático de la información
UC_2-0977-11_2: comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente	Inglés*
UC_2-0979-11_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería	Operaciones auxiliares de gestión de tesorería
UC_2-0980-11_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos	Operaciones administrativas de recursos humanos
UC_2-0981-11_2: realizar registros contables	Técnica contable Tratamiento de la documentación contable

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo que dispone el artículo 66.4 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

El módulo profesional de empresa en el aula se convalidará cuando se tengan acreditadas todas las unidades de competencia que incluye el título.

10.2 Correspondencia de los módulos profesionales que forman parte del currículo de este ciclo formativo con las unidades de competencia para la acreditación

Módulos profesionales	Unidades de competencia del Catálogo de cualificaciones profesionales de Cataluña
Comunicación empresarial y atención al cliente	UC_2-0975-11_2: recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas UC_2-0978-11_2: gestionar el archivo en soporte convencional e informático
Operaciones administrativas de compraventa	UC_2-0976-11_2: realizar las gestiones administrativas del proceso comercial
Tratamiento informático de la información	UC_2-0973-11_1: introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia UC_2-0233-11_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación
Inglés	UC_2-0977-11_2: comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente
Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	UC_2-0979-11_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería
Operaciones administrativas de	UC_2-0980-11_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos

CVE-DOGC-B-15195085-2015

recursos humanos	
Técnica contable Tratamiento de la documentación contable	UC_2-0981-11_2: realizar registros contables

(15.195.085)