

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria	Formación y orientación laboral	-Diplomado en Ciencias Empresariales -Diplomado en Relaciones Laborales -Diplomado en Trabajo Social -Diplomado en Educación Social -Diplomado en Gestión y Administración Pública
	Sistemas electrónicos Sistemas electrotécnicos y automáticos	-Diplomado en Radioelectrónica Naval -Ingeniero Técnico Aeronáutico, especialidad en Aeronavegación -Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas -Ingeniero Técnico Industrial, especialidad en Electricidad, especialidad en Electrónica Industrial -Ingeniero Técnico de Telecomunicación, en todas sus especialidades
	Organización y gestión comercial	-Diplomado en Ciencias Empresariales

C) Titulaciones requeridas para los centros privados.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0359. Electrónica aplicada 0360. Equipos microinformáticos 0365. Instalaciones de radiocomunicaciones 0366. Formación y orientación laboral 0367. Empresa e iniciativa emprendedora NA07. Asesoramiento y venta de productos electrónicos	-Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia
0237. Infraestructuras comunes de telecomunicación en viviendas y edificios 0238. Instalaciones domóticas 0361. Infraestructuras de redes de datos y sistemas de telefonía 0362. Instalaciones eléctricas básicas 0363. Instalaciones de megafonía y sonorización 0364. Circuito cerrado de televisión y seguridad electrónica	-Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes -Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes

D) Convalidaciones con materias de bachillerato.

MÓDULO PROFESIONAL	MATERIA DE BACHILLERATO
<p>Electrónica aplicada</p> <p>ANEXO 7</p> <p><i>Espacios</i></p> <p>Espacio formativo: -Aula técnica. -Taller de infraestructuras. -Taller de sistemas electrónicos. -Aula polivalente.</p> <p>F1014421</p> <p><b>DECRETO FORAL 52/2010, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura y el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.</b></p> <p>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</p> <p>1</p> <p>La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, ha permitido avanzar en la definición de un Catálogo Nacional de Cualificaciones que ha delineado, para cada sector o Familia Profesional, un conjunto de cualificaciones, organizadas en tres niveles, que constituyen el núcleo del currículo de los correspondientes títulos de Formación Profesional.</p> <p>La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula la organización y los principios generales de estructura y ordenación de las enseñanzas profesionales dentro del sistema educativo, articulando el conjunto de las etapas, niveles y tipos de enseñanzas en un modelo coherente en el que los ciclos formativos cumplen importantes funciones ligadas al desarrollo de capacidades profesionales, personales y sociales, situadas, esencialmente, en los ámbitos de la cualificación profesional, la inserción laboral y la participación en la vida adulta.</p> <p>Mediante este Decreto Foral se establecen la estructura y el currículo del ciclo formativo de grado medio que permite la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa. Este currículo desarrolla el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, en aplicación del artículo 17 del Real Decreto 1538/2006, de 5 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y en ejercicio de las competencias que en esta materia tiene la Comunidad Foral de Navarra, reconocidas en el artículo 47 de la Ley</p>	<p>Electrotecnia</p> <p>Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.</p> <p>Por otro lado, el Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, por el que se regula la ordenación y desarrollo de la formación profesional en el sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, ha definido un modelo para el desarrollo del currículo de los títulos de formación profesional, modelo que introduce nuevos aspectos estratégicos y normativos que favorecen una mejor adaptación a la empresa, una mayor flexibilidad organizativa de las enseñanzas, un aumento de la autonomía curricular de los centros y una más amplia formación al alumnado.</p> <p>Por ello, la adaptación y desarrollo del currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa a la Comunidad Foral de Navarra responde a las directrices de diseño que han sido aprobadas por el citado Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo.</p> <p>2</p> <p>En esta regulación se contemplan los siguientes elementos que configuran el currículo de este título: referente profesional, currículo, organización y secuenciación de enseñanzas, accesos y condiciones de implantación.</p> <p>El referente profesional de este título, planteado en el artículo 3 y desarrollado en el Anexo 1 de esta norma, consta de dos aspectos básicos: el perfil profesional del titulado y el entorno del sistema productivo en el que este va a desarrollar su actividad laboral. Dentro del perfil profesional se define cuál es su competencia general y se relacionan las dos cualificaciones profesionales, que se han tomado como referencia. Estas dos cualificaciones profesionales, Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente y Actividades de gestión administrativa, reguladas mediante el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero, configuran un espacio de actuación profesional definido por el conjunto de las competencias en las que se desglosan, que tiene, junto con los módulos profesionales soporte que se han añadido, la amplitud suficiente y la especialización necesaria para garantizar la empleabilidad de este técnico.</p> <p>En lo concerniente al sistema productivo se establecen algunas indicaciones, con elementos diferenciales para Navarra, sobre el contexto laboral y profesional en el que este titulado va a desempeñar su trabajo. Este contexto se concibe en un sistema con, al menos, dos dimensiones complementarias. La primera de ellas de carácter geográfico, en la que su actividad profesional está conectada con otras zonas, nacionales e internacionales, de influencia recíproca. La segunda es de tipo temporal e incorpora una visión prospectiva que orienta sobre la evolución de la profesión en el futuro.</p>

## 3

El artículo 4, con el Anexo 2 que está asociado al mismo, trata el elemento curricular de la titulación que se regula en Navarra y se divide en dos partes. Por un lado se encuentran los objetivos de este título y por otro el desarrollo y duración de los diferentes módulos profesionales que constituyen el núcleo del aprendizaje de la profesión. El currículo de todos los módulos profesionales dispone de un apartado con orientaciones didácticas que conciernen al enfoque, la coordinación y secuenciación de módulos y a la tipología y definición de unidades de trabajo y actividades de enseñanza-aprendizaje.

## 4

En el ámbito de esta norma se regula una secuenciación de referencia de los módulos en los dos cursos del ciclo y la división de cada módulo profesional en unidades formativas. Esta división, además de facilitar la organización de las actividades de enseñanza-aprendizaje en las ofertas formativas ordinarias, permite abordar otras ofertas de formación profesional dirigidas al perfeccionamiento de trabajadores o al diseño de itinerarios en los que se integre el procedimiento de evaluación y reconocimiento de la competencia con la propia oferta formativa. El artículo 5, junto con el Anexo 3, desarrollan este elemento.

## 5

Respecto a los accesos y convalidaciones, el artículo 6 regula los accesos a este ciclo formativo desde la Educación Secundaria Obligatoria, el artículo 7 define el acceso a otros estudios una vez finalizado el ciclo formativo del título de Técnico en Gestión Administrativa, el artículo 8 define el marco de regulación de convalidaciones y exenciones, y el artículo 9, desarrollado en el Anexo 5, establece la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia de las cualificaciones implicadas en este título para su acreditación, convalidación o exención.

## 6

Finalmente, el último elemento que regula este Decreto Foral es el descrito en los artículos 10 y 11, con sus respectivos Anexos 6 y 7, que tratan sobre las condiciones de implantación de este ciclo formativo. Estas condiciones hacen referencia al perfil del profesorado y a las características de los espacios y equipamientos que son necesarios.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación, y de conformidad con la decisión adoptada por el Gobierno de Navarra en sesión celebrada el día treinta de agosto de dos mil diez,

## DECRETO:

## Artículo 1. Objeto.

1. El presente Decreto Foral tiene por objeto el establecimiento de la estructura y el currículo oficial del título de Técnico en Gestión Administrativa, correspondiente a la Familia Profesional de Administración y Gestión, en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra.

## Artículo 2. Identificación.

El título de Técnico en Gestión Administrativa queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Gestión Administrativa.
- Nivel: 2-Formación Profesional de Grado Medio.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE - 3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

## Artículo 3. Referente profesional y ejercicio profesional.

El perfil profesional del título, la competencia general, las cualificaciones y unidades de competencia, las competencias profesionales, personales y sociales, así como, la referencia al sistema productivo, su contextualización en Navarra y su prospectiva, se detallan en el Anexo 1 del presente Decreto Foral, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo.

## Artículo 4. Currículo.

1. Los objetivos generales del ciclo formativo de Administración y Gestión y los módulos profesionales que lo componen quedan recogidos en el Anexo 2 del presente Decreto Foral.

2. Los centros educativos de formación profesional en los que se imparta este ciclo formativo elaborarán una programación didáctica para cada uno de los distintos módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del mismo. Dicha programación será objeto de concreción a través de las correspondientes unidades de trabajo que la desarrollen.

## Artículo 5. Módulos profesionales y unidades formativas.

1. Los módulos profesionales que componen este ciclo formativo quedan desarrollados en el Anexo 2 B) del presente Decreto Foral, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

2. Dichos módulos profesionales se organizarán en dos cursos académicos, según la temporalización establecida en el Anexo 2 B) del presente Decreto Foral. De acuerdo con la regulación contenida en el artículo 16.2 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, dicha temporalización tendrá un valor de referencia para todos los centros que impartan este ciclo formativo y cualquier modificación de la misma deberá ser autorizada por el Departamento de Educación.

3. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la impartición de los módulos profesionales se podrá organizar en las unidades formativas establecidas en el Anexo 3 de este Decreto Foral. Los contenidos de las unidades formativas en que se divide cada módulo profesional deberán incluir todos los contenidos de dicho módulo.

4. La certificación de cada unidad formativa tendrá validez únicamente en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra. La superación de todas las unidades formativas pertenecientes a un mismo módulo dará derecho a la certificación del módulo profesional correspondiente, con validez en todo el territorio nacional, en tanto se cumplan los requisitos académicos de acceso al ciclo formativo.

Artículo 6. Accesos al ciclo desde la Educación Secundaria Obligatoria.

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 31 y 41 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, así como el artículo 7 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, podrán acceder al ciclo formativo de grado medio de Administración y Gestión quienes estén en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.

2. Así mismo, y según lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto Foral 54/2008, de 26 de mayo, podrán acceder a la formación profesional quienes, careciendo de los requisitos académicos, superen una prueba regulada por el Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra. Para acceder por esta vía a ciclos formativos de grado medio se requerirá tener diecisiete años, como mínimo, cumplidos en el año de realización de la prueba.

## Artículo 7. Accesos desde el ciclo a otros estudios.

1. El título de Técnico en Gestión Administrativa permite el acceso directo a cualquier otro ciclo formativo de grado medio, en las condiciones de admisión que se establezcan.

2. El título de Técnico en Gestión Administrativa permite el acceso mediante prueba, con dieciocho años cumplidos, y sin perjuicio de la correspondiente exención, a todos los ciclos formativos de grado superior en los términos establecidos en el artículo 13.2 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

3. El título de Técnico en Gestión Administrativa permite el acceso a cualquiera de las modalidades de Bachillerato, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, y en el artículo 16.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre.

## Artículo 8. Convalidaciones y exenciones.

1. Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo en España, y los establecidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, son los que figuran en el Anexo 4 de este Decreto Foral.

2. Respecto a las convalidaciones y exenciones de los módulos profesionales, se estará a lo establecido en el artículo 14 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 9. Correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.

1. La correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico en Gestión Administrativa para su convalidación o exención queda determinada en el Anexo 5 A) de este Decreto Foral.

2. Así mismo, la correspondencia entre los módulos profesionales que forman las enseñanzas del mismo título con las unidades de competencia para su acreditación queda determinada en el Anexo 5 B) de este Decreto Foral.

## Artículo 10. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado de los cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo 6 A) de este Decreto Foral.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley orgánica. Las

titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores, para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el Anexo 6 B) del presente Decreto Foral.

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas, se concretan en el Anexo 6 C) del presente Decreto Foral.

Artículo 11. Espacios y equipamientos.

1. Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo 7 de este Decreto Foral.

2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales que se imparten en cada uno de los espacios, además deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza-aprendizaje con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo.

b) Deberán cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo.

c) Deberán respetar los espacios o superficies de seguridad que exijan las máquinas y equipos en funcionamiento.

d) Respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas sean de aplicación.

3. Los espacios formativos establecidos podrán ser ocupados por diferentes grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

4. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

5. Los equipamientos que se incluyen en cada espacio han de ser los necesarios y suficientes para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza a los alumnos. Además deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) La cantidad y características del equipamiento deberá estar en función del número de alumnos y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

6. El Departamento de Educación velará para que los espacios y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se derivan de los resultados de aprendizaje de los módulos correspondientes, y garantizar así la calidad estas enseñanzas.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera.—Equivalencias del título.

1. De conformidad con la disposición adicional tercera del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, los títulos de Técnico Auxiliar que se relacionan a continuación tendrán los mismos efectos profesionales que el título de Técnico en Gestión Administrativa cuyo currículo se regula en este Decreto Foral:

a) Técnico Auxiliar Administrativo, rama Administrativa y Comercial.

b) Técnico Auxiliar en Secretariado, rama Administrativa y Comercial.

c) Técnico Auxiliar en Regiduría de Pisos, rama Hostelería y Turismo.

d) Técnico Auxiliar de Administración y Gestión, rama Administrativa y comercial.

e) Técnico Auxiliar en Documentación Administrativa y Operatoria de Teclados, rama Administrativa y Comercial.

f) Técnico Auxiliar Jurídico, rama Administrativa y Comercial.

2. Así mismo, el título de Técnico en Gestión Administrativa, regulado en el Decreto Foral 226/1996, de 27 de mayo, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio, correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, tendrá los mismos efectos académicos y profesionales que el título de igual denominación cuyo currículo es objeto de regulación en el presente Decreto Foral.

Disposición adicional segunda.—Otras capacitaciones profesionales.

El 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, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas, conforme a lo previsto en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Disposición transitoria única.—Proceso de transición y derechos de los alumnos del título anterior.

Quienes no hubieran completado las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa, establecido en el Decreto Foral 226/1996, de 27 de mayo, dispondrán de un periodo transitorio para la obtención del mismo. El Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra facilitará los procedimientos de obtención de dicho título en el marco regulador que, a tales efectos, se establezca.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Disposición derogatoria única.—Derogación normativa.

1. Queda derogado el Decreto Foral 226/1996, de 27 de mayo, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio, correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Foral de Navarra, sin perjuicio de lo dispuesto en la Disposición Transitoria del presente Decreto Foral.

2. Quedan derogadas todas y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este Decreto Foral.

#### DISPOSICIONES FINALES

Disposición final primera.—Implantación.

El Departamento de Educación de la Comunidad Foral de Navarra implantará el currículo objeto de regulación en el presente Decreto Foral en el curso escolar 2010-2011.

Disposición final segunda.—Entrada en vigor.

El presente Decreto Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

Pamplona, 30 de agosto de 2010.—El Presidente del Gobierno de Navarra, Miguel Sanz Sesma.—El Consejero de Educación, Alberto Catalán Higuera.

#### ANEXO 1

##### *Referente profesional*

A) Perfil profesional.

a) Perfil profesional.

El perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales y por la relación de cualificaciones y sus unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

b) 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 privadas, aplicando la normativa vigente y protocolos de calidad, asegurando la satisfacción del cliente y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

c) Cualificaciones y unidades de competencia.

Las cualificaciones y unidades de competencia incluidas en el título de Técnico en Gestión Administrativa son las siguientes:

ADG307-2: Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente, que comprende las siguientes unidades de competencia:

—UC0975-2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.

—UC0976-2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

—UC0973-1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

—UC0978-2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

—UC0977-2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.

—UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

ADG308-2: Actividades de gestión administrativa, que comprende las siguientes unidades de competencia:

-UC0976-2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

-UC0979-2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

-UC0980-2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

-UC0981-2: Realizar registros contables.

-UC0973-1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

-UC0978-2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

-UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

d) Competencias profesionales, personales y sociales.

1) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

2) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

3) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

4) Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.

5) Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.

6) 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.

7) 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.

8) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.

9) 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.

10) Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.

11) 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.

12) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

13) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

14) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

15) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.

16) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.

17) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

18) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

19) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

B) Sistema productivo.

a) Entorno profesional y laboral.

Este profesional ejerce su 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 dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

-Auxiliar administrativo.

-Ayudante de oficina.

-Auxiliar administrativo de cobros y pagos.

-Administrativo comercial.

-Auxiliar administrativo de gestión de personal.

-Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.

-Recepcionista.

-Empleado de atención al cliente.

-Empleado de tesorería.

-Empleado de medios de pago.

b) Contexto territorial de Navarra.

Navarra cuenta con una equilibrada estructura productiva propiciada entre otros factores por su posición geográfica, buenas infraestructuras, su fuerte grado de apertura al exterior, su autonomía fiscal y la cualificación de sus recursos humanos.

La industria, junto a los servicios, son los sectores que impulsan mayoritariamente una economía con razonables indicadores de bienestar social.

Existe un entramado de pequeñas y medianas empresas que forman un tejido industrial autóctono que convive junto a plantas productivas pertenecientes a empresas multinacionales, sin olvidar la existencia de un importante número de PYMES distribuidas a lo largo y ancho de la geografía navarra. Las actividades que se desarrollan giran en torno a la industria del automóvil, maquinaria y equipo, destacando, igualmente, la importancia que posee la industria agroalimentaria, sin olvidar la reciente implantación y desarrollo de una industria de las energías renovables cada vez con mayor crecimiento.

Todas las actividades del sector servicios han experimentado tasas de crecimiento en los últimos años, especialmente las relacionadas con los servicios a empresas, la sanidad, educación, servicios sociales y comercio. En todos estos casos existen procesos de gestión administrativa en los que interviene los perfiles profesionales que se regulan en este decreto foral.

Finalmente, la existencia de un régimen tributario específico en Navarra se ha tenido en cuenta al establecer los contenidos que integran los módulos del título de Técnico en Gestión Administrativa cuyo currículo se regula en el presente decreto foral.

c) Prospectiva.

La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales de la gestión administrativa una gran polivalencia, así como una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público.

Las mayores vías de demanda de empleo en el sector son el incremento continuado del sector Servicios en España frente a la Industria y la Agricultura, así como la externalización de ciertas tareas que realizan algunas empresas o "outsourcing". Desde la primera línea, se incrementa el número total de profesionales del área administrativa, tanto por implantación de nuevas empresas de todos los sectores económicos como por desarrollo de las ya existentes. Desde el punto de vista de la externalización, cada vez más compañías deciden subcontratar a empresas especializadas toda o parte de su gestión administrativa, lo que, lógicamente, implica el crecimiento y proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servicios administrativos a otras (gestorías, asesorías, consultoras, centros de servicios, etc.).

El cambio constante en legislación, tipos de documentos y la integración de los procedimientos administrativos utilizados por la empresa, demanda de estos profesionales una actualización continua y actitudes favorables hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la autoformación y la responsabilidad.

La creciente competitividad en el mundo empresarial requiere, asimismo, profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia de la seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.

Por último y relacionado con lo anterior y con la imparable tendencia de la globalización de las relaciones económicas, el empleo del inglés como lengua de intercambio internacional es imprescindible y, por tanto, se convierte en un factor más de exigencia para los profesionales del área administrativa, a causa de la permanente gestión de documentos y comunicaciones que en ella se realiza.

## ANEXO 2

### Currículo

A) Objetivos generales del ciclo formativo.

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 su estructura, elementos y 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 empleo 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, aplicándolas 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 y 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.

**B) Módulos profesionales.**

a) Denominación, duración y secuenciación.

Se relacionan los módulos profesionales del currículo del Técnico en Gestión Administrativa con detalle de su denominación, duración y distribución temporal.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	HORAS TOTALES	CLASES SEMANALES	CURSO
0437	Comunicación empresarial y atención al cliente	130	4	1.º
0438	Operaciones administrativas de compra-venta	130	4	1.º
0441	Técnica contable	130	4	1.º
0442	Operaciones administrativas de recursos humanos	130	4	1.º
NA04 <sup>1</sup>	Inglés Básico I	60	2	1.º
NA08 <sup>2</sup>	Gestión de contenidos en páginas Web	60	2	1.º
0440 <sup>3</sup>	Tratamiento informático de la información I	220	7	1.º
0448 <sup>4</sup>	Operaciones auxiliares de gestión de tesorería I	100	3	1.º
0440 <sup>3</sup>	Tratamiento informático de la información II	110	5	2.º
0448 <sup>4</sup>	Operaciones auxiliares de gestión de tesorería II	70	3	2.º
0439	Empresa y Administración	90	4	2.º
0446	Empresa en el aula	130	6	2.º
0443	Tratamiento de la documentación contable	90	4	2.º
0156	Inglés	90	4	2.º
0449	Formación y orientación laboral	90	4	2.º
0451	Formación en centros de trabajo	370	En horario de empresa	2.º

(1) Módulo obligatorio en la Comunidad Foral Navarra.

(2) Módulo obligatorio en la Comunidad Foral Navarra.

(3) El módulo 0440: Tratamiento informático de la información se encuentra desdoblado por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos secuenciados en los dos cursos académicos.

(4) El módulo 0448: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería se encuentra desdoblado por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos secuenciados en los dos cursos académicos.

b) Desarrollo de módulos profesionales.

*Módulo Profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente*

Código: 0437.

Duración: 130 horas.

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido la necesidad de comunicación entre las personas.

b) Se ha distinguido entre comunicación e información.

c) Se han distinguido los elementos y procesos que intervienen en la comunicación.

d) Se han reconocido los obstáculos que pueden existir en un proceso de comunicación.

e) Se ha determinado la mejor forma y actitud a la hora de presentar el mensaje.

f) Se han identificado los conceptos de imagen y cultura de la empresa.

g) Se han diferenciado los tipos de organizaciones y su organigrama funcional.

h) Se han distinguido las comunicaciones internas y externas y los flujos de información dentro de la empresa.

i) Se ha seleccionado el destinatario y el canal adecuado para cada situación.

2. Transmite información de forma oral vinculándola a los usos y costumbres socio-profesionales habituales en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.

b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

d) Se ha identificado al interlocutor observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.

e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.

f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.

g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.

h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.

i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

3. 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:

a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.

b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.

c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.

d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.

e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.

f) Se ha redactado el documento apropiado cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.

g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.

h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

i) Se han cumplimentado los libros registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.

j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.

k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.

b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.

c) Se han identificado 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.

d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones.

e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.

f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.

i) Se han respetado 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.

j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

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

Criterios de evaluación:

a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.

d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.

e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.

f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.

h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.

d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.

f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.

i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.

j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

7. Potencia la imagen de empresa reconociendo y aplicando los elementos y herramientas del marketing.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de marketing.

b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.

c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.

d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.

e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.

f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.

g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

8. Aplica procedimientos de calidad en la atención al cliente identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.

f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.

h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.

i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.

j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

*Contenidos.*

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

–Elementos y barreras de la comunicación.

–Comunicación e información y comportamiento.

–Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

–La organización empresarial. Organigramas.

–Principios y tipos de organización empresarial.

–Departamentos y áreas funcionales tipo.

–Funciones del personal en la organización.

–Descripción de los flujos de comunicación.

–La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.

–La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

–Principios básicos en las comunicaciones orales.

–Normas de información y atención oral.

–Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.

–La comunicación no verbal.

–La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.

–La comunicación telefónica.

–El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.

–La informática en las comunicaciones verbales.

–Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

–La comunicación escrita en la empresa.

–Normas de comunicación y expresión escrita.

–Características principales de la correspondencia comercial.

–La carta comercial. Estructura, estilos y clases.

–Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.

–Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.

–El correo electrónico.

–La recepción, envío y registro de la correspondencia.

–Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

–Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

–Archivo de la información en soporte papel:

• Clasificación y ordenación de documentos.

• Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.

• Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.

- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
  - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
  - Clasificación de la información.
  - Centralización o descentralización del archivo.
  - El proceso de archivo.
  - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
  - La purga o destrucción de la documentación.
  - Confidencialidad de la información y documentación.
  - Archivo de la información en soporte informático:
  - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
  - Estructura y funciones de una base de datos.
  - Procedimientos de protección de datos.
  - Archivos y carpetas.
  - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
- Reconocimiento de necesidades de clientes:
- Concepto e identificación del cliente. El cliente interno. El cliente externo.
  - El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
  - Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
  - Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
  - La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
  - La satisfacción del cliente.
  - Los procesos en contacto con el cliente externo.
- Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
- El departamento de atención al cliente. Funciones.
  - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
  - Elementos de una queja o reclamación.
  - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
  - El consumidor.
  - Instituciones de consumo.
  - Normativa en materia de consumo.
  - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
  - Tramitación y gestión.
- Potenciación de la imagen de la empresa:
- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
  - Naturaleza y alcance del marketing.
  - Políticas de comunicación:
  - La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
  - Las relaciones públicas.
  - La Responsabilidad Social Corporativa.
- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
  - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
  - Procedimientos de control del servicio.
  - Evaluación y control del servicio.
  - Control del servicio postventa.
  - La fidelización del cliente.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relativas al trabajo en una oficina relacionadas con las comunicaciones, tanto orales como escritas, que se establecen en las organizaciones, así como el desempeño de tareas referentes a la conservación y custodia de la documentación empresarial, confidencialidad y protección de datos, y el uso de equipos y medios informáticos para realizar las tareas de la forma más eficaz posible.

Contiene, igualmente, la formación, a nivel teórico y práctico, de las técnicas que las empresas utilizan para relacionarse con sus clientes. Éstas se recogen tanto desde el punto de vista de la atención al cliente como desde la perspectiva del marketing necesario para fidelizar a usuarios, consumidores y clientes, y que contribuye a potenciar la imagen de la empresa.

Se persigue que, además de adquirir los conocimientos, procedimientos y habilidades necesarias, el alumnado asimile la importancia que la comunicación, oral y escrita, tiene en todos los ámbitos de la vida, especialmente en la empresa. En ese ámbito, la comunicación juega un papel esencial, tanto en la relación que establecen entre sí todos los miembros de la organización, como en la interacción con los clientes, base y sustento de la empresa. Además, a través de la comunicación se

atienden consultas, quejas y reclamaciones. En todos esos procedimientos, es necesario prestar una exquisita atención a la comunicación, ya que será uno de los aspectos principales para la diferenciación y calidad de la propia organización.

Los resultados de aprendizaje se basan, en gran parte, en el contacto directo con personas, por lo que se deberán fomentar actitudes de respeto y educación. El aprendizaje debe basarse en el saber hacer, intentando que el alumnado actúe en el aula de la forma más parecida posible a como lo hará en el puesto de trabajo para el que se está formando. Debe asumir que su actuación, en la medida en que aplica criterios de calidad, contribuye a la fidelización de los clientes y a potenciar la imagen de la empresa.

Respecto a la comunicación escrita, convendría insistir en la necesidad de aprender a redactar. Para ello los textos se elaborarán, corregirán y reharán tantas veces como sea necesario, y se desarrollarán hábitos de trabajo que incluyan la búsqueda de información, organización, orden y limpieza en la ejecución de los escritos. Asimismo, se transmitirá la idea de que la manipulación de la correspondencia es una tarea clave en las relaciones de la empresa, a la que, a pesar de su sencillez, hay que prestar atención y sobre la que se deben evitar colapsos o retrasos que repercutan en la imagen de la empresa en el exterior, y sobre la que hay que aplicar en todo momento los procedimientos de seguridad y confidencialidad.

Mediante el fomento de la práctica habitual de la lectura se conseguiría mejorar la comprensión lectora, enriquecer su vocabulario y evitar errores ortográficos y de redacción. Se aconseja que en el aula cuenten con diccionarios en papel o la posibilidad de acceder a los existentes en Internet, así como de fomentar el hábito de consulta de los mismos.

Es importante que el alumnado valore el orden y cuidado en la manipulación de los documentos y aprecie la importancia derivada de guardar adecuadamente la documentación, tanto en soporte papel como informático, así como tratar con cuidado los materiales y equipos con los que trabaja.

Se deben fomentar actitudes de protección del medio ambiente aplicando las técnicas 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar). Se proponen, entre otras medidas, realizar fotocopias utilizando siempre las dos caras del folio, imprimir y fotocopiar sólo lo necesario y reciclar los cartuchos de tinta de las impresoras.

En general, es conveniente utilizar una metodología activa y participativa, aplicando técnicas de role playing, discusiones y debates y estimulando el trabajo en grupo. Para la realización de las actividades susceptibles de ello, se utilizarán equipos informáticos, así como impresoras, fax y toda la tecnología disponible, con el objetivo de dar un carácter lo más parecido posible a las tareas que el alumnado realizará en la empresa, fomentando la satisfacción por el trabajo bien hecho.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizados en tres bloques:

- La organización de la empresa, selección de técnicas de comunicación, flujos de información existentes en ella y comunicación oral presencial y telefónica.

- Las comunicaciones escritas, clasificación y archivo de la documentación aplicando procedimientos de confidencialidad de la información y datos, así como la utilización de medios y equipos informáticos.

- La calidad en la atención al cliente, resolución de consultas, quejas y reclamaciones. Potenciación de la imagen de la empresa utilizando herramientas de marketing.

Respecto al tipo de actividades a realizar en el aula, se sugiere que podrían ser:

- Realización de forma individualizada de supuestos de atención a llamadas telefónicas de clientes, proveedores, instituciones, etc. así como realización de llamadas que simulen situaciones lo más cercanas a las que les tocará realizar en la empresa (es conveniente contar en el aula con teléfonos, guías telefónicas e impresos para tomar notas, para realizar estas actividades).

- El alumnado, en grupos de trabajo, debatirá, tomará decisiones y adoptará una solución ante un supuesto planteado, representando los diferentes roles de líder, moderador etc., para fomentar el trabajo en equipo y la escucha activa.

- Actividades relacionadas con la comunicación no verbal escenificando en clase simulaciones de gestos, saludos, miradas, proxemia, etc.

- Elaboración manual de los diferentes formatos de comunicación escrita para posteriormente transcribirlos en el ordenador mediante un procesador de textos, incluso imprimiendo alguno de los escritos realizados.

- Realización de un dossier por parte del alumnado, con todos los documentos que ha redactado.

- Envío mediante correo electrónico de diferentes comunicaciones.

- Utilización de páginas Web para constatar las diferentes modalidades de envío de correspondencia, tasa de franqueo, localización de código postal, etc.

–Lectura de artículos de prensa relacionados con cualquier aspecto de los contenidos del módulo, e incluso se podría plantear la lectura obligatoria de un libro al trimestre.

–Registro de las comunicaciones escritas utilizando sellos de caucho con las indicaciones de entrada y salida en los libros correspondientes, señalando el destino que debe dar a cada una de ellas.

–Se facilitarán listados y fichas con datos para que el alumnado proceda de forma manual a clasificarlos por los diferentes sistemas estudiados.

–Mediante la utilización de los equipos informáticos, realización de supuestos de creación de carpetas y organización de la documentación informatizada.

–Realización de visitas a empresas para observar el sistema de archivo utilizado o cualquier otro aspecto relacionado con el módulo.

–Ante un supuesto dado, realización de escenificaciones que simulen comunicaciones orales con clientes referentes a atención de consultas, quejas y reclamaciones.

–Visionado de videos propuestos sobre atención a clientes, así como sobre cualquier otro aspecto relacionado con el marketing, la publicidad, etc.

–Visita de la página Web del Instituto Nacional de Consumo.

Por lo que se refiere a la evaluación, ésta ha de ser contemplada desde una perspectiva que le permita constituirse como un instrumento de aprendizaje (evaluación formativa) y no únicamente como una evaluación sumativa, especialmente cuando se trate de evaluar las actividades relacionadas con los aspectos actitudinales.

Finalmente, resulta conveniente destacar que existen contenidos similares entre este módulo y los que se indican a continuación, por lo que será necesaria la coordinación entre el profesorado que los imparte para evitar duplicaciones:

–Operaciones administrativas de compra-venta, en lo que respecta a la empresa y su organización y la confección de documentos administrativos de compra-venta relativos a cartas comerciales de selección de proveedores u otras.

–Empresa y Administración: concepto de empresa y documentos de uso en las Administraciones Públicas.

–Tratamiento informático de la información: el correo electrónico. Bases de datos. Archivos y carpetas en soporte informático.

–Tratamiento de la documentación contable: organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.

–En los módulos Empresa en el aula y Formación en centros de trabajo, se ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos en este módulo, sin que ello suponga duplicidad de contenidos.

#### *Módulo Profesional: Operaciones administrativas de compra-venta*

Código: 0438.

Duración: 130 horas.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las funciones del departamento de ventas o comercial y las del de compras.

b) Se han reconocido los tipos de mercados, de clientes y de productos o servicios.

c) Se han descrito los circuitos de los documentos de compraventa.

d) Se han identificado los conceptos de precio de compra del producto, gastos, precio de venta, descuentos, interés comercial, recargos y márgenes comerciales.

e) Se han distinguido los conceptos de comisiones y corretajes.

f) Se han reconocido los porcentajes de IVA a aplicar en las operaciones de compraventa.

g) Se han clasificado los tipos de descuento más habituales.

h) Se han reconocido y cuantificado los gastos de compra o venta.

i) Se han identificado los métodos para calcular el precio final de venta y los precios unitarios.

2. Confecciona documentos administrativos de las operaciones de compraventa, relacionándolos con las transacciones comerciales de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando los requisitos formales que deben reunir.

b) Se ha reconocido el contrato mercantil de compraventa.

c) Se han descrito los flujos de documentación administrativa relacionados con la compra y venta, habituales en la empresa.

d) Se ha identificado el proceso de recepción de pedidos y su posterior gestión.

e) Se han cumplimentado los documentos relativos a la compra y venta en la empresa.

f) Se han comprobado la coherencia interna de los documentos, trasladando las copias a los departamentos correspondientes.

g) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías.

h) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple con la legislación vigente y con los procedimientos internos de la empresa.

i) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.

j) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.

3. Liquida obligaciones fiscales ligadas a las operaciones de compra-venta aplicando la normativa fiscal vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compra-venta.

b) Se han identificado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).

c) Se han identificado los libros-registro obligatorios para las empresas.

d) Se han identificado los libros-registro voluntarios para las empresas.

e) Se ha identificado la obligación de presentar declaraciones trimestrales y resúmenes anuales en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).

f) Se han identificado las obligaciones informativas a Hacienda en relación con las operaciones efectuadas periódicamente.

g) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios.

b) Se han diferenciado los tipos de embalajes y envases que se utilizan.

c) Se han descrito los procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.

d) Se han calculado los precios unitarios de coste de las existencias, teniendo en cuenta los gastos correspondientes.

e) Se han identificado los métodos de control de existencias.

f) Se han reconocido los conceptos de stock mínimo y stock óptimo.

g) Se han identificado los procedimientos internos para el lanzamiento de pedidos a los proveedores.

h) Se ha valorado la importancia de los inventarios periódicos.

i) Se han utilizado las aplicaciones informáticas y procesos establecidos en la empresa para la gestión del almacén.

5. Tramita pagos y cobros reconociendo la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa.

b) Se han cumplimentado los documentos financieros utilizados y los impresos de cobro y pago.

c) Se han valorado los procedimientos de autorización de los pagos.

d) Se han valorado los procedimientos de gestión de los cobros.

e) Se han reconocido los documentos de justificación del pago.

f) Se han diferenciado el pago al contado y el pago aplazado.

g) Se han identificado las características básicas y el funcionamiento de los pagos por Internet.

h) Se han analizado las formas de financiación comercial más usuales.

#### *Contenidos.*

Cálculo de precios de venta, compra y descuentos:

–Organización y estructura comercial en la empresa:

• Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.

• Formas de organización comercial de la empresa.

• Sistema de comercialización. Canales de venta.

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

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

• Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.

- Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.
  - Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.
  - Gestión y negociación de documentos cobro.
- Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:
- Contrato mercantil de compraventa.
  - Proceso de compras.
  - Proceso de ventas.
  - Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.
  - Elaboración de documentos de compraventa.
  - Devoluciones.
  - Bases de datos de proveedores y clientes.
  - Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.
- Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:
- Impuesto del Valor Añadido.
  - Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA.
  - Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
  - Libros de registro obligatorios y voluntarios.
  - Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.
- Control de existencias de almacén:
- Tipo de existencias.
  - Envases y embalajes.
  - Inventarios y verificaciones.
  - Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.
  - Stock mínimo y stock óptimo.
  - Métodos de valoración de existencias.
  - El proceso de venta.
  - Aplicación informática de gestión de almacén.
- Tramitación de cobros y pagos:
- Medios de cobro y pago usuales. Documentos de cobro y pago.
  - Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.
  - Financiación de documentos de cobro a plazo.

#### *Orientaciones didácticas.*

El módulo de Operaciones administrativas de compra-venta tiene como objetivo capacitar al alumnado en las tareas de apoyo administrativo relacionadas con la gestión de almacén, la circulación de mercancías entre las empresas, la elaboración y custodia de la documentación empresarial relacionada con la compra-venta, la liquidación de obligaciones fiscales, así como la tramitación de cobros y pagos, todo ello aplicando los protocolos de calidad establecidos en la empresa, respetando la normativa en materia de protección de datos, y potenciando el uso de equipos y medios informáticos para realizar las tareas de la forma más eficaz posible.

Esta labor de administración relativa a la compra-venta requiere la capacitación profesional para la elaboración y cumplimentación de numerosos documentos derivados de las diferentes relaciones que se derivan de la empresa, tanto con el exterior, como con los demás departamentos de la misma. En este sentido las empresas se relacionan con:

–Otras empresas, utilizando documentos que registran esta relación (pedidos, facturas, documentos de pago...).

–También se relacionan con las Administraciones Públicas, debiendo atender sus obligaciones fiscales y cumplimentando los correspondientes impresos de declaración-liquidación de actividades de compra-venta.

–Así mismo, para uso interno, existen documentos que relacionan a los distintos departamentos de la empresa entre sí, o bien son necesarios, para un correcto control de todas las operaciones que se lleven a cabo (fichas de almacén, registro de facturas emitidas, registro de facturas recibidas...).

–Por último, y, en su caso, se relacionan con personas físicas en su condición de consumidores finales de los productos, siendo, a su vez, necesaria la elaboración de cierta documentación (fichas de clientes, elaboración de ofertas y demás correspondencia comercial).

Se pretende que el alumnado conozca todos esos documentos, identificándolos y conociendo su contenido y, por lo tanto, habituándose a su utilización y, en su caso, familiarizándose con su regulación legal. La pulcritud, el orden y cuidado en la elaboración y tramitación de dichos documentos se considera una actitud imprescindible para poder alcanzar adecuadamente los resultados de aprendizaje previstos en el módulo.

Asimismo, y de manera transversal a los contenidos del módulo, se debería fomentar en el alumnado la importancia de un trato adecuado en todo momento tanto hacia los proveedores como hacia los clientes. Esto redundará muy positivamente en la imagen que de la empresa se tenga en el exterior, y, por ende, en el eventual incremento del volumen

de facturación de la misma, lo que, en definitiva, constituye el objetivo final de la empresa.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos básicos, organizados en cuatro bloques:

–Organización y estructura comercial en la empresa y cálculos mercantiles.

–Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa.

–Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa.

–Control y gestión de existencias.

Respecto al tipo de actividades a realizar en el aula, se sugieren, entre otras, las que se señalan a continuación, empleando, en todo caso, una metodología que fomente la participación y el trabajo en equipo y el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), que permitan, entre otras cosas, limitar y/o eliminar el empleo de consumibles en la empresa, contribuyendo, de este modo, a la protección del medio ambiente. Estas actividades serían las siguientes:

–Realización de trabajos en grupo utilizando técnicas innovadoras y simulando situaciones lo más cercanas al mundo real de la empresa.

–Lectura de artículos de prensa relacionados con cualquier aspecto de los contenidos del módulo, así como lectura de normativa legal y de diarios oficiales (BOE, Boletín Oficial de Navarra...).

–Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.

–Manejo y actualización de bases de proveedores y clientes.

–Realización de visitas a empresas, para visualizar in situ el trabajo real en relación con la gestión de la compra-venta, así como empresas en las que se apliquen las nuevas tendencias en la gestión de almacén (Ej.: las empresas just in time).

Finalmente, resulta conveniente destacar que existen contenidos en este módulo relacionados con los contenidos de otros módulos que se indican a continuación, por lo que será necesaria la coordinación entre el profesorado que los imparte:

–Comunicación empresarial y atención al cliente, en lo que respecta a la atención al cliente en los departamentos de compra, de ventas o comerciales y de almacén.

–Empresa y administración en cuanto a las obligaciones fiscales y la cumplimentación de los correspondientes impresos de declaración-liquidación de actividades de compra-venta.

–Tratamiento informático de la información: bases de datos y hojas de cálculo que faciliten la labor de apoyo administrativo en el ámbito de la compra-venta y la gestión de almacén.

–Tratamiento de la Documentación contable, respecto de los documentos necesarios para realizar los apuntes contables relacionados con la compra-venta y la gestión de almacén.

–Operaciones auxiliares de gestión de tesorería I en cuanto a los medios de cobro y pago en la empresa.

–En el módulo Empresa en el aula, se pone en práctica todos los conocimientos adquiridos en este módulo, sin que ello suponga duplicidad de contenidos.

#### *Módulo Profesional: Técnica contable*

Código: 0441.

Duración: 130 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:

a) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.

c) Se han distinguido los distintos sectores económicos basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.

d) Se han definido los conceptos de bienes, derechos y obligaciones.

e) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.

f) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.

g) Se ha elaborado un inventario general de la empresa calculando su patrimonio neto.

h) Se ha relacionado cada masa patrimonial con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

i) Se han ordenado en masas patrimoniales un conjunto de elementos patrimoniales.

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

Criterios de evaluación:

- Se ha distinguido las fases del ciclo contable completo adaptándolas a la legislación española.
- Se ha descrito el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.
- Se han descrito las características más importantes del método de contabilización por partida doble.
- Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales.
- Se han registrado las modificaciones en los distintos elementos patrimoniales de activo y pasivo utilizando el libro mayor y diario.
- Se ha reconocido la importancia del balance de comprobación como instrumento básico para la identificación de errores y omisiones en las anotaciones de las cuentas.
- Se han diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.
- Se ha definido el concepto de resultado contable.
- Se han descrito las funciones de los asientos de cierre y apertura.
- Se ha establecido la función del balance de situación, de las cuentas de pérdidas y ganancias y de la memoria.

3. Identifica el contenido básico del Plan General de Contabilidad PYME (PGC-PYME) interpretando su estructura.

Criterios de evaluación:

- Se ha relacionado la normativa mercantil con el PGC.
- Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.
- Se han identificado las distintas partes del PGC-PYME.
- Se han identificado los principios contables establecidos en el marco conceptual del plan.
- Se han diferenciado las partes del PGC-PYME que son obligatorias de las que no lo son.
- Se ha descrito el sistema de codificación establecido en el PGC-PYME y su función en la asociación y desglose de la información contable.
- Se han codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC-PYME.
- Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC-PYME.
- Se han identificado las cuentas que corresponden a los elementos patrimoniales.

4. Clasifica contablemente hechos económicos básicos, aplicando la metodología contable y los criterios del Plan General de Contabilidad PYME.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las cuentas patrimoniales que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.
- Se han identificado las cuentas de gestión que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.
- Se han codificado las cuentas conforme al PGC-PYME.
- Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC-PYME.
- Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables.
- Se han realizado las operaciones contables correspondientes a un ejercicio económico básico.
- Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

5. 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:

- Se han realizado las altas y bajas de las cuentas y subcuentas codificadas que proceden de la documentación soporte, siguiendo los procedimientos establecidos.
- Se han propuesto altas y bajas de códigos y conceptos en asientos predefinidos siguiendo los procedimientos establecidos.
- Se han introducido conceptos codificados en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.
- Se han ejecutado las bajas de los conceptos codificados con la autorización correspondiente.
- Se han introducido los asientos predefinidos en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.
- Se ha introducido la información que corresponde a cada campo en el asiento de acuerdo con la naturaleza económica de la operación.
- Se han resuelto los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación, recurriendo a la ayuda del programa, a la

ayuda on-line o al servicio de atención al cliente de la empresa creadora del software, bajo la supervisión del profesor/a.

h) Se ha realizado copia de seguridad de las cuentas, saldos y sus movimientos respectivos, así como de la colección de apuntes predefinidos.

i) Se ha seguido 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.

*Contenidos.*

Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:

- La actividad económica y el ciclo económico y la contabilidad.
- Bienes, Derechos, Obligaciones.
- El Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.
- El equilibrio patrimonial.
- Inventario: concepto, clases y estructura.

La metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable:
- Legislación mercantil que regula el tratamiento de la documentación contable.

- Documentación mercantil: interpretación y clases.

–Teoría de las cuentas: tipos de cuentas y método por partida doble:

- Concepto de cuenta y tipos de cuentas. Teoría de cargo y abono en la partida doble.

- Libro Diario, libro mayor.

–Desarrollo del ciclo contable:

- Clases de hechos contables.
- Cálculo del resultado del ejercicio diferenciando ingresos y gastos.

- Fases del ciclo contable económico.

El Plan General de Contabilidad PYME.:

–Normalización contable. El P.G.C.

–Marco Conceptual del P.G.C.:

- Estructura del marco conceptual.
- Cuentas anuales. Imagen fiel.
- Principios contables.

–Cuentas anuales.

–Cuadro de cuentas y definiciones relaciones contables.

Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:

–Compra y venta de mercaderías.

- Contabilización de compras y ventas (con IVA soportado y repercutido).

- Operaciones relacionadas con compras y ventas (descuentos, devoluciones, bonificaciones).

- Pagos y Cobros de estas operaciones.

–Otros gastos e ingresos:

- Gastos corrientes del ejercicio económico: servicios exteriores, tributos, gastos de personal.

- Otros ingresos de gestión corriente: ingresos por servicios al personal, ingresos por arrendamientos, otros ingresos financieros.

–Inmovilizado material y fuentes de financiación:

- Inmovilizado material: adquisición y amortización por cuotas constantes.

- Financiación: efectos comerciales a cobrar y a pagar.

- Deudas a corto y largo plazo con entidades de crédito.

–Operaciones fin de ejercicio. Cierre contable:

- Asientos de liquidación trimestral de IVA.
- Regularización de existencias según la información de Almacén.
- Cálculo del resultado del ejercicio.

- Asiento de cierre y balance de situación por masas patrimoniales.

Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:

–Gestión de las partidas contables en una aplicación informática:

- Creación de una PYME, con altas y bajas de las subcuentas.

- Gestión de asientos introduciendo los datos.

- Localización y consultas en el libro mayor.

- Liquidación de IVA.

- Cierre del ejercicio.

–Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones. Copias de seguridad.

–Los asientos predefinidos. Utilización de asientos predefinidos proporcionados por la aplicación.

*Orientaciones didácticas.*

En este módulo se proporciona al alumnado la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo al área contable de la empresa, que incluye aspectos como:

- Especificación de los elementos patrimoniales.
- Caracterización de la metodología contable.
- Codificación de los elementos patrimoniales en cuentas según el Plan General Contable (PCG).
- Registro de los hechos económicos básicos.
- Utilización de aplicación informática específica.

Tiene un carácter teórico-práctico, por lo que sería conveniente simultanear las explicaciones teóricas correspondientes a cada unidad de trabajo, con actividades prácticas, que motiven al alumnado y le permitan comprender la necesidad de llevar un tratamiento contable de los hechos económicos que se producen diariamente en la empresa y hacerlo de manera ordenada.

Este módulo está especialmente relacionado con el de Tratamiento de la documentación contable que se imparte en segundo curso, ya que constituye el estado previo para poder alcanzar los resultados de aprendizaje previstos para el presente módulo en cuanto al registro contable de hechos económicos habituales, la contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo y la comprobación de cuentas, contenidos, todos ellos, que conforman el mencionado módulo de segundo curso. Por ello, resulta especialmente necesaria la coordinación entre el profesorado a la hora de delimitar la profundización en los contenidos de cada uno de los módulos.

También resulta necesario destacar la relación existente entre los dos módulos citados en el párrafo anterior y el de Operaciones auxiliares de gestión de tesorería, ya que la tesorería constituye el grupo cinco del Plan General Contable, cuyo estudio, circunscrito al ámbito de las PYMES, forma parte de los contenidos del presente módulo y, por ende, del módulo de Tratamiento de la documentación contable.

Finalmente y, por lo que a relación con otros módulos del ciclo se refiere, no puede olvidarse mencionar el módulo de Empresa en el aula, en el cual se pretende que el alumnado aplique todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje de manera integrada y en un contexto real, por lo que los resultados de aprendizaje incluidos en el presente módulo constituirían, a estos efectos, parte del de Empresa en el aula.

En cuanto al tipo de actividades a realizar para conseguir los resultados de aprendizaje de este módulo, se propone lo siguiente:

-Elaboración de supuestos contables adecuados a cada unidad didáctica, con orden progresivo de dificultad.

-Mediante el empleo de una aplicación informática, el alumnado debería realizar actividades de contabilización de los registros de los hechos económicos básicos.

-Dado que algunas de las importantes destrezas a desarrollar en el ciclo son el orden, la limpieza y la claridad en la presentación de trabajos, el alumnado debería llevar un cuaderno de actividades que permitiera al profesorado valorar las mismas adecuadamente.

Respecto a la utilización de recursos para impartir el módulo se considera muy conveniente la dotación de un aula dispuesta de cañón y pantalla. Además, se necesitaría un aula informática con equipos individuales para cada alumno/a con una aplicación informática de Contabilidad. Dicho material es básico para conseguir el siguiente resultado de aprendizaje: "Realizar operaciones de contabilización mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas".

Por último, en cuanto a la evaluación del módulo y, dado que la misma debe tener un carácter continuo, sería conveniente que al final de cada unidad de trabajo se planteará una actividad global práctica en la que se repasaran todos los contenidos vistos en ella y se incluyeran aquellos aspectos teóricos y procedimentales fundamentales de otras unidades formativas ya evaluadas que tuvieran relación con la misma.

Asimismo, el seguimiento individualizado de actividades realizadas en el aula, o como tareas de trabajo individual en casa, la presentación del cuaderno de actividades y los aspectos actitudinales, son factores a tener en cuenta para la evaluación del módulo.

*Módulo Profesional: Operaciones administrativas de recursos humanos*

Código: 0442.

Duración: 130 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:

a) Se han descrito los aspectos principales de la organización de las relaciones laborales.

b) Se han relacionado las funciones y tareas del departamento de recursos humanos, así como las principales políticas de gestión del capital humano de las organizaciones.

c) Se han identificado las técnicas habituales de captación y selección.

d) Se han caracterizado las labores de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas en un proceso de selección, utilizado los canales convencionales o telemáticos.

e) Se han identificado los recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección de personal.

f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes y elaborado informes apropiados.

g) Se ha mantenido actualizada la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en la base de datos creada para este fin.

h) Se ha recopilado la información necesaria para facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.

i) Se han realizado consultas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes sobre diversos datos de gestión de personal.

j) Se han recopilado los documentos necesarios para la apertura de los expedientes de personal.

k) Se han aplicado los criterios, normas y procesos de calidad establecidos, contribuyendo a una gestión eficaz.

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:

a) Se han descrito las características de los planes de formación continua así como las de los planes de carrera de los empleados.

b) Se ha preparado la documentación necesaria para una actividad de formación, tal como manuales, listados, horarios y hojas de control.

c) Se han identificado y contactado las entidades de formación más cercanas o importantes, preferentemente por medios telemáticos, para proponer ofertas de formación en un caso empresarial dado.

d) Se han clasificado las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.

e) Se han organizado listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.

f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes.

g) Se ha actualizado la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en los canales de comunicación internos.

h) Se han actualizado las bases de datos de gestión de personal.

i) Se han realizado consultas básicas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes.

j) Se ha aplicado a su nivel la normativa vigente de protección de datos en cuanto a seguridad, confidencialidad, integridad, mantenimiento y accesibilidad a la información.

3. 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.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los aspectos más relevantes de las condiciones laborales establecidas en la Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Convenios Colectivos y contratos.

b) Se han reconocido las fases del proceso de contratación y los tipos de contratos laborales más habituales según la normativa laboral.

c) Se han cumplimentado los contratos laborales.

d) Se han obtenido documentos oficiales utilizando la página Web de los organismos públicos correspondientes.

e) Se han definido los procesos de afiliación y alta en la Seguridad Social.

f) Se han obtenido las tablas, baremos y referencias sobre las condiciones laborales: convenio colectivo, bases y tipos de cotización a la Seguridad Social y retenciones del IRPF.

g) Se han aplicado las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

h) Se han identificado las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo según la normativa vigente, así como identificado los elementos básicos del finiquito.

i) Se ha registrado la información generada en los respectivos expedientes de personal.

j) Se han seguido criterios de plazos, confidencialidad, seguridad y diligencia en la gestión y conservación de la información.

4. 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:

a) Se han identificado los conceptos de retribución y cotización del trabajador y diferenciado los tipos de retribución más comunes.

b) Se ha identificado la estructura básica del salario y los distintos tipos de percepciones salariales, no salariales, las de periodicidad superior al mes y extraordinarias.

c) Se ha calculado el importe las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.

d) Se han calculado y cumplimentado el recibo de salario y documentos de cotización.

e) Se han tenido 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.

f) Se han obtenido los recibos de salario, documentos de cotización y listados de control.

g) Se han creado los ficheros de remisión electrónica, tanto para entidades financieras como para la administración pública.

h) Se han valorado las consecuencias de no cumplir con los plazos previstos en la presentación de documentación y pago.

i) Se han realizado periódicamente copias de seguridad informáticas para garantizar la conservación de los datos en su integridad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los aspectos básicos de las relaciones laborales en cuanto a sus comunicaciones internas.

b) Se han elaborado los formularios de recogida de datos sobre el control presencial, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.

c) Se han realizado cálculos y estadísticas sobre los datos anteriores, utilizando hojas de cálculo y formatos de gráficos.

d) Se han elaborado informes básicos del control de presencia, utilizando aplicaciones de proceso de texto y presentaciones.

e) Se ha realizado el seguimiento de control de presencia para conseguir la eficiencia de la empresa.

f) Se han realizado periódicamente copias de seguridad periódicas de las bases de datos de empleados.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado los principios básicos de un modelo de gestión de calidad.

b) Se ha valorado la integración de los procesos de recursos humanos con otros procesos administrativos de la empresa.

c) Se han aplicado las normas de prevención de riesgos laborales en el sector.

d) Se han aplicado los procesos para minimizar el impacto ambiental de su actividad.

e) Se ha aplicado en la elaboración y conservación de la documentación las técnicas 3R –Reducir, Reutilizar, Reciclar.

*Contenidos.*

Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección de personal:

–Fuentes de la normativa laboral.

–Funciones del departamento de recursos humanos.

–Políticas de gestión del capital humano en la empresa.

–Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.

–Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.

–El expediente de personal.

–Adaptación al nuevo empleo.

Tramitación administrativa de la formación, desarrollo y compensación del personal:

–Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación.

–Principales técnicas de formación empresarial.

–Entidades de formación.

–Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.

Confección de la documentación del contrato de trabajo, modificaciones y extinción del mismo:

–Forma del contrato: contenido mínimo del contrato.

–Modalidades de contratación.

–Jornada de trabajo, calendario laboral.

–Proceso y procedimiento de contratación laboral.

–Documentación y formalización del contrato de trabajo.

–Suspensión, modificación y extinción del contrato de trabajo.

–El finiquito.

Elaboración de la documentación correspondiente al pago del salario y obligaciones inherentes:

–Regímenes del sistema de la Seguridad Social.

–Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.

–Confección del recibo de Salarios.

–Cotizaciones a la Seguridad Social.

–Tipos y bases de cotización.

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

–Control horario.

–Absentismo.

–Gestión de situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes.

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

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

–Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total en RR.HH.

–Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

*Orientaciones didácticas.*

El módulo de Operaciones administrativas de recursos humanos va a permitir al alumnado realizar actividades de apoyo en la gestión del personal en el departamento de recursos humanos, tanto de grandes como medianas y pequeñas empresas de cualquier actividad y, especialmente, del sector servicios, así como en la Administración Pública, sectores todos ellos de gran desarrollo en Navarra.

Este módulo aporta la formación necesaria para desempeñar funciones de apoyo administrativo, gestionando toda la documentación relacionada con el personal de la empresa, realizando tareas de elaboración y cumplimentación, manejo, tramitación, archivo, actualización, etc., siguiendo los patrones de calidad, prevención de riesgos laborales e impacto medioambiental.

Para el desarrollo de estas funciones, es fundamental el manejo de los programas informáticos, por lo tanto el ordenador es una herramienta que deberá emplearse en el desarrollo de las actividades en el aula. El uso de aplicaciones informáticas específicas y las TIC en la gestión del personal, tanto para la comunicación interna del departamento de recursos humanos, como en la elaboración de documentos y su tramitación, es imprescindible para la correcta realización de las actividades de enseñanza-aprendizaje y de evaluación de este módulo.

Resulta conveniente, por lo tanto, disponer de los programas informáticos adecuados para la gestión de los recursos humanos y de una aula de informática, además del aula taller de oficina administrativa, para la correcta impartición del módulo.

Para desarrollar las competencias profesionales de este módulo, es muy importante trabajar actitudes de orden, precisión, pulcritud, rigor y el cuidado de los materiales y herramientas utilizados. Insistir en la importancia de la conservación de toda la documentación, tanto en soporte informático como en papel, siguiendo protocolos de seguridad y confidencialidad. A su vez, se debe hacer hincapié en la obligación de protección del medio ambiente aplicando las técnicas 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar) fomentando el uso y consumo responsable del papel, fotocopias, impresiones...

La metodología empleada debería ser teórico-práctica, haciendo especial hincapié en esta última en todo el proceso enseñanza-aprendizaje, a través de casos prácticos y simulaciones. Se podría combinar, además, el trabajo individual con el trabajo en grupo pequeño, para así poder trabajar y valorar las competencias personales del alumnado.

El trabajo individual permitiría valorar las competencias personales del alumnado: responsabilidad, seguimiento de instrucciones (orales y escritas), capacidad de organización, iniciativa, orden, rigor...

El trabajo en grupo permitiría valorar las competencias personales del alumnado en las relaciones interpersonales: habilidades sociales como la capacidad de escucha y empatía, respeto a la diversidad de opiniones, resolución de conflictos a través del diálogo (la negociación, la mediación), coordinación...

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada para el desarrollo de este módulo sería:

–El departamento de recursos humanos: sus principales funciones, tareas a realizar y políticas de gestión.

–La selección del personal y formación del personal: planificación, técnicas más habituales, documentación, archivo y actualización de la información.

–La contratación de los trabajadores: normativa reguladora más relevante, proceso, documentación, nóminas, la Seguridad Social...

–Control de incidencias en la gestión del personal: comunicaciones internas, absentismo, incapacidades temporales, permisos...

De manera trasversal a estos contenidos se deberá tratar la aplicación de técnicas de prevención de riesgos laborales, procedimientos de calidad, los protocolos de seguridad, confidencialidad y de protección ambiental que garanticen la conformidad con lo establecido en la normativa aplicable en la materia.

Respecto a las actividades a realizar en el aula para trabajar estos contenidos, se proponen las siguientes:

–Consulta de páginas Web de organismos e instituciones relacionados con la captación, selección y formación de trabajadores.

–Elaboración de pruebas y entrevistas para la selección de personal, aplicados a puestos concretos y perfil determinado.

–Recopilación de la documentación para la creación de expedientes de personal, archivo y actualización de los mismos.

–Planificación de acciones formativas concretas: objetivos, actividades, plazos, recursos y documentación necesaria, control de ejecución.

–Cumplimentación de diferentes modelos de contratos, en soporte informático y papel.

–Simulación en casos prácticos de la tramitación documental del proceso de contratación con los organismos correspondientes.

–Realización de altas y bajas de trabajadores a la Seguridad Social y su tramitación electrónica.

–Confección de recibos de salario empleando la aplicación informática correspondiente.

–Cumplimentación manual y remisión documental electrónica de las cuotas a Seguridad Social.

–Elaboración de formularios y gráficos, y cálculo de estadísticas de control de incidencias del personal: absentismo, incapacidad temporal, permisos, excedencias.

–Actualización de las bases de datos del personal y creación de copias de seguridad.

–Archivo y mantenimiento de la documentación generada, en papel y en soporte informático.

Para la evaluación de este módulo se deberían valorar los siguientes aspectos:

–Valoración de los conocimientos teóricos necesarios que proporcionen al alumnado autonomía suficiente para el desempeño de las funciones propias para la gestión de los recursos humanos.

–Valoración de los ejercicios y supuestos prácticos manejando los documentos adecuados a cada caso.

–Valoración práctica del dominio de los programas informáticos adecuados y de las TIC.

Para ello se podrán emplear tanto pruebas objetivas como trabajos de tipo práctico. Sea cual fuere el procedimiento empleado, siempre que sea posible, ha de ser contemplado desde la perspectiva de que sirva como instrumento de aprendizaje (evaluación formativa), especialmente cuando se trate de evaluar la adquisición de las competencias personales. Además para la evaluación de los aspectos procedimentales y actitudinales, es conveniente contar con la valoración del trabajo que el alumnado haya realizado tanto en el aula, como en el aula taller mediante la observación sistemática del mismo.

Este módulo está relacionado especialmente con el módulo de Formación y orientación laboral, que se imparte en segundo curso, con el que coincide en parte de los contenidos relativos a la contratación, seguridad social y riesgos laborales, por lo que es necesario que el profesorado se coordine para evitar duplicidades.

Por otro lado tiene relación con el módulo de "Tratamiento informático de la información" en lo relativo a consulta de páginas Web, el correo electrónico, manejo de bases de datos, elaboración de formularios, gráficos y comunicaciones, archivos de carpetas y documentación en soporte informático, por lo que sería importante tenerlo en cuenta a la hora de la secuenciación de los contenidos.

Por último, en los módulos Empresa en el aula y Formación en centros de trabajo, se ponen en práctica todos los conocimientos adquiridos en este módulo, sin que ello suponga duplicidad de contenidos.

### Módulo profesional: Inglés básico I

Código: NA04.

Duración: 60 horas.

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Comprende información escrita contenida en textos breves y sencillos redactados en lenguaje formal, relacionados con la vida diaria o la actividad habitual del campo profesional correspondiente, empleando criterios de contextualización.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reconocido un número suficiente de palabras clave para interpretar con corrección, de manera global, la información contenida en un documento breve y sencillo relacionado con la actividad ordinaria o la profesional.

b) Se ha identificado y extraído información, de carácter predecible –nombres, fechas, precios, horas...– de materiales de uso habitual en la práctica profesional que utilicen vocabulario frecuente, tales como folletos, catálogos, manuales, etc., y de otros documentos de la vida diaria –anuncios, menús, horarios, etc.

c) Se han extraído de modo preciso informaciones concretas contenidas en los documentos intercambiados en la relación profesional habitual –cartas comerciales, faxes, correos electrónicos, formularios...– para su adecuada tramitación.

d) Se han interpretado instrucciones sencillas relativas a la actividad profesional ejecutando o simulando la ejecución de las acciones indicadas.

e) Se han identificado y aislado con precisión consejos o advertencias contenidos en señales, letreros, mensajes de ordenador, etiquetas, pictogramas, etc., de presencia habitual en la vida diaria y en la actividad profesional, para evitar riesgos derivados del uso inadecuado de productos, materiales, equipos o instalaciones.

f) Se han utilizado las herramientas de traducción de manera apropiada, seleccionando el significado que se adecue al contexto de uso y a la cohesión requerida.

2. Comprende información contenida en discursos orales sencillos emitidos a una velocidad lenta en lengua estándar, referidos a actividades ordinarias o profesionales predecibles, analizando el mensaje en su globalidad.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea general de un discurso oral sencillo relacionado con asuntos de interés personal.

b) Se han comprendido detalles contenidos en indicaciones verbales sencillas para realizar una actividad ordinaria concreta, tal como usar un transporte público, aunque a veces requiera que se le repita el discurso.

c) Se han reconocido las informaciones esenciales contenidas en un discurso simple percibido a través de medios audiovisuales sobre asuntos predecibles, tal como un aviso a través de un altavoz.

d) Se ha captado la información esencial de una noticia emitida en televisión cuando se ha emitido con claridad, en lengua estándar y con soporte visual de la misma.

3. Redacta textos sencillos y cumplimenta formularios o documentos normalizados que se emplean habitualmente en el ámbito profesional aplicando la necesaria corrección gramatical y ortográfica, en un registro neutro o formal.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado documentos sencillos de carácter rutinario –cartas de presentación, descripciones breves de actividades habituales, etc.– empleando oraciones y frases simples enlazadas con conectores que las unan u ordenen cronológicamente de forma coherente, empleando el vocabulario adecuado y, en su caso, plantillas de texto y fórmulas estandarizadas de saludo, despedida, agradecimiento, etc.

b) Se han utilizado con corrección estructuras gramaticales sencillas aunque se pueda cometer algún error básico sistemático, tal como confundir tiempos verbales.

c) Se ha empleado un vocabulario básico general de amplitud suficiente para cubrir las necesidades comunicativas habituales que se producen en la vida diaria y en el entorno profesional en situaciones y temas conocidos.

d) Se han escrito las palabras de uso más habitual con corrección ortográfica.

e) Se han tomado notas de mensajes breves y sencillos que recojan información relevante, teniendo oportunidad de pedir que se repita o reformule el mensaje.

f) Se han utilizado las herramientas de traducción con criterios de coherencia y contextualización.

4. Produce mensajes orales sencillos referidos a las actividades cotidianas personales o profesionales, empleando estructuras básicas y vocabulario suficiente para las necesidades comunicativas básicas.

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado con corrección frases y fórmulas comunicativas estandarizadas o memorizadas para referirse a situaciones habituales, principalmente en discursos descriptivos.

b) Se ha empleado un vocabulario suficiente para desenvolverse en situaciones predecibles de la vida cotidiana y apropiado para referirse a las actividades profesionales.

c) Se ha mantenido una corrección gramatical suficiente para que no distorsione el significado del mensaje, aunque se cometan errores básicos.

d) Se ha emitido el discurso con una pronunciación suficientemente clara y comprensible, aunque sea manifiesto el acento extranjero.

e) Se ha reformulado el discurso cuando el interlocutor lo requiere para mejorar la comprensión del mismo.

5. Se comunica en inglés con otras personas en intercambios relacionados con asuntos predecibles, manteniendo un intercambio muy breve, sencillo y directo sobre asuntos cotidianos o propios de la actividad profesional.

Criterios de evaluación:

a) Se han planteado y contestado preguntas sencillas referidas a temas cotidianos del trabajo o del tiempo libre.

b) Se ha participado en intercambios verbales muy breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos, aunque no es capaz de mantener una conversación prolongada.

c) Se ha comprendido lo suficiente como para desenvolverse en intercambios sociales breves, requiriendo ocasionalmente repeticiones parciales o completas del discurso emitido con claridad y lentitud por los interlocutores, cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han formulado opiniones y propuestas sencillas, y respondido a ellas, en situaciones informales con personas conocidas.

e) Se han empleado las convenciones y fórmulas de cortesía adecuadas para saludar, despedirse, disculparse y dirigirse a las personas.

f) Se han aplicado las convenciones de relación social propias del país del interlocutor.

*Contenidos.*

Contenidos léxicos:

–Vocabulario y terminología básica específica del campo profesional.

–Vocabulario y terminología referente a la vida cotidiana, con especial referencia a ocio y tiempo libre, viajes, sentimientos personales, rutinas y hábitos de vida, vestido, alimentación, vivienda, compras...

Contenidos gramaticales:

–Tiempos verbales: pasado simple y continuo, futuro, condicional tipo I, presente perfecto.

–Voz pasiva: presente y pasado simple.

–Comparativos y superlativos.

–Oraciones de relativo especificativas.

–Preposiciones, conjunciones y adverbios.

–Elementos de coherencia y cohesión: conectores.

–Signos de puntuación.

Contenidos funcionales:

–Saludar y despedirse en situaciones sociales habituales.

–Formular y responder preguntas para obtener o dar información general y profesional, pedir datos, etc.

–Comparar y contrastar.

–Mostrar acuerdo y desacuerdo.

–Expresar intenciones y planes.

–Expresar gustos y preferencias y obligación.

–Describir personas y rutinas.

–Identificar el tema general de un texto sencillo.

–Redactar textos sencillos sobre temas de interés personal o profesional.

–Redactar CVs, cartas de presentación con datos personales.

–Cumplimentar formularios o documentos de uso habitual.

–Utilizar con criterio contextual diccionarios, manuales u otros materiales de referencia, incluyendo los medios electrónicos, para encontrar el significado adecuado a cada contexto de palabras desconocidas.

–Presentar oralmente informaciones sencillas sobre temas conocidos en una secuencia lógica.

–Realizar preguntas y peticiones relacionadas con actividades básicas habituales.

–Describir actividades personales habituales presentes o pasadas.

–Utilizar estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

Contenidos socio-profesionales:

–Identificar y analizar las normas, protocolos y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socio-profesionales propias de los países de donde proceden los clientes y/o los profesionales con quienes se comunica.

–Identificación y aplicación de las pautas de comportamiento para interactuar en inglés, teniendo especialmente en cuenta las convenciones de cortesía en uso en el ámbito de Internet.

–Curiosidad, respeto y actitud abierta hacia otras formas de cultura y hacia las personas que la integran.

–Disposición para el trabajo en pares y grupos, y en entornos multidisciplinarios.

*Orientaciones didácticas.*

El módulo profesional obligatorio Inglés básico I tiene como objetivo fundamental reforzar la competencia lingüística del alumnado, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida profesional.

Aunque diversos estudios centrados en el análisis de las demandas efectuadas por la empresas nacionales en relación al conocimiento de idiomas, y a los métodos utilizados para detectar las competencias lingüísticas en la selección de candidatos, ponen de manifiesto que dichas demandas requieren un conocimiento del idioma no especializado, en este nivel educativo se entiende que la formación en inglés que proporciona este módulo, junto con el módulo de Inglés que se imparte en segundo curso, sirven principalmente como soporte para la consecución de las competencias definidas en el perfil profesional, sin renunciar a la mejora de la competencia comunicativa del alumnado en situaciones de la vida diaria. Por ello, se deben proporcionar al alumnado los medios que le permitan el desarrollo de destrezas lingüísticas específicas, adecuando el aprendizaje del idioma a sus necesidades en el contexto profesional.

Con esta finalidad, el proceso de enseñanza-aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de manejarse con un mínimo de solvencia en el idioma objeto de aprendizaje. Por tanto, se sugiere emplear una metodología de enseñanza-aprendizaje a través de tareas o, lo que es lo mismo, actividades con objetivos concretos, que favorecen una mayor y más activa exposición del alumnado al idioma.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje han de diseñarse de manera que sitúen al alumnado en situaciones comunicativas lo más auténticas posible. Teniendo en cuenta el perfil profesional de este técnico, resulta necesario potenciar de manera especial las destrezas de comprensión lectora y escrita, así como la comprensión y la producción de mensajes orales profesionales y cotidianos, ya que la imparable tendencia de la globalización de las relaciones económicas, hace que el empleo del inglés como lengua de intercambio internacional resulte imprescindible y, por tanto, se convierta en un factor más de exigencia para los profesionales del área administrativa, a causa de la permanente gestión de documentos y comunicaciones que en ella se realiza. Estas destrezas serán objeto de profundización en el módulo de inglés que se imparte en segundo curso y que se configura como un paso más en la necesaria capacitación lingüística del futuro profesional del sector.

En cuanto a la utilización de recursos, las tecnologías de la información, especialmente Internet y el correo electrónico, suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, ya que la mayor parte de ellas se producen actualmente, tanto dentro como fuera de la empresa, en soporte informático, para lo cual resulta imprescindible manejar eficazmente dichas tecnologías. Así mismo, surge de manera lógica la necesidad de coordinarse con el resto de módulos técnicos de este título como fuente de materiales auténticos para su utilización en el aula.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, garanticemos que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticos y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

*Módulo profesional: Gestión de contenidos en páginas Web*

Código: NA08.

Duración: 60 horas.

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Conoce la utilidad y el funcionamiento básico de la Web y de las aplicaciones y servicios 2.0, así como sus eventuales actualizaciones, empleando la terminología adecuada.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las características de la Web.
  - Se han reconocido las diferentes funciones de la Web conforme ha ido evolucionando.
  - Se han utilizado diferentes navegadores y buscadores de la Web.
  - Se han identificado los servicios y aplicaciones de la Web.
  - Se ha manejado una cuenta de correo Web para darse de alta en diferentes servicios de la Web.
  - Se han utilizado diversos servicios y aplicaciones de la Web para conocer su funcionamiento básico.
  - Se ha adquirido la terminología adecuada respecto a la Web.
  - Se han identificado los sistemas gestores de contenidos Web (CMS) como una herramienta multimedia online.
  - Se ha analizado la prospectiva de Web.
2. Conoce la utilidad de los gestores de contenidos de páginas Web identificando su aplicación en el ámbito empresarial.

Criterios de evaluación:

- Se ha establecido la utilidad de usar un sistema de gestión de contenidos para la creación, configuración y mantenimiento de los contenidos de las páginas Web.
  - Se han identificado las ventajas que proporciona tener un sitio Web que esté permanentemente actualizado en lo referente a información y marketing empresarial.
  - Se han reconocido los distintos tipos de gestores de contenidos y las diferentes licencias de uso.
  - Se ha analizado la prospectiva de los CMS como herramienta de uso en la elaboración y mantenimiento de páginas Web.
3. Gestiona el contenido de un sitio Web a través de un CMS sencillo respetando la normativa en materia de protección de datos.

Criterios de evaluación:

- Se ha seleccionado un CMS para la creación de un sitio Web.
- Se han identificado los diferentes componentes y las características del CMS seleccionado.
- Se han creado páginas para el sitio Web a partir del CMS seleccionado partiendo de plantillas.
- Se han modificado y borrado páginas en el sitio Web creado.
- Se han introducido contenidos en el sitio Web de diferentes tipos: texto, imágenes, sonido, video...
- Se han modificado, actualizado y borrado contenidos del sitio Web.
- Se han publicado los contenidos de la página Web.

*Contenidos.*

La Web. Conceptos generales. Aplicaciones y Servicios:

- Características.
- Evolución.
- Conceptos y terminología.
- Navegadores, buscadores.
- Correo Web.
- Servicios y aplicaciones en la Web 2.0 y sus eventuales actualizaciones:

- RSS, Feeds, agregadores y sindicación, marcadores sociales.
- Ofimática online.
- Herramientas multimedia online.
- Herramientas colaborativas: blogs, wikis.

-Prospectiva de la Web.

Conceptos generales de los CMS:

- Aplicación de los CMS.
- Ventajas de la utilización de los CMS.
- Tipos.
- Licencias de uso.
- Prospectiva de los CMS.

Funcionamiento de un CMS para la gestión de contenidos de páginas Web:

- Componentes.
- Creación de contenidos.
- Plantillas.

-Edición de contenidos.

-Publicación.

-Actualizaciones.

*Orientaciones didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para gestionar contenidos de páginas Web a través de un Sistema de Gestión de Contenidos (Content Management Systems o CMS).

Los Sistemas de Gestión de Contenidos son un software que se utiliza principalmente para facilitar la gestión de sitios Web en Internet. Un CMS aporta herramientas para que los creadores sin conocimientos técnicos en páginas Web puedan concentrarse en el contenido. Un CMS realmente forma parte de los servicios y herramientas online que ofrece la Web, por ello en el módulo, además de la formación en un CMS, está contemplada la formación en la Web.

El módulo contiene la formación, a nivel teórico y práctico, referentes a dos áreas relacionadas:

-La Web. El alumnado debe conocer las características, funciones, servicios y aplicaciones de la Web teniendo en cuenta su evolución. Deberán adquirir conocimientos prácticos de las herramientas software utilizadas para visualizar los contenidos de las páginas Web, utilizar sus recursos y realizar búsquedas de contenidos, es decir, los navegadores y buscadores. También se recoge dentro de los contenidos, el manejo del correo Web como elemento necesario para utilizar diversos servicios en la Web. Antes de empezar con el manejo de un CMS. Web es necesario que el alumnado haya adquirido los conocimientos referidos a la Web establecidos al comienzo del módulo.

-Sistemas de gestión de contenidos (CMS). Se trata de que el alumnado sea capaz de gestionar, de forma uniforme, accesible, y cómoda, un sitio Web dinámico, con actualizaciones periódicas. El CMS. Web utilizado debe responder a un gestor actual y a la vez sencillo en su uso. Todo ello sin perder de vista el contexto en el que se enmarca, que es la propia Web.

En general es conveniente utilizar una metodología activa, favoreciendo que el alumnado sea autónomo en el aprendizaje. Además, los contenidos aprendidos deben ser funcionales, se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida laboral.

Teniendo en cuenta todo lo señalado anteriormente, la secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con el orden establecido en el apartado de contenidos, organizado en dos bloques:

-La Web: conceptos generales. Aplicaciones y Servicios.

-Sistemas de Gestión de Contenidos (CMS).

-Conceptos generales de los Sistemas de Gestión de Contenidos CMS.

-Funcionamiento de un CMS para la gestión de contenidos de páginas Web.

Respecto al tipo de actividades a realizar en el aula, se sugieren las siguientes:

-Utilización de distintos navegadores para acceder a páginas Web.

-Utilización de diferentes buscadores (buscadores especializados) para encontrar información de interés.

-Creación y utilización de una cuenta de correo Web.

-Darse de alta en diferentes servicios Web.

-Utilizar recursos de ofimática online. Compartir documentos...

-Utilizar herramientas colaborativas: un blog sencillo, wikis...

-Manejar herramientas multimedia online.

-Elaboración del sitio Web de una empresa con un CMS sencillo:

• Configurar la página de inicio.

• Crear hojas de diferentes tipos en el sitio Web.

• Añadir contenido a las hojas: texto, imagen, video, sonido.

• Mantener actualizadas las hojas. Es decir, los contenidos se deben cambiar según las necesidades de la empresa: ofertas, nuevos productos, eliminación de productos, noticias de actualidad de la empresa.

• Publicar el sitio Web de la empresa.

Finalmente, resulta conveniente destacar que, aunque hay contenidos relacionados con otros módulos del ciclo, que se señalan a continuación, sin embargo, no es necesario realizar actuaciones específicas de coordinación entre el profesorado, ya que no existe duplicidad o superposición de contenidos, al tratarse estos desde diferentes perspectivas que resultan complementarias entre sí:

-Tratamiento informático de la información, en lo que respecta al correo electrónico, a la ofimática y herramientas multimedia.

-Comunicación empresarial y atención al cliente, en lo que respecta al correo electrónico.

*Módulo profesional: Tratamiento informático de la información I*

Código: 0440.

Duración: 220 horas.

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Procesa textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.

Criterios de evaluación:

- Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
  - Se ha mantenido la posición corporal correcta.
  - Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
  - Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
  - Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.
  - Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
  - Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos breves en inglés.
  - Se ha controlado la velocidad (mínimo de 200 p.p.m.) y la precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.
  - Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
  - Se han localizado y corregido los errores mecanográficos.
2. Identifica los componentes de un sistema informático y utiliza las operaciones básicas del mismo, implementándolo en su equipo.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los distintos componentes de un sistema informático.
  - Se ha descrito el funcionamiento y las partes que integran la Unidad Central de Proceso.
  - Se han distinguido los tipos de memoria y sus funciones.
  - Se han diferenciado distintos soportes físicos de almacenamiento.
  - Se ha encendido y apagado correctamente el ordenador.
  - Se han utilizado los elementos del escritorio: menús, ventanas, iconos, etc.
  - Se han configurado los aspectos sencillos del panel de control: fecha y hora, idioma, teclado, ratón, pantalla.
  - Se han creado, utilizado, compartido y eliminado ficheros y carpetas.
3. Instala y actualiza aplicaciones informáticas relacionadas con la tarea administrativa razonando los pasos a seguir en el proceso.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los requisitos mínimos y óptimos para el funcionamiento de la aplicación.
  - Se han identificado y establecido las fases del proceso de instalación y actualización.
  - Se han respetado las especificaciones técnicas del proceso de instalación.
  - Se han configurado las aplicaciones según las directrices que se le indiquen.
  - Se han documentado las incidencias y el resultado final.
  - Se han solucionado problemas en la instalación o integración con el sistema informático.
  - Se han eliminado y/o añadido componentes de la instalación en el equipo bajo la supervisión del responsable.
  - Se han respetado las licencias software.
4. Elabora documentos de textos utilizando las opciones de un procesador de textos tipo.

Criterios de evaluación:

- Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos básicos de los procesadores de textos y autoedición.
- Se han identificado las características de cada tipo de documento.
- Se han transcrito documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.
- Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo.
- Se han integrado objetos, gráficos, tablas y hojas de cálculo, e hipervínculos entre otros.
- Se han detectado y corregido los errores cometidos.
- Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.
- Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

5.-Elabora documentos y plantillas manejando opciones de la hoja de cálculo tipo.

Criterios de evaluación:

- Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- Se han aplicado fórmulas y funciones.
- Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.
- Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
- Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.
- Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.
- Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

*Contenidos.*

Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica:
  - Escritura de palabras simples.
  - Escritura de palabras de dificultad progresiva.
  - Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
  - Copia de textos con velocidad controlada.
  - Escritura de textos en inglés.

-Corrección de errores.

Sistema informático y sistema operativo:

- Definición de ordenador.
- La CPU y las memorias internas.
- Periféricos de entrada y de salida.
- Unidades de almacenamiento.
- El escritorio: ventanas, menús, diálogos.
- Procedimientos de instalación y configuración.
- Conceptos de fichero y carpeta.
- Operaciones con ficheros y carpetas.
- Instalación y actualización de aplicaciones:
  - Tipos de aplicaciones ofimáticas.
  - Tipos de licencias software.
  - Necesidades de los entornos de explotación.
  - Requerimiento de las aplicaciones.
  - Componentes y complementos de las aplicaciones.
  - Procedimientos de instalación y configuración.
  - Diagnóstico y resolución de problemas.
  - Técnicas de asistencia al usuario.

Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:

- Estilos.
- Formularios.
- Combinar documentos.
- Creación y uso de plantillas.
- Importación y exportación de documentos.
- Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.

-Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias entre otros).

-Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:

- Estilos.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación de tablas y gráficos dinámicos.
- Uso de plantillas y asistentes.
- Importación y exportación de hojas de cálculo.
- Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
- Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.

*Orientaciones didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desarrollar el trabajo administrativo en un sistema informático, atendiendo tanto a la velocidad y precisión en la transcripción de datos, como a la utilización de las aplicaciones informáticas que para realizar las labores administrativas estén instaladas en dicho sistema. También permite desempeñar la función de instalación y explotación de aplicaciones informáticas, bajo la supervisión del responsable del área informática de la empresa. Asimismo, se obtienen unos conocimientos básicos sobre el hardware del sistema.

Para un correcto aprendizaje se debería tener en cuenta la conveniencia de dedicar un tiempo semanal (se recomiendan 3 horas) al aprendizaje y desarrollo de la velocidad y técnicas mecanográficas, con el fin de capacitar al alumnado para afrontar las diferentes pruebas de operatoria de teclados que, tanto la Administración Pública como las empresas, suelen exigir para el acceso a los diferentes puestos de trabajo administrativo.

Se debería insistir en la postura correcta en el puesto de trabajo, ya que contribuirá de manera importantísima a la salud laboral. Dada la cantidad de tiempo que se ha de estar ante el puesto de trabajo, el aprendizaje de una buena postura además de facilitar el trabajo, redundará en la disminución de lesiones tanto de espalda como de las extremidades superiores. También es conveniente la recomendación al alumnado de revisiones visuales con el fin de prevenir lesiones oculares por el trabajo continuado ante pantallas.

Es importante que el alumnado pueda disponer de un ordenador por persona en el aula, para realizar todos los trabajos que se vayan proponiendo y, así, poder comprobar su evolución a través del tiempo, sin distorsiones causadas por la utilización conjunta del ordenador con diferentes miembros del grupo.

Este módulo constituye un entorno de trabajo ideal para enseñar al alumnado unas pautas de seguridad en el trabajo, tales como la realización de copias de seguridad, la prevención de infección del sistema informático por virus a través de programas antivirus y la protección de sus medios de almacenamiento contra estos contagios. Se les concienciará en la lucha contra la piratería informática instalando y utilizando siempre programas con las debidas licencias.

La instalación y explotación de aplicaciones formarán al alumnado en la consulta de las condiciones necesarias para que las aplicaciones funcionen en los equipos, evitando la instalación de programas que no son soportados por los ordenadores que posee la empresa, incluyendo aspectos como:

- La búsqueda de software de aplicación adecuado al entorno de explotación.
- La instalación y configuración de aplicaciones ofimáticas.
- La elaboración de documentos y plantillas.
- La resolución de problemas en la explotación de las aplicaciones.
- La asistencia al usuario.

La distribución de los contenidos no tiene por qué coincidir con el orden en el que aparecen en el módulo, sino que se podría modificar en función de las características de los grupos de estudiantes o los criterios del profesorado que imparta este módulo. No obstante, se recomienda seguir el orden establecido, ya que se parte del aprendizaje del teclado para, con una exigencia creciente a lo largo del curso, mejorar y dominar la velocidad, pasando por la instalación y mantenimiento de aplicaciones, para continuar con la utilización de un procesador de textos y terminar con la hoja de cálculo, aplicaciones cuyo uso está totalmente integrado en la labor de administración de cualquier oficina.

Con respecto a los diferentes resultados de aprendizaje es bueno hacer hincapié en los siguientes detalles:

-El primero de ellos trata del dominio del teclado extendido y las técnicas mecanográficas, por lo que se prestará especial atención a la colocación de los dedos y al método de escritura al tacto, sin cansarse de subrayar la importancia que tiene para poder conseguir la calidad y velocidad mínimas que se van a exigir.

-El segundo y tercero tratan del conocimiento básico de un sistema operativo y la instalación y mantenimiento de aplicaciones informáticas, lo que permite incidir sobre la importancia del conocimiento, aunque sea a un nivel básico, de los equipos con los que estamos trabajando y su interactividad, lo que, sin duda, redundará en la mejora de la utilización de las diferentes aplicaciones, su mantenimiento y actualización, y la ampliación de tareas automatizadas mediante la instalación de otras aplicaciones.

-Los dos últimos resultados de aprendizaje corresponden a aplicaciones ofimáticas completas: procesador de textos y hoja de cálculo. Estas son aplicaciones que se van a encontrar en todas las empresas, por lo que éste debe ser un argumento motivador en el estudio de este módulo. Además, el alumnado puede ver inmediatamente las ventajas de la utilización de estas herramientas en el resto de módulos del ciclo.

Este módulo está relacionado con el resto de módulos que se imparten en el ciclo, ya que trata sobre la automatización de las tareas administrativas, liberando a las personas del trabajo repetitivo y permitiéndoles su realización con rapidez y precisión. No obstante lo anterior, es destacable

la especial relación del presente módulo con los que se señalan a continuación en los siguientes términos:

-Con el módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente, ya que el procesador de textos nos va a ayudar a una correcta presentación y distribución de las comunicaciones, también con el conocimiento básico de un sistema operativo porque se trabaja el archivo de información que, en muchos casos, tendrá un soporte informático y se utilizarán "carpetas" para su archivo, por lo que deberán atender a un sistema de archivo.

-Con el módulo de Operaciones administrativas de compra-venta la relación se materializa en que se pueden confeccionar documentos de compra-venta con el procesador de textos y con la hoja de cálculo. Si además se maneja un programa de facturación y gestión de almacenes, ayudarán los conceptos básicos del sistema operativo y la configuración y mantenimiento de programas.

-Con el módulo de Técnica contable la relación viene dada por la utilización de un programa de contabilidad.

-Con el módulo de Operaciones administrativas de recursos humanos está relacionado por la posible utilización de diferentes impresos confeccionados con procesador de textos para su cumplimentación y el mantenimiento y utilización de una aplicación de gestión de nóminas y bases de datos del personal.

-Con el módulo de Gestión de contenidos en páginas Web los conocimientos básicos de informática serán de una utilidad indudable.

-Con los módulos de Inglés básico I e Inglés también se relaciona, ya que uno de los resultados de aprendizaje va a ser la transcripción de textos breves en inglés.

*Módulo profesional: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería I*

Código: 0448.

Duración: 100 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 de esta índole que se utilizan en la empresa, describiendo la finalidad de cada uno de ellos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado las organizaciones, entidades y tipos de empresas que operan en el Sistema Financiero Español.
- b) Se han diferenciado los distintos elementos que componen el Sistema Financiero Español y descrito sus principales características.
- c) Se han precisado las instituciones financieras bancarias y no bancarias y descrito sus principales características.
- d) Se han diferenciado los distintos mercados dentro del sistema financiero español relacionándolos con los diferentes productos financieros que se emplean habitualmente en la empresa.
- e) Se han diferenciado los agentes económicos que compran activos financieros de aquellos que los emiten.
- f) Se han comparado las antiguas funciones del Banco de España con las actuales por la aparición del Banco Central Europeo.
- g) Se ha identificado la función mediadora que los Bancos privados realizan en la economía.
- h) Se han relacionado las funciones principales de cada uno de los intermediarios financieros.
- i) Se han diferenciado los principales instrumentos financieros bancarios y no bancarios y descrito sus características.
- j) Se han identificado los servicios básicos que nos ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.
- k) Se ha calculado la rentabilidad y coste financiero de algunos instrumentos financieros de inversión.

l) Se ha operado medios temáticos de banca on-line y afines.

m) Se han cumplimentado diversos documentos relacionados con la contratación, renovación y cancelación de productos financieros habituales en la empresa.

2. Efectúa cálculos financieros básicos identificando y aplicando las leyes financieras correspondientes a la capitalización simple.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha diferenciado entre las leyes financieras de capitalización simple y actualización simple.
- b) Se ha calculado el interés simple de diversos instrumentos financieros.
- c) Se ha calculado el descuento simple de diversos instrumentos financieros.
- d) Se han descrito las implicaciones que tienen el tiempo y el tipo de interés en este tipo de operaciones.
- e) Se han comparado dos conjuntos de varios capitales en interés simple.

f) Se ha calculado la equivalencia o no equivalencia entre dos conjuntos de capitales en interés simple.

g) Se han diferenciado las características de los distintos tipos de comisiones de los productos financieros más habituales en la empresa.

h) Se han identificado los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.

3. Efectúa las operaciones bancarias básicas en capitalización simple interpretando la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

a) Se han liquidado una cuenta bancaria y una de crédito por los métodos más habituales.

b) Se ha calculado el líquido de una negociación de efectos.

c) Se ha calculado el líquido de una gestión de efectos.

d) Se han relacionado las operaciones financieras bancarias con la capitalización simple y el descuento simple.

e) Se han comparado productos financieros bajo las variables coste/rentabilidad.

f) Se han utilizado herramientas informáticas específicas del sistema operativo bancario.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito la función y los métodos del control de la tesorería en la empresa.

b) Se ha diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería: cobros y pagos y la documentación relacionada con éstos.

c) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.

d) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo de caja y cuadro de la caja y detectado las desviaciones.

e) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.

f) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.

g) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos, empresas y entidades externas.

h) Se han utilizado medios telemáticos, de administración electrónica y otros sustitutos de la presentación física de los documentos.

i) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y conformidad de la información.

#### Contenidos.

Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

–El Sistema Financiero Español: concepto, características y composición.

–Instituciones financieras bancarias y no bancarias.

–Mercados financieros.

–Activos financieros.

–El sistema Europeo de los Bancos Centrales.

–El Banco de España.

–La Banca privada.

–Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios.

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

–Otros instrumentos financieros de financiación.

–Rentabilidad de la inversión.

–Coste de financiación.

Cálculos financieros básicos:

–Capitalización simple.

–Actualización simple. Descuento comercial o bancario.

–Tantos por ciento equivalentes en capitalización simple.

–Equivalencia financiera en capitalización simple.

–Comisiones bancarias. Identificación y cálculo: transferencias, domiciliaciones, tarjetas, gestión de cobro.

Operaciones bancarias básicas:

–Operaciones bancarias de capitalización y descuento simple: cuentas corrientes, cuentas de crédito, descuento de efectos.

–Documentación relacionada con las operaciones bancarias simples.

–Liquidación de cuentas corrientes y de crédito por el método Hamburgués.

–Servicios bancarios on-line más habituales.

Aplicación de métodos de control de tesorería:

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

–Medios de cobro y pago de la empresa.

–Libros de registro de tesorería.

–Control de caja y banco.

–Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

#### Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de realizar ciertas operaciones administrativas establecidas en el procedimiento de la gestión de tesorería, necesaria para la adecuada gestión administrativa y financiera de la empresa.

La función de realizar operaciones administrativas de la gestión de tesorería incluye aspectos como:

–Control de la caja y el banco.

–Identificación de documentos de cobro y pago.

–Identificación de los intermediarios financieros.

–Diferenciación de los instrumentos financieros.

–Determinación de cálculos financieros básicos.

–Aplicación de herramientas informáticas en la gestión de tesorería.

El rasgo más significativo de este módulo es que aporta un nivel de especialización significativa para actuar con eficacia en el sector financiero, capacitando al alumnado para informar y asesorar sobre productos y servicios ofertados.

Se trata de un módulo teórico-práctico, ya que, en el aula, se estudian los conceptos teóricos necesarios para adentrarse en la realidad económica financiera en la que cotidianamente las empresas se encuentran inmersas, y la práctica surge de los trabajos que realizan los alumnos/as visitando las oficinas bancarias y empresas donde se lleven a cabo labores de gestión de tesorería.

Por lo que se refiere a los recursos que se aconsejan utilizar en este módulo para conseguir los resultados de aprendizaje, podrían ser además del libro de texto, en el caso de que el profesorado considere conveniente que el alumnado disponga del mismo, otros libros que se encontrarán en el aula para que puedan consultar y ampliar algunos de los temas tratados. Además sería necesario disponer de los recursos didácticos que a continuación se señalan:

–Calculadora financiera.

–Herramientas informáticas: ordenadores, programas, impresora, proyector, pantalla e Internet para realizar consultas a diferentes páginas Web.

–Charla de una entidad financiera.

–Banca on-line.

–Periódicos diarios y revistas especializadas.

–Impresos.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, y, con el fin de facilitar la labor docente del profesorado, se considera conveniente seguir el mismo orden que aparece en los contenidos del módulo, es decir:

–Bloque I: Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios.

–Bloque II: Cálculos financieros básicos.

–Bloque III: Operaciones bancarias básicas.

–Bloque IV: Aplicación de métodos de control de tesorería.

Desde el punto de vista de la metodología a seguir y de las actividades generales que servirían para la mayoría de las unidades de trabajo, se propone seguir las siguientes actuaciones:

–Al comienzo de cada unidad de trabajo, realizar una introducción motivadora de la misma que sirva para llamar la atención de los alumnos/as sobre los conceptos que se van a tratar.

–Posteriormente y, una vez asimilados los conceptos teóricos, realizar casos prácticos y actividades lo más cercanas posibles a la realidad de las oficinas bancarias y de las empresas.

–En el aula, en la medida de lo posible, se deberían utilizar documentos reales, que los alumnos/as recogerán en las oficinas bancarias, realizando así una parte del trabajo fuera del aula.

–Se deberían realizar visitas en grupo a las entidades financieras y al menos a una empresa.

–Se podrían realizar trabajos en grupo y exponer dichos trabajos en clase al resto de sus compañeros.

–Continuamente se deberían comentar artículos actuales de prensa y de revistas especializadas que traten sobre alguno de los temas que en ese momento se estén estudiando. Los artículos deberían ser aportados tanto por el profesor/a como por los alumnos/as.

Además de las actividades generales expuestas, para conseguir los resultados de aprendizaje de los diferentes bloques de contenidos, sería

conveniente realizar también las siguientes actividades más específicas de cada uno de ellos:

**Bloque I:**

–Se debería visitar las siguientes páginas Web: la del Banco de España, las de diversos bancos y cajas de ahorros.

–Se debería comentar artículos actuales de la prensa diaria y de revistas especializadas sobre temas tales como: tipos de interés, inflación, Fondo de Garantía de Depósitos, fusiones de bancos y de cajas de ahorros, entre otros.

**Bloque II:**

–Sería conveniente realizar un pequeño repaso y hacer algún ejercicio de cálculo matemático, antes de comenzar con el propiamente financiero.

–Además se tendría que tener en cuenta que hay que realizar muchos ejercicios de cálculo financiero, aunque parezcan repetitivos, para que tengan una buena base antes de pasar a realizar las operaciones bancarias en las que aplicarán estos cálculos.

**Bloque III:** Se debería realizar un trabajo en grupo que podría consistir en:

**Planteamiento del trabajo:**

–Dividir a los alumnos/as en grupo de tres.

–Visitar, real o virtualmente, tres entidades bancarias (una de ellas al menos que sea una caja de ahorros) y pedir información sobre los productos financieros que en ese momento ofertan y que estén relacionados con los estudiados de clase. Además, recogerán los folletos publicitarios.

**Trabajo a realizar:**

–De los distintos productos que les han ofertado elegirán tres y realizarán un trabajo en el que explicarán todas las características de dichos productos.

–También deben hacer un pequeño informe sobre el trato recibido en cada una de las entidades bancarias visitadas.

–Estos trabajos deberían ser entregados en un dossier al profesor/a y además ser expuestos al resto de compañeros/as.

**Bloque IV:**

–Sería conveniente interpretar la información que suministran los libros más utilizados relacionados con la gestión de tesorería de una empresa, a sabiendas de que no existen modelos unificados de los mismos y que están siendo sustituidos por programas informáticos.

–Se podría realizar una visita a una empresa del sector en la que el alumnado tuviera la oportunidad de constatar el trabajo diario que se realiza en términos de gestión de tesorería y su gran importancia para el funcionamiento y supervivencia de la empresa.

Finalmente, hay que tener en cuenta que a veces hay contenidos del presente módulo que guardan cierta relación con los de los módulos que se señalan a continuación, por lo que es necesario que se lleve a cabo una labor de coordinación entre el profesorado, unas veces para evitar duplicaciones, y, otras, para intentar impartirlos simultáneamente, si se tratase lo mismo, pero desde dos puntos de vista diferentes. Este es el caso de los contenidos complementarios o de base para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos en otros módulos.

En concreto, este módulo tiene alguna relación con los siguientes:

–Operaciones administrativas de compra-venta, en cuanto a los medios de cobro y pago, ya que este contenido se encuentra en los dos módulos.

–Tratamiento informático de la información respecto de la aplicación de lo aprendido en este módulo a la hora de presentar el dossier del trabajo y de las aplicaciones informáticas al realizar documentos bancarios y de gestión de tesorería.

–Tratamiento de la documentación contable. En él se contabilizan ciertos documentos generados en el presente módulo.

*Módulo profesional: Tratamiento informático de la información II*

Código: 0440.

Duración: 110 horas.

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Gestiona el correo y la agenda electrónica manejando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos que componen un correo electrónico.

b) Se han analizado las necesidades básicas de gestión de correo y agenda electrónica.

c) Se han configurado distintos tipos de cuentas de correo electrónico.

d) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.

e) Se ha operado con la libreta de direcciones.

f) Se ha trabajado con todas las opciones de gestión de correo electrónico (etiquetas, filtros, carpetas y otros).

g) Se han utilizado opciones de agenda electrónica.

2. Integra imágenes digitales y secuencias de vídeo, utilizando aplicaciones tipo y periféricos en documentos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los distintos formatos de imágenes.

b) Se ha realizado la adquisición de imágenes con periféricos.

c) Se ha trabajado con imágenes a diferentes resoluciones, según su finalidad.

d) Se han importado y exportado imágenes en diversos formatos.

e) Se han reconocido los elementos que componen una secuencia de vídeo.

f) Se han analizado los tipos de formatos y "codecs" más empleados.

g) Se han importado y exportado secuencias de vídeo.

h) Se han capturado secuencias de vídeo con recursos adecuados.

i) Se han elaborado guías básicas de tratamiento de imágenes y vídeo.

3. Elabora presentaciones multimedia utilizando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las opciones básicas de las aplicaciones de presentaciones.

b) Se reconocen los distintos tipos de vista asociados a una presentación.

c) Se han aplicado y reconocido las distintas tipografías y normas básicas de composición, diseño y utilización del color.

d) Se han diseñado plantillas de presentaciones.

e) Se han creado presentaciones.

f) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones.

4. Realiza operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos de las bases de datos relacionales.

b) Se han creado bases de datos ofimáticas.

c) Se han utilizado las tablas de la base de datos (insertar, modificar y eliminar registros).

d) Se han utilizado asistentes en la creación de consultas.

e) Se han utilizado asistentes en la creación de formularios.

f) Se han utilizado asistentes en la creación de informes.

g) Se ha realizado búsqueda y filtrado sobre la información almacenada.

*Contenidos.*

Gestión de correo y agenda electrónica:

–Tipos de cuentas de correo electrónico.

–Entorno de trabajo: configuración y personalización.

–Plantillas y firmas corporativas.

–Foros de noticias ("news") configuración, uso y sincronización de mensajes.

–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.

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

–Sincronización con dispositivos móviles.

–Técnicas de asistencia al usuario.

Integración de imágenes y vídeos en documentos:

–Elaboración de imágenes:

• Formatos y resolución de imágenes.

• Manipulación de selecciones, máscaras y capas.

• Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color básicos.

• Aplicación de filtros y efectos simples.

• Importación y exportación de imágenes.

• Utilización de dispositivos para obtener imágenes.

–Manipulación de vídeos:

• Formatos de vídeo. Codecs.

• Manipulación de la línea de tiempo.

• Selección de escenas y transiciones.

• Introducción de títulos y audio.

• Importación y exportación de vídeos.

Elaboración de presentaciones:

- Diseño y edición de diapositivas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

Utilización de bases de datos ofimáticas:

- Elementos de las bases de datos relacionales.
- Creación de bases de datos.
- Manejo de asistentes.
- Búsqueda y filtrado de la información.
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.

#### Orientaciones didácticas.

Este módulo se configura como la continuación del ya cursado en primer curso, de tal forma que completa los conocimientos que el alumno necesita para llevar a cabo el tratamiento de la información en la empresa mediante el empleo de aplicaciones informáticas. Por ello, las orientaciones pedagógicas de este módulo son las mismas que en el anteriormente citado y, únicamente, se añaden las matizaciones que se señalan a continuación.

Los conocimientos ya interiorizados a través del proceso de aprendizaje harán que se pueda hacer frente a las aplicaciones que se van a estudiar en este curso y que requieran, en el caso de la manipulación de bases de datos, de un mayor esfuerzo en su conocimiento y utilización.

En cuanto a los demás contenidos previstos en este módulo, podría decirse que son más "ligeros" y con unos resultados más visuales, y hasta cierto punto, más espectaculares (imagen, vídeo, presentaciones), o cuyo manejo forma parte ya de los hábitos de estas personas (correo electrónico, agenda electrónica).

Se deberá seguir insistiendo al alumnado sobre la conveniencia de una buena higiene postural en el trabajo, sobre el sistema de escritura al tacto en todas las aplicaciones informáticas que manejen y sobre los criterios de calidad y rapidez en la transcripción de datos, como elemento fundamental para la realización del trabajo en la forma y el plazo requeridos.

Se debe resaltar, también, la importancia de los aspectos audiovisuales en la imagen de la empresa y, por ello, todo lo referente a las presentaciones multimedia, tanto de la propia empresa como de los productos o servicios por ella suministrados.

Por lo que respecta a la relación del presente módulo con el resto de los que se imparten en segundo, la vinculación es patente ya que, en este curso, y dado que el alumnado cuenta con la base de los conocimientos adquiridos en el de primero, es más fácil la utilización de herramientas informáticas en el desarrollo de cada uno de ellos: procesador de textos en todos; hoja de cálculo en Operaciones auxiliares de tesorería; y sistema operativo en todos aquellos que utilicen un programa propio, como puede ser el módulo de Tratamiento de la documentación contable.

La integración de todas las aplicaciones va a ser tratada en el módulo de Empresa en el aula y el dominio de las mismas contribuirá a la comprensión global de la función administrativa del futuro profesional.

Finalmente, sigue siendo deseable el que cada alumno/a de este ciclo formativo disponga en el aula de un ordenador. También sería conveniente que estuvieran dos profesores en el aula, en aquellos momentos en que los contenidos del módulo así lo aconsejen, para poder atender adecuadamente todas las dudas y dificultades que, en el manejo habitual del ordenador, puedan surgir.

#### Módulo profesional: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería II

Código: 0448.

Duración: 70 horas.

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Efectúa cálculos financieros básicos identificando y aplicando las leyes financieras correspondientes a la capitalización compuesta.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha diferenciado entre las leyes financieras de capitalización compuesta y actualización compuesta.
- b) Se ha calculado el interés compuesto de diversos instrumentos financieros.
- c) Se ha calculado el descuento compuesto de diversos instrumentos financieros.

d) Se han descrito las implicaciones que tienen el tiempo y el tipo de interés en este tipo de operaciones.

e) Se han comparado dos conjuntos de varios capitales en interés compuesto.

f) Se ha calculado la equivalencia o no equivalencia entre dos conjuntos de capitales en interés compuesto.

g) Se han diferenciado los conceptos de tanto nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente.

h) Se han identificado los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.

i) Se ha diferenciado entre una renta temporal y una renta perpetua.

j) Se han identificado los elementos que intervienen en el cálculo de una renta.

k) Se han calculado los distintos elementos que intervienen en una renta.

2. Efectúa las operaciones bancarias básicas en capitalización compuesta interpretando la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

a) Se han diferenciado las variables que intervienen en las operaciones de préstamos.

b) Se han relacionado los conceptos integrantes de la cuota del préstamo.

c) Se han descrito las características del sistema de amortización de préstamos por los métodos más habituales.

d) Se ha calculado el cuadro de amortización de préstamos sencillo por los métodos más habituales.

e) Se han relacionado las operaciones financieras bancarias con la capitalización compuesta.

f) Se han utilizado herramientas informáticas específicas del sistema operativo bancario.

3. Evalúa el mercado bursátil como elemento importante en la colocación de los capitales y la obtención de recursos para la financiación de la actividad empresarial, conociendo algunas de las operaciones más comunes que se realizan en la bolsa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha diferenciado un título de renta fija de uno de renta variable.

b) Se han identificado los rasgos fundamentales de la Ley del mercado de valores.

c) Se ha valorado la importancia que tiene la bolsa en la economía.

d) Se han diferenciado los elementos básicos del IBEX 35.

e) Se ha distinguido entre valor nominal y valor efectivo.

f) Se ha calculado el importe de la compra-venta de una operación bursátil.

g) Se ha calculado la rentabilidad de la inversión.

h) Se han utilizado las páginas correspondientes en Internet.

4. Analiza los productos y servicios de seguros básicos, relacionando sus características con sus posibilidades de aplicación.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las ventajas y desventajas de un seguro ante situaciones de riesgo.

b) Se han clasificado los tipos de seguros de la empresa y los elementos que conforman un contrato de seguro.

c) Se han diferenciado los distintos tipos de seguros.

d) Se han identificado los coeficientes a aplicar para el cálculo de una prima de seguro en un determinado sector.

e) Se ha calculado el importe de una prima de seguros de un determinado sector.

f) Se ha calculado la indemnización a cobrar ante un determinado siniestro.

g) Se han utilizado las páginas correspondientes en Internet.

#### Contenidos.

Cálculos financieros básicos:

-Capitalización compuesta.

-Actualización compuesta. Descuento comercial o bancario.

-Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes en capitalización compuesta.

-Equivalencia financiera en capitalización compuesta.

-Diferencias entre capitalización simple y capitalización compuesta.

-Rentas constantes inmediatas.

Operaciones bancarias básicas:

-Operaciones bancarias de capitalización compuesta. Préstamos.

-Documentación relacionada con las operaciones bancarias compuestas.

–Amortización de préstamos por el sistema francés y de cuotas constantes.

–Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.

–Otros servicios bancarios on-line.

Productos bursátiles:

–Renta fija y renta variable.

–El mercado de valores: la bolsa de comercio.

–Índices bursátiles: IBEX 35.

–Operaciones bursátiles.

–Apoyo informático (Internet).

Productos y servicios de seguros:

–El contrato de seguro.

–Los seguros de cosas.

–Los seguros de personas.

–Apoyo informático (Internet).

#### *Orientaciones didácticas.*

Dada la complejidad y el número elevado de horas, el presente módulo se ha dividido en dos partes por cuestiones pedagógicas que aconsejan la secuenciación de sus contenidos a lo largo de los dos cursos del ciclo formativo.

Los criterios seguidos para realizar la división de contenidos se basan en el grado de dificultad de los mismos y en la necesaria consecución de resultados de aprendizaje previos para alcanzar otros, así como en la temporalización adecuada para impartir contenidos, teniendo en cuenta tanto las competencias propias del módulo como su relación con otros módulos del ciclo.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de realizar ciertas operaciones administrativas establecidas en el procedimiento de la gestión de tesorería, necesaria para la adecuada gestión administrativa y financiera de la empresa.

La función de realizar operaciones administrativas de la gestión de tesorería incluye aspectos como:

–Control de la caja y el banco.

–Identificación de documentos de cobro y pago.

–Identificación de los intermediarios financieros.

–Diferenciación de los instrumentos financieros.

–Determinación de cálculos financieros básicos.

–Aplicación de herramientas informáticas en la gestión de tesorería.

El rasgo más significativo de este módulo es que aporta un nivel de especialización significativa para actuar con eficacia en el sector financiero y de seguros, capacitando al alumnado para informar y asesorar sobre productos y servicios ofertados en ambos sectores.

Se trata de un módulo teórico-práctico, ya que, en el aula, se estudian los conceptos teóricos útiles para adentrarse en la realidad económica financiera en la que cotidianamente las empresas se encuentran inmersas, y la práctica surge de los trabajos que realizan los alumnos/as visitando las oficinas bancarias y de seguros.

Por lo que se refiere a los recursos que se aconsejan utilizar en este módulo para alcanzar los resultados de aprendizaje, podrían ser además del libro de texto, en el caso de que el profesorado considere conveniente que el alumnado disponga del mismo, otros libros que se encontrarán en el aula para que puedan consultar y ampliar algunos de los temas tratados. Además sería necesario disponer de los recursos didácticos que a continuación se señalan:

–Calculadora financiera.

–Herramientas informáticas: ordenadores, programas, impresora, proyector, pantalla e Internet para realizar consultas a diferentes páginas Web (diferentes bancos, compañías de seguros, IBEX 35, entre otras).

–Charla de una entidad financiera y de una entidad de seguros.

–Banca on-line.

–Periódicos diarios y revistas especializadas.

–Impresos.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, y, con el fin de facilitar la labor docente del profesorado, se considera conveniente seguir el mismo orden que aparece en los contenidos del módulo, es decir:

–Bloque I: Cálculos financieros básicos.

–Bloque II: Operaciones bancarias básicas.

–Bloque III: Productos Bursátiles.

–Bloque IV: Productos y Servicios de Seguros.

Desde el punto de vista de la metodología a seguir y de las actividades generales que servirían para la mayoría de las unidades de trabajo, se propone seguir las siguientes actuaciones:

–Al comienzo de cada unidad de trabajo, realizar una introducción motivadora de la misma que sirva para llamar la atención de los alumnos/as sobre los conceptos que se van a tratar.

–Posteriormente y, una vez asimilados los conceptos teóricos, realizar casos prácticos y actividades lo más cercanas posibles a la realidad de las oficinas bancarias y de seguros.

–En el aula, en la medida de lo posible, se deberían utilizar documentos reales, que los alumnos/as recogerán en las oficinas bancarias y de seguros, realizando así una parte del trabajo fuera del aula.

–Se deberían realizar visitas en grupo a las entidades financieras y de seguros.

–Se podrían realizar trabajos en grupo y exponer dichos trabajos en clase al resto de sus compañeros.

–Continuamente se deberían comentar artículos actuales de prensa y de revistas especializadas que traten sobre alguno de los temas que en ese momento se estén estudiando. Los artículos deberían ser aportados tanto por el profesor/a como por los alumnos/as.

Además de las actividades generales expuestas para conseguir los resultados de aprendizaje de los diferentes bloques de contenidos, sería conveniente realizar también las siguientes actividades más específicas de cada uno de ellos:

Bloque I: Antes de comenzar con los cálculos financieros correspondientes a este curso, sería conveniente realizar algún ejercicio de repaso de los cálculos financieros estudiados en el módulo de primero. Además, se debería tener en cuenta que hay que realizar muchos ejercicios de cálculo financiero, aunque parezcan repetitivos, para que tengan una buena base, antes de pasar a realizar las operaciones bancarias en las que aplicarán estos cálculos.

Bloque II: Se debería realizar un trabajo en grupo que podría consistir en:

–Planteamiento del trabajo: dividir a los alumnos/as en grupo de tres y que cada grupo visite una entidad bancaria y pida información sobre los distintos tipos de préstamos que en ese momento oferta dicha entidad y que recogerán en los folletos publicitarios.

–Trabajo a realizar: realizarán un trabajo en un dossier que entregarán al profesor y expondrán al resto de sus compañeros/as, en el que explicarán todas las características de los préstamos sobre los cuales han recibido la información. Tras la exposición se podría hacer un debate, comparando las condiciones que ponen las distintas entidades bancarias al solicitar un mismo tipo de préstamo y decidir cuál sería conveniente elegir.

Bloque III: Se debería realizar un trabajo que consistiera en la simulación de un juego de bolsa.

–Planteamiento del trabajo: Formar grupos de dos participantes, con un número de broker cada grupo y partiendo de un capital disponible, realizar unas cuantas operaciones de compra-venta de acciones, tomando los precios del IBEX 35. El dinero no invertido (liquidez), permanecerá en una cuenta corriente.

–Trabajo a realizar: Presentarán un dossier con varios documentos (estado de valores, fichas de control, control de saldos, si como la cuenta corriente liquidada el día de la última operación), calculando por último la rentabilidad de la inversión y realizando un informe de la simulación.

Bloque IV: Se debería realizar un trabajo en grupo que podría consistir en:

–Planteamiento del trabajo: dividir a los alumnos/as en grupo de tres y que cada grupo visite una compañía de seguros y pida información sobre un seguro de personas y un seguro de daños. Recogerán los folletos publicitarios.

–Trabajo a realizar: realizarán un trabajo en un dossier que entregarán al profesor y expondrán al resto de sus compañeros/as, en el que explicarán todas las características de un seguro de personas y de un seguro de daños, de entre los que han recibido la información.

Finalmente, hay que tener en cuenta que a veces hay contenidos similares en varios módulos, por lo que hay que coordinarse con el profesorado que imparte ese módulo, unas veces para evitar duplicaciones y, otras, para intentar impartirlos simultáneamente, si se tratase de lo mismo, pero desde dos puntos de vista diferentes, esto es el caso de los contenidos complementarios o de base para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos en otros módulos.

En concreto este módulo tiene alguna relación con:

–Operaciones auxiliares de gestión de tesorería I, al ser continuación del mismo.

–Operaciones administrativas de compra-venta, en lo que respecta a cálculos de comisiones y corretajes.

–Tratamiento informático de la información, al emplear las destrezas adquiridas al realizar el dossier de los diferentes trabajos y al utilizar la "hoja de cálculo" en los préstamos.

–Tratamiento de la documentación contable, al generar documentos que dan lugar a la interpretación contable.

–Empresa en el aula, al elaborar los documentos relacionados con el área financiera.

*Módulo Profesional: Empresa y Administración*

Código: 0439.

Duración: 90 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:

a) Se han analizado las diversas posibilidades de innovación empresarial (técnicas, materiales, de organización interna y externa, entre otras), relacionándolas como fuentes de desarrollo económico y creación de empleo.

b) Se han descrito las implicaciones que tienen para la competitividad empresarial la innovación y la iniciativa emprendedora.

c) Se han comparado y documentado diferentes experiencias de innovación empresarial, describiendo y valorando los factores de riesgo asumidos en cada una de ellas, haciendo hincapié en aquellas que han tenido lugar dentro de nuestra Comunidad.

d) Se han definido las características de empresas de base tecnológica relacionándolas con los distintos sectores económicos.

e) Se han enumerado algunas iniciativas innovadoras que puedan aplicarse a empresas u organizaciones ya existentes para su mejora.

f) Se han analizado posibilidades de internacionalización de algunas empresas como factor de innovación de las mismas.

g) Se han buscado ayudas y herramientas, públicas y privadas, para la innovación, creación e internacionalización de empresas, tanto en el Estado como en Navarra, relacionándolas estructuralmente en un informe.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de empresa.

b) Se ha distinguido entre personalidad física y jurídica.

c) Se ha diferenciado la empresa según su constitución legal.

d) Se han reconocido las características del empresario autónomo.

e) Se han precisado las características de los diferentes tipos de sociedades.

f) Se ha identificado la forma jurídica más adecuada para cada tipo de empresa.

3. Analiza el sistema tributario español, reconociendo sus finalidades básicas así como las de los principales tributos, estudiando las particularidades del sistema tributario navarro.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la existencia de los Presupuestos Generales del Estado y de Navarra, distinguiendo los principales componentes de ingresos y gastos públicos.

b) Se ha relacionado la obligación tributaria con su finalidad socio-económica.

c) Se ha reconocido la jerarquía normativa tributaria, analizando el régimen Foral de Navarra.

d) Se han identificado los diferentes tipos de tributos, utilizando los modelos propios de la Hacienda Foral de Navarra.

e) Se han discriminado sus principales características.

f) Se han diferenciado entre impuestos directos e indirectos.

g) Se han identificado los elementos de la declaración-liquidación.

h) Se han reconocido las formas de extinción de las deudas tributarias.

4. Identifica las obligaciones fiscales de la empresa diferenciando los tributos a los que está sujeta, haciendo especial hincapié en las particularidades propias del sistema tributario navarro.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las obligaciones fiscales de la empresa.

b) Se ha precisado la necesidad de alta en el censo.

c) Se han reconocido las empresas sujetas al pago del Impuesto de Actividades Económicas.

d) Se han reconocido las características generales del Impuesto sobre el Valor Añadido y sus diferentes regímenes, así como las particularidades que han de tenerse en cuenta en Navarra.

e) Se han interpretado los modelos de declaración del IVA en Navarra, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.

f) Se ha reconocido la naturaleza y ámbito de aplicación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

g) Se han cumplimentado los modelos de liquidación del IRPF en Navarra reconociendo los plazos de declaración-liquidación.

h) Se ha identificado la naturaleza y los elementos del impuesto de sociedades.

5. Identifica la estructura funcional y jurídica de la Administración Pública, reconociendo los diferentes organismos y personas que la integran.

Criterios de evaluación:

a) Se ha reflexionado sobre la existencia del Estado social y democrático de Derecho y la separación de poderes.

b) Se ha identificado el marco jurídico en el que se integran las Administraciones Públicas.

c) Se han reconocido las organizaciones que componen las diferentes Administraciones Públicas, prestando especial atención a las instituciones propias de la Comunidad Foral de Navarra.

d) Se han interpretado las relaciones entre las diferentes Administraciones Públicas.

e) Se han obtenido diversas informaciones de las Administraciones Públicas por las diversas vías de acceso a las mismas y relacionado éstas en un informe.

f) Se han precisado las distintas formas de relación laboral en la Administración Pública, analizando el Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

g) Se han utilizado las fuentes de información relacionadas con la oferta de empleo público para reunir datos significativos sobre ésta, prestando especial atención a las propias de la Comunidad Foral de Navarra.

6. Describe los diferentes tipos de relaciones entre los administrados y la Administración y sus características completando documentación que de éstas surge.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de acto administrativo.

b) Se han clasificado los diferentes actos administrativos.

c) Se ha definido el proceso administrativo, sus tipos, fases y tipos de silencio.

d) Se ha definido el concepto de recurso administrativo y diferenciado sus tipos.

e) Se han identificado los actos recurribles y no recurribles.

f) Se han diferenciado los diferentes tipos de recursos administrativos.

g) Se ha verificado las condiciones para la interposición de un recurso administrativo.

h) Se han precisado los diferentes tipos de contratos administrativos.

7. Realiza gestiones de obtención de información y presentación de documentos ante las Administraciones Públicas identificando los distintos tipos de registros públicos.

Criterios de evaluación:

a) Se han observado las normas de presentación de documentos ante la Administración.

b) Se han reconocido las funciones de los Archivos Públicos, identificando su ubicación dentro del territorio estatal y de Navarra.

c) Se ha solicitado determinada información en un Registro Público.

d) Se ha reconocido el derecho a la información, atención y participación del ciudadano.

e) Se ha accedido 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 relacionada en un informe tipo.

f) Se han identificado y descrito los límites al derecho a la información relacionados con los datos en poder de las Administraciones Públicas sobre los administrados.

*Contenidos.*

Características de la innovación empresarial:

–El proceso innovador en la actividad empresarial:

- Factores de riesgo en la innovación empresarial.
- Diagnóstico de actitudes emprendedoras.

–Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.

–La tecnología como clave de la innovación empresarial.

–La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.

–Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.

- Ayudas institucionales públicas y privadas (asesoramiento, financiación de ideas, premios, entre otros) en el Estado y en la Comunidad Foral de Navarra.

El concepto jurídico de empresa y empresario:

–Concepto de empresa.

–Concepto de empresario.

–Persona física.

–Persona jurídica.

–Empresas individuales.

- El empresario autónomo.
- Tipos de sociedades.
- El sistema tributario. Régimen Tributario de Navarra:
  - Presupuestos generales del Estado y de Navarra.
  - Ciclo presupuestario.
  - El gasto y el ingreso público.
  - Concepto de tributo.
  - Los tributos y su finalidad socioeconómica.
  - Normas y tipos de tributos.
  - Clases de impuestos.
  - Elementos de la declaración liquidación.
  - Formas de extinción de la deuda tributaria.
  - Infracciones y sanciones tributarias.
- Obligaciones fiscales de la empresa. Régimen Tributario de Navarra:
  - El Índice de Actividades Económicas.
  - La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.
  - El IVA. Tipos. Regímenes.
  - Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
  - Actividades empresariales y profesionales.
  - Formas de estimación de la renta.
  - Las retenciones de IRPF.
  - Modelos y plazos de declaración-liquidación.
  - Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.
- Estructura funcional y jurídica de la Administración Pública:
  - El Estado social y democrático de Derecho. Separación de poderes.
    - El Derecho.
    - Las fuentes del Derecho.
    - Las normas: jerarquía y publicación.
    - Órganos de la Administración Central.
    - Instituciones de la Comunidad Autónoma.
    - La Administración Local.
    - Los funcionarios públicos. El Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.
    - Los fedatarios públicos.
    - La Unión Europea.
  - Las relaciones entre administrado y Administración Pública:
    - El acto administrativo.
    - El procedimiento administrativo. Fases.
    - El silencio administrativo.
    - Los recursos administrativos.
    - La jurisdicción contenciosa-administrativa.
    - Los contratos administrativos: Contrato de Obras, de Suministros y de Servicios.
  - Gestión de la documentación ante la Administración Pública:
    - Los documentos en la Administración.
    - Los Archivos Públicos.
    - Los Registros Públicos.
    - El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano.
    - Límites al derecho de información.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo administrativo a las tareas que se llevan a cabo en la empresa, por lo que se refiere a sus obligaciones fiscales y a su relación con organismos públicos, fundamentalmente.

Dicha función de apoyo se aplica en las actividades profesionales que se desarrollan en las empresas en cuanto a la documentación comercial y fiscal y en las relaciones con la Administración, así como en las que se desarrollan en empresas de servicios de asesoría en relación al apoyo administrativo de la gestión documental de los impuestos, permisos y trámites y por supuesto en la propia Administración Pública.

A la hora de impartir éste módulo sería interesante tener presente las siguientes reflexiones:

El papel profesional para el que se trata de formar al alumnado es, como ya se ha señalado, la realización de actividades de apoyo administrativo en los diferentes ámbitos (fiscal, administrativo, laboral, contable, etc.) por lo que el enfoque del módulo debería ser más procedimental que conceptual, es decir, tratar de que el alumnado se familiarice con la empresa, la innovación, los tributos, la administración pública y las relaciones con la misma como empresa y como ciudadano y no tanto una profundización de la parte más teórica de todos éstos contenidos.

Además, la naturaleza de la mayoría de los contenidos de este módulo suelen resultar áridas para el alumnado, bien por su complejidad, como

en el caso de los tributos, bien por el vocabulario, como en el caso de la Administración Pública.

Por todo ello, y desde un punto de vista procedimental, se deberá tratar de que el alumnado aprenda a través de las actividades realizadas en clase, reconociendo las ventajas e inconvenientes de cada forma jurídica, cumplimentando documentación fiscal y administrativa, diferenciando distintos contratos administrativos, observando el procedimiento de contratación de la administración. Para ello, se puede recurrir a la información que nos aportan las diferentes páginas Web tanto de la Administración central como de la foral, de los distintos Ayuntamientos, Cámara de Comercio, Unión Europea, etc.

Para comenzar el estudio de cada unidad de trabajo se podría indicar una serie de cuestiones que el alumnado habrá de encontrar en unas páginas Web determinadas. Al principio se deberá hacer de una forma muy guiada, indicando qué información y en qué páginas, pretendiendo que lleguen, con el tiempo, a manejar adecuadamente la información que les ofrece Internet, así como a enlazar unas informaciones con otras discriminando aquellas que realmente les sean de utilidad.

En cuanto a la realización de actividades extraescolares, se considera interesante visitar alguna de nuestras instituciones con el objetivo de acercarlos a una realidad que a ellos les resulta muy lejana, como el Ayuntamiento, el Parlamento de Navarra, el Gobierno de Navarra, la Cámara de Comptos...

La prensa es una buena herramienta de trabajo, con la que se pueden trabajar la lectura, la comprensión, el debate, la reflexión y la comunicación oral y escrita sobre cualquiera de los temas que surgen al impartir los contenidos del módulo a lo largo del curso.

Además, no debería olvidarse en ningún momento incentivar actitudes de respeto y reconocimiento de otras ideas, culturas, instituciones, y proyectos. Procurando que observen el dinamismo de nuestra sociedad y sobre todo de las empresas, ante lo cual hay que estar siempre atentos, dispuestos a nuevos aprendizajes, entendiéndolo como una posibilidad de enriquecimiento personal y profesional.

Los contenidos se pueden agrupar en tres bloques diferenciados:

- Empresa e Innovación.
- Sistema tributario.
- La Administración Pública.

En este módulo, la secuenciación, en principio, no tendría mayor importancia, ya que los contenidos son bastante independientes entre sí, pero pensando en los contenidos del módulo de Empresa en el aula, que también se imparte en segundo curso, sería conveniente impartir el bloque 2 lo antes posible. Por otro lado, dado que el primer bloque puede considerarse introductorio, el orden indicado podría considerarse adecuado.

Respecto a la relación del presente módulo con los demás que conforman el currículo del título de Técnico en Gestión Administrativa, se aprecia que algunos de sus contenidos guardan cierta relación con los del módulo de Operaciones administrativas de compra-venta, en los temas relacionados con el concepto de empresa. No obstante, se entiende que la perspectiva que debe dar este módulo a dichos contenidos es económica y jurídica y no contable. Por lo que respecta al IVA y declaraciones censales, éste módulo deberá profundizar más en el conocimiento general del tributo y no tanto en la gestión y cumplimentación del mismo, ya que, por lo que se indica en los criterios de evaluación, se trata de ver las características principales del impuesto e interpretar los diferentes modelos y plazos de presentación.

Así mismo sería positiva una adecuada coordinación con el módulo de Tratamiento informático de la información para que presenten los trabajos requeridos utilizando las destrezas adquiridas en éste módulo.

Muy conveniente, también, resultaría la coordinación con el profesorado que imparta el módulo de Empresa en el aula, dado que, en éste, se tramitan diversas operaciones que realiza una empresa y que están relacionadas con la Administración y, por ende, con los contenidos de éste módulo.

Por último señalar la conveniencia de impartir este módulo en un aula que tenga ordenadores con conexión a Internet e impresora, lo cual facilitaría la búsqueda de información actualizada y ayudaría al alumnado a familiarizarse con el empleo de las TICs. No obstante, y, para aquellos contenidos para los cuales no sea imprescindible el uso de ordenadores, también se podría contar con un aula polivalente.

*Módulo Profesional: Empresa en el aula*

Código: 0446.

Duración: 130 horas.

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.

b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada: proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.

c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.

d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.

e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.

f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.

b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.

c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.

d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.

e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.

f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.

g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.

h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.

b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.

c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.

d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.

e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.

f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecidas.

4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.

b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.

c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.

d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.

e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.

f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.

g) Se ha aplicado la normativa vigente.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.

b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.

c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.

d) Se han elaborado listas de precios.

e) Se han confeccionado ofertas.

f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.

b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.

c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.

e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.

f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo.

Criterios de evaluación:

a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.

b) Se han cumplido las órdenes recibidas.

c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.

d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.

e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.

f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.

g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.

h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.

i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.

j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

*Contenidos.*

Características del proyecto de la empresa en el aula:

–Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.

–Definición de puestos y tareas.

–Proceso de acogida e integración.

Trasmisión de la información en la empresa en el aula:

–Atención a clientes.

–Comunicación con proveedores y empleados.

–La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.

–La comunicación escrita.

–Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

Organización de la información en la empresa en el aula:

–Acceso a la información.

–Sistemas de gestión y tratamiento de la información.

–Archivo y registro.

–Técnicas de organización de la información.

Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

–Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.

–Documentos relacionados con el área comercial.

–Documentos relacionados con el área laboral.

–Documentos relacionados con el área financiera.

–Documentos relacionados con el área fiscal.

–Documentos relacionados con el área contable.

–Aplicaciones informáticas específicas.

–Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

–Producto y cartera de productos.

–Publicidad y promoción.

–Cartera de clientes.

–Venta. Organización de la venta.

–Técnicas de venta.

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

–Resolución de conflictos.

–Resolución de reclamaciones.

–Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.

–Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

- Equipos y grupos de trabajo.
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para el desempeño de las funciones reales de un auxiliar administrativo, en las tareas de apoyo de cualquier departamento de gestión de la empresa.

Es importante destacar que los contenidos de este módulo constituyen una metodología, y no añade contenidos conceptuales o teóricos al ciclo, puesto que contemplan la aplicación de lo aprendido en un entorno más real que el aula. A modo de ejemplo, no se trata de enseñar nuevos documentos, sino de interpretarlos, procesarlos y analizar su trascendencia en el proceso administrativo global de la empresa.

En consecuencia se deberá simular el funcionamiento de una oficina en la que se realiza toda la gestión documental y administrativa de una empresa, de forma que “se aprenda haciendo”, además de motivar a través de la representación de situaciones reales y proporcionar una visión global de las diversas competencias profesionales.

En cuanto a la utilización de recursos, y por lo que respecta a los recursos materiales, sería necesario disponer de un aula convertida en oficina debidamente equipada, que aporte credibilidad a la actividad que en ella se desarrolla. Se ha pensado en una estructura organizada con puestos de trabajo definidos, conectados en red y con actividades claramente determinadas. Se buscará reproducir con total fidelidad la forma y distribución de una verdadera oficina y los alumnos aprenderán en un ambiente claramente laboral, con condiciones de trabajo reales, facilitando el aprendizaje por su vivencia concreta. Es, por tanto, tan importante la formación en conocimientos o aptitudes, como en hábitos o actitudes, lo cual queda recogido en el último bloque de contenidos del módulo, que se constituye de esta forma en un bloque transversal que se muestra en todas las actividades.

En este módulo, se utilizarán las aplicaciones de gestión impartidas en el primer curso del ciclo. Asimismo, sería conveniente contar con una aplicación de entorno de simulación en red que gestione:

–La comunicación para relaciones comerciales con otras empresas simuladas.

–La tramitación de las operaciones tributarias, laborales y financieras con entidades públicas y bancarias simuladas.

–La base de datos de agentes externos virtuales (clientes, proveedores, acreedores) que genere documentación por servicios.

Se trata de un módulo eminentemente práctico en el que las actividades reproducirán los procesos y circuitos administrativos que se dan habitualmente en la empresa real. Se utilizarán los mismos canales de comunicación y documentación usados habitualmente en la empresa. Los alumnos/as aprenderán en un contexto donde se viva el ambiente laboral y se recreen las condiciones de una relación de trabajo, facilitando así un aprendizaje mucho más real de las situaciones y tareas. Se organizarán áreas de actividad, de forma semejante a los departamentos de una empresa. En general se configurarán los siguientes departamentos y tareas:

–Recepción-comunicaciones: atención telefónica, gestión de todo el correo de entrada y de salida (recibir, archivar, distribuir...) que se produce con el resto de empresas de aula y, en su caso, con la central de simulación.

–Comercial: confección de catálogos y ofertas (marketing). Gestión de aprovisionamientos y de almacén (emite pedidos y recibe y comprueba albaranes y facturas). Gestión de ventas y atención al cliente (recibe pedidos, emite albaranes y facturas).

–Recursos humanos: gestión de contratación e incidencias laborales (bajas, despidos, finiquitos...). Confección de nóminas y seguros sociales (TC1, TC2).

–Contabilidad: contabilización de los documentos correspondientes a la actividad económica de la empresa. Gestión de tributos (liquidaciones de IVA, retenciones IRPF...). Gestión financiera y de tesorería: control de vencimientos, conciliaciones bancarias, tramitación de solicitudes de financiación (préstamos, líneas de crédito, leasing...).

En función del número de alumno/as, se dividirán las tareas de cada departamento, pudiendo establecerse varios puestos de trabajo por departamento y asignar a cada puesto de trabajo uno o dos “alumnos/empleados” aplicando un sistema de rotación, de forma que todo el alumnado llegue a realizar todas las tareas administrativas de la empresa en el aula.

Las actividades a realizar en el aula-oficina generarán diversos procesos tanto a nivel interno, entre los propios puestos de trabajo y

departamentos, como a nivel externo, con el resto de empresas simuladas y con los servicios de la Central de Simulación, si es el caso.

Se incentivará la autonomía en la ejecución de tareas para que el alumno decida de qué forma las realizará, es decir, “dejarlo hacer”, observando su capacidad de reacción, de organización, de iniciativa, etc. Será el profesor quien finalmente, y antes de que salga el trabajo del departamento, controle la calidad del mismo y decida si es correcto para tramitarse o no. Será conveniente repetir, tantas veces como sea necesario, una misma tarea, siempre y cuando ésta no tenga el nivel de calidad exigido.

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo formativo y todas las competencias del título. Por tanto tiene una relación directa con todos los módulos del ciclo, y de manera especial, poniendo en práctica la totalidad de sus contenidos, con:

- Comunicación empresarial y atención al cliente.
- Operaciones administrativas de compra-venta.
- Tratamiento informático de la información.
- Técnica Contable.
- Operaciones administrativas de recursos humanos.
- Tratamiento de la documentación contable.
- Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
- Gestión de contenidos en páginas Web.
- Formación en Centros de Trabajo.

#### *Módulo Profesional: Tratamiento de la documentación contable*

Código: 0443.

Duración: 90 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:

- a) Se han identificado los diferentes tipos de documentos soporte que son objeto de registro contable.
- b) Se ha comprobado que la documentación soporte recibida contiene todos los registros de control interno establecidos –firma, autorizaciones u otros– para su registro contable.
- c) Se han efectuado propuestas para la subsanación de errores.
- d) Se ha clasificado la documentación soporte de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- e) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.
- f) Se ha archivado la documentación soporte de los asientos siguiendo procedimientos establecidos.
- g) Se ha mantenido un espacio de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

2. Registra contablemente hechos económicos habituales reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan General de Contabilidad PYME.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las cuentas que intervienen en las operaciones más habituales de las empresas.
  - b) Se han codificado las cuentas conforme al PGC.
  - c) Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC.
  - d) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales.
  - e) Se han cumplimentado los distintos campos del libro de bienes de inversión por medios manuales y/o informáticos.
  - f) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
  - g) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
  - h) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
3. Contabiliza operaciones económicas habituales correspondientes a un ejercicio económico completo, reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan de Contabilidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los hechos económicos que originan una anotación contable.
- b) Se han registrado los asientos e introducido correctamente la información derivada de cada hecho económico en la aplicación informática de forma cronológica.
- c) Se ha realizado el traspaso de la información del diario a las cuentas del mayor.
- d) Se han obtenido y cuadrado periódicamente los balances de comprobación de sumas y saldos.

e) Se han calculado las operaciones derivadas de los registros contables que se ha de realizar antes del cierre del ejercicio económico.

f) Se ha introducido correctamente en la aplicación informática las amortizaciones correspondientes, las correcciones de valor reversibles y la regularización contable que corresponde a un ejercicio económico concreto.

g) Se han calculado el resultado contable y el balance de situación final y se ha comprobado con el realizado con la aplicación informática.

h) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.

i) Se ha elaborado la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.

j) Se ha verificado el funcionamiento del proceso, contrastando los resultados con los datos introducidos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han verificado los saldos de las cuentas deudoras y acreedoras de las administraciones públicas con la documentación laboral y fiscal.

b) Se han cotejado periódicamente los saldos de los préstamos y créditos con la documentación soporte.

c) Se han circularizado los saldos de clientes y proveedores de acuerdo a las normas internas recibidas.

d) Se han comprobado los saldos de la amortización acumulada de los elementos del inmovilizado acorde con el manual de procedimiento.

e) Se han efectuado los punteos de las diversas partidas o asientos para efectuar las comprobaciones de movimientos o la integración de partidas.

f) Se han efectuado 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.

g) Se ha comprobado el saldo de las cuentas como paso previo al inicio de las operaciones de cierre del ejercicio.

h) Se han comunicado los errores detectados según el procedimiento establecido.

i) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la comprobación de los registros contables.

j) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

*Contenidos.*

Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

–La documentación mercantil y contable.

–Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.

–Documentos-justificantes mercantiles tipo.

–Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.

Registro contable de hechos económicos habituales:

–Operaciones relacionadas con compras y ventas.

–Gastos e ingresos.

–Inmovilizado Material.

–Liquidación de IVA.

–Cálculo del resultado.

–Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

–Asiento de apertura.

–Registro contable de operaciones diarias.

–Balance de comprobación de sumas y saldos.

–Cuenta de Pérdidas y ganancias.

–Balance de situación final.

–Asiento de cierre.

–Memoria.

–Registro contable informático de un ejercicio completo.

Comprobación de cuentas:

–La comprobación de los registros contables.

–La conciliación bancaria.

–Comprobación en las aplicaciones informáticas.

*Orientaciones didácticas.*

Este módulo está diseñado para conseguir las capacidades requeridas para la formación de un técnico en el campo de la contabilidad, la cual hay que entenderla como una ciencia que enseña a registrar las operaciones que realiza una empresa según unos determinados criterios, midiendo y valorando su patrimonio a lo largo del tiempo, de ahí la importancia de esta

materia como suministradora de información fundamental para conocer la situación económica y financiera de la empresa.

Considerando que existe en el primer curso de este ciclo un módulo denominado Técnica contable, cuyos resultados de aprendizaje se formulan en términos de capacitación del alumnado para reconocer los elementos del patrimonio de la empresa, entender la metodología contable, así como saber identificar y aplicar el contenido básico del Plan General de Contabilidad, el presente módulo se configura como una continuación necesaria del módulo de primer curso y para ello incluye aspectos teórico-prácticos tales como:

–Preparación y registro de documentos soporte.

–Registro de hechos contables habituales.

–Utilización de aplicaciones informáticas específicas.

–Aplicación de la normativa contable.

–Operaciones de apertura y cierre contable.

–Comprobación y verificación de la contabilidad.

Este módulo está estrechamente vinculado, además de con el módulo de Técnica contable que se imparte en primer curso, con los módulos de Empresa en el aula y con Operaciones auxiliares de gestión de tesorería, ambos impartidos en segundo curso. Esta interrelación se manifiesta sobre todo en el ejercicio de simulación que se propone a continuación, dado que en él se contabilizan aquellos documentos que se han generado en los módulos anteriormente citados. Por esta razón, la coordinación con el profesorado de los mismos y el resto del profesorado se considera fundamental.

Con la finalidad de facilitar la labor docente del profesorado, las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permitan alcanzar los resultados de aprendizaje del módulo, podrían sintetizarse en seis grupos diferenciados, los cuales versarían sobre los siguientes temas:

Bloque 1. Introducción al módulo. En él se hace una introducción al módulo exponiendo el contexto del mismo dentro del ciclo, así como una breve presentación del ejercicio de simulación, explicando las funciones que el alumnado habrá de realizar para gestionar las operaciones de un ejercicio de simulación.

Bloque 2. Aspectos básicos de la contabilidad. Sus libros y registros.

Bloque 3. Registro de hechos contables. Sería el bloque más extenso y en él se incluirían un número elevado de unidades de trabajo basadas en el estudio del registro contable de las operaciones básicas de las empresas. Todas estas unidades, aunque con un carácter eminentemente procedimental, se sustentarían sobre una importante base teórica acerca del IVA, las operaciones de compras y ventas, los gastos e ingresos, los acreedores y deudores, los efectos comerciales, el inmovilizado material y las cuentas anuales. En este bloque de contenidos, así definido, se recogerían los principales y más dificultosos contenidos del currículo del módulo, por lo que al hacer la temporalización de las unidades de trabajo en las correspondientes programaciones de aula, este aspecto debería ser tenido en cuenta.

Bloque 4. Comprobación de cuentas contables y bancarias. En él también se analizan los aspectos básicos que tendría que tener un sistema de registro de documentos que sirviera de soporte a la contabilidad.

Bloque 5. Manejo de una aplicación informática de gestión contable. Tiene carácter básicamente procedimental, ya que desarrolla capacidades relacionadas con la utilización de una aplicación informática de gestión contable.

Bloque 6. Ejercicio de simulación. Con él se pretende que el alumnado realice los registros contables de las actividades básicas y habituales de una empresa simulada. Se considera un bloque transversal a todos los demás ya que estas actividades servirán como elemento organizador de todos los contenidos del módulo.

Por lo que se refiere a las actividades de enseñanza-aprendizaje que podrían diseñarse en cada unidad de trabajo, éstas deberían estar enfocadas hacia un acercamiento a la realidad práctica de la contabilidad, de una forma gradual y sencilla, por medio de conocimientos y actividades que permitan la resolución de problemas cotidianos que se producen en el mundo laboral. Para ello sería conveniente hacer exposiciones teóricas breves seguidas de ejemplos prácticos que sirvan para la aclaración de conceptos, así como realizar numerosos ejercicios a lo largo de cada unidad de trabajo, con el fin de que el alumnado se termine familiarizando con los términos contables específicos de cada tema.

En este orden de cosas deberían tener especial importancia aquellos ejercicios globales que, partiendo de un balance de situación inicial, requieran que el alumnado realice determinadas operaciones a lo largo de un ejercicio económico, y tengan como conclusión la regularización, el cierre, el balance de comprobación de sumas y saldos y el balance de situación final. Estos ejercicios globales se desarrollarían a lo largo de todo el curso, incorporándoles progresivamente las nuevas problemáticas que se vayan impartiendo en clase, entendiendo estos ejercicios globales como transversales a todos los temas.

Finalmente, como actividad de enseñanza-aprendizaje, sería muy recomendable la realización de un ejercicio de simulación, lo cual ya se

ha propuesto anteriormente como un bloque de contenidos con entidad propia.

Este tipo de ejercicio se podría desarrollar en el aula al final del curso y, preferiblemente, en coordinación con el profesorado que imparta el módulo de Empresa en el aula, ya que las actividades de una empresa simulada constituyen un ejercicio completo de una pequeña empresa que realiza determinadas operaciones de compras, ventas, pagos, ingresos, etc. y cuyas operaciones se deben registrar contablemente, lo que implica la apertura de libros y el cierre del ejercicio. El alumnado deberá realizar todas las operaciones necesarias para desarrollar contablemente todos los procesos, de ahí la importancia de este ejercicio que habrá que entenderlo como globalizador de conocimientos.

Para llevar a efecto el ejercicio de simulación, resultaría fundamental que el alumnado, de forma personal, llevara un archivo de documentos para la empresa simulada, con el cual pudiera organizar su documentación en un archivador del tipo A-Z, con separadores internos en donde se recogieran los libros diario mayor, balances, libros auxiliares de caja, bancos, efectos a cobrar y a pagar, fichas de almacén, etc.

Por lo que respecta a la metodología a seguir en clase, sería conveniente utilizar un lenguaje claro, comprensible y ameno, que permita guiar al alumnado, paso a paso, ante las nuevas problemáticas planteadas. Este alumnado requerirá, además de conocimientos de contabilidad, otras capacidades y actitudes que son hoy día imprescindibles, como son las de conseguir la información que se precisa, saber interpretarla, adaptarse a los cambios en las normas y en los procedimientos, aprender directamente de la realidad, desarrollar un espíritu emprendedor y trabajar en equipo.

Dado que en la práctica empresarial la contabilidad está basada en el uso de diversa documentación, se debe tener siempre como referencia la documentación real que se utiliza en la empresa. También, teniendo en cuenta por un lado el volumen de información que se trata en esta materia y por otro la importancia de la informática en la vida actual, se hace indispensable el uso de alguna aplicación informática que agilice su tratamiento contable.

En consonancia con lo anterior, resulta necesario disponer de un aula informática en red que disponga de un ordenador para cada alumno/a con la finalidad de poder utilizar una aplicación informática de gestión contable.

Finalmente, y por lo que se refiere a otros recursos o materiales utilizables en este módulo, convendría poner a disposición del alumnado varios ejemplares del Plan General de Contabilidad, así como diversa documentación administrativa de uso habitual en la empresa, como, por ejemplo, albaranes, facturas, letras, cheques, documentación oficial de impuestos (IRPF e IVA), así como documentación laboral (nóminas, y seguros sociales).

#### *Módulo Profesional: Inglés*

Código: 0156.

Duración: 90 horas.

#### *Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos en lengua estándar, analizando el contenido global del mensaje y relacionándolo con los recursos lingüísticos correspondientes.

Criterios de evaluación:

- Se ha situado el mensaje en su contexto.
- Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.
- Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.
- Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.
- Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articulado con claridad.
- Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.
- Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios.
- Se han leído de forma comprensiva textos sencillos.
- Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- Se ha relacionado el texto con el ámbito del área profesional a que se refiere.
- Se ha identificado la terminología utilizada.

f) Se han realizado traducciones de textos sencillos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, etc.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.
- Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.
- Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora textos sencillos relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/o profesionales.
- Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.
- Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.
- Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del área profesional, en cualquier tipo de texto.
- Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

#### *Contenidos.*

##### *Análisis de mensajes orales:*

–Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

- Mensajes directos, telefónicos, grabados.
- Terminología específica del área profesional.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

–Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:

- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Entre otros.
  - Terminología específica del área profesional.
  - Idea principal e ideas secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

–Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

–Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

–Terminología específica del área profesional.

–Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

–Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones e instrucciones.

–Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

–Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

• Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

• Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

• Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

–Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:

• Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, y burofax, entre otros.

• Terminología específica del área profesional.

• Idea principal e ideas secundarias.

• Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

–Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

–Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

–Coherencia textual:

• Adecuación del texto al contexto comunicativo.

• Tipo y formato de texto.

• Variedad de lengua. Registro.

• Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

• Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión. Ejemplificación y conclusión y/o resumen del discurso.

• Uso de los signos de puntuación.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

–Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

–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.

#### *Orientaciones didácticas.*

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad. Todo ello, en inglés.

Realizar en inglés la atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluye aspectos como:

–El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.

–La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.

–El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades de la tarea administrativa.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

–La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo y atención al cliente, tanto presenciales como a distancia, utilizando el inglés.

–La caracterización de los documentos de carácter administrativo y de toda índole (financieros, fiscales, de recursos humanos o comerciales) en inglés.

–Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.

–La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

Por todo ello, el proceso de enseñanza-aprendizaje se debería enfocar, al igual que ocurre con el módulo de Inglés básico de primer curso, desde un punto de vista práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de manejarse con un mínimo de solvencia en el idioma objeto de aprendizaje.

Por tanto, se sugiere emplear una metodología de enseñanza-aprendizaje a través de tareas o, lo que es lo mismo, actividades con objetivos concretos, que favorecen una mayor y más activa exposición del alumnado al idioma.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje han de diseñarse de manera que sitúen al alumnado en situaciones comunicativas lo más auténticas posible. Teniendo en cuenta el perfil profesional de este técnico, resulta necesario potenciar de manera especial las destrezas de comprensión lectora y escrita, así como la comprensión y la producción de mensajes orales profesionales y cotidianos, ya que la imparable tendencia de la globalización de las relaciones económicas, hace que el empleo del inglés como lengua de intercambio internacional resulte imprescindible y, por tanto, se convierta en un factor más de exigencia para los profesionales del área administrativa, a causa de la permanente gestión de documentos y comunicaciones que en ella se realiza. Estas destrezas serán objeto de profundización en el módulo de inglés que se imparte en segundo curso y que se configura como un paso más en la necesaria capacitación lingüística del futuro profesional del sector.

En cuanto a la utilización de recursos, las tecnologías de la información, especialmente Internet y el correo electrónico, suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, ya que la mayor parte de ellas se producen actualmente, tanto dentro como fuera de la empresa, en soporte informático, para lo cual resulta imprescindible manejar eficazmente dichas tecnologías. Así mismo, surge de manera lógica la necesidad de coordinarse con el resto de módulos técnicos de este título como fuente de materiales auténticos para su utilización en el aula.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, garanticemos que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

Finalmente y, por lo que respecta a la relación del presente módulo con el resto de los que constituyen el currículo que es objeto de regulación en este Decreto Foral, resulta necesario destacar, como ya se ha puesto de manifiesto al inicio de estas orientaciones, la vinculación con el módulo de Comunicación empresarial y atención al cliente, en el que se analizan los aspectos básicos que el alumnado debe conocer para el mejor aprovechamiento de los contenidos del módulo de Inglés, tales como la comunicación oral y escrita en la empresa, el reconocimiento de necesidades de los clientes y la atención de consultas, quejas y reclamaciones, entre otros.

Asimismo, cabe destacar la correspondencia entre este módulo y el de Tratamiento informático de la información, el cual se encuentra desdoblado por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos, en todo lo relacionado con el tratamiento de la documentación escrita en inglés, lo cual se demanda, con mayor fuerza cada vez, en el ámbito empresarial.

Por último, los contenidos incluidos en el presente módulo resultan de gran importancia para el mejor aprovechamiento de toda la información de la que el alumnado dispone actualmente a través Internet, y que resulta de especial interés para alcanzar los contenidos previstos en el módulo de Formación y orientación laboral, especialmente aquellos relativos al estudio de las oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa, la cumplimentación de los documentos que facilitan la movilidad en el ámbito europeo, tales como, el curriculum vitae europeo, el documento de movilidad Europass, el Suplemento de Certificado Europeo y el Portfolio europeo de las lenguas y el análisis de los sistemas de Seguridad Social europeos, lo que resultará de ayuda al alumnado que quiera continuar sus estudios o trabajar en otro país.

*Módulo Profesional: Formación y orientación laboral*

Código: 0449.

Duración: 90 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:

a) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones.

b) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral en el ámbito local, regional, nacional y europeo para el Técnico en Gestión Administrativa.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

d) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

e) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico en Gestión Administrativa.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se han valorado las habilidades sociales requeridas en el sector profesional para mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo.

e) Se ha identificado la documentación utilizada en los equipos de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

g) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

h) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes, así como los procedimientos para su resolución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos más importantes del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran, incluidas las bases de cotización del trabajador y las cuotas correspondientes al trabajador y al empresario.

g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico en Gestión Administrativa.

j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.

c) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se ha identificado la existencia de diferencias en materia de Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en diferentes supuestos prácticos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de prestaciones por desempleo de nivel contributivo básico y no contributivo acorde a las características del alumnado.

5. Identifica el marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales, valorando la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa básica existente en prevención de riesgos laborales.

b) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

c) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

d) Se han clasificado los posibles factores de riesgo existentes más comunes.

e) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) derivados de los diferentes factores de riesgo.

6. Identifica los agentes implicados en la gestión de la prevención de riesgos laborales en la empresa, atendiendo a los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

b) Se han identificado las responsabilidades de todos los agentes implicados en la misma.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

7. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los factores de riesgo en la actividad administrativa y los daños derivados de los mismos.

b) Se han clasificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico en Gestión Administrativa.

c) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa, identificándolos, valorándolos, proponiendo medidas preventivas y realizando el seguimiento y control de la eficacia de las mismas.

d) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

8. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, partiendo del análisis de las situaciones de riesgo en el entorno laboral y aplicando las medidas de prevención.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

b) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.

c) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa.

d) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

e) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

f) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

g) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

h) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

i) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

#### Contenidos.

##### Búsqueda activa de empleo:

–Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

–El proceso de toma de decisiones.

–Definición y análisis del sector profesional del Técnico en Gestión Administrativa, dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.

–Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea. Red Eures.

–Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

–Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

–Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.

–Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo relacionados con el Técnico en Gestión Administrativa.

–Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad Europass, Suplemento de Certificado Europeo y Portfolio europeo de las lenguas.

–Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

##### Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

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

–Clases de equipos en el ámbito administrativo según las funciones que desempeñan.

–Características de un equipo de trabajo eficaz.

–Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.

–Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

–La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

–Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

–Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

##### Contrato de trabajo:

–El derecho del trabajo.

–Análisis de la relación laboral individual.

–Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

–Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

–Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

–Recibo de salarios.

–Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

–Representación de los trabajadores.

–Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

–Conflictos colectivos de trabajo.

–Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

–Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

##### Seguridad Social, empleo y desempleo:

–El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

–Estructura del sistema de la Seguridad Social.

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

–La acción protectora de la Seguridad Social.

–La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

–Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Marco normativo y conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo:

–Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.

–Valoración de la relación entre trabajo y salud.

–El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

–Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las diferentes situaciones de riesgo.

–Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

–Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Agentes implicados en la gestión de la prevención y sus responsabilidades:

–Organización de la gestión de la prevención en la empresa.

–Representación de los trabajadores en materia preventiva.

–Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

–Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

##### Evaluación de riesgos profesionales:

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

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

–Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

–Riesgos específicos en la industria del sector.

–Valoración del riesgo.

Planificación de la prevención de riesgos y aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

–Planificación de la prevención en la empresa. Plan de prevención y su contenido.

–Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.

–Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

–Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

–Elaboración de un plan de emergencia en una PYME del sector de la administración.

–Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

–Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos y aplicación.

–Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

–Vigilancia de la salud de los trabajadores.

#### Orientaciones didácticas.

Con este módulo el alumnado adquiere las destrezas y actitudes básicas para la inserción en el mundo laboral y para el desarrollo de su carrera profesional en condiciones de igualdad, tanto en el ámbito geográfico español como europeo en el sector administrativo.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, teniendo presente la competencia del centro para adoptar las decisiones que considere más apropiadas, se podría comenzar con los relativos a legislación laboral y Seguridad Social, ya que los mismos suelen resultar motivadores para el alumnado y, de esta forma, despertar una actitud positiva hacia el módulo.

A continuación, podrían plantearse los contenidos relacionados con seguridad y salud laboral, para proseguir con gestión del conflicto y equipos de trabajo. Finalmente, se podría tratar el bloque de búsqueda de empleo como paso previo a su inserción en el mercado laboral.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo algunas de ellas las siguientes:

–Realizar pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales con el fin de comprobar la coherencia personal entre formación y aspiraciones.

–Planificar la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada, responsabilizándose del propio aprendizaje.

–Identificar los medios y organismos que nos pueden ayudar a la búsqueda de empleo, tanto en nuestro entorno más próximo como en el europeo, utilizando herramientas apropiadas para ello (Red Eures, Europass, Ploteus y otras).

–Desarrollar la documentación necesaria en los procesos de búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevistas de trabajo, test psicotécnicos y otros.

–Realizar alguna actividad de forma individual y en grupo y comparar los resultados.

–Simular una situación de conflicto y plantear diferentes formas de resolución.

–Identificar la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector.

–Comparar el contenido del Estatuto de los Trabajadores con el de un convenio colectivo del sector correspondiente al ciclo que se cursa.

–Simular un proceso de negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

–Elaborar recibos de salarios de diferente grado de dificultad.

–Identificar las diferentes situaciones que protege la Seguridad Social.

–Analizar las situaciones de riesgo que se pueden producir en los puestos de trabajo más comunes, a los que se puede acceder desde el ciclo, proponer medidas preventivas y diseñar la planificación de las medidas preventivas a implantar, todo ello de acuerdo a la normativa vigente.

–Programar y realizar visitas a empresas del sector que permitan conocer al alumnado la realidad del sector productivo.

El uso de medios audiovisuales, y/o de Internet, para los diferentes contenidos del módulo permitirá llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado, de manera autónoma, pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

Los módulos de Formación y orientación laboral y Operaciones administrativas de recursos humanos guardan estrecha relación entre sí respecto de los contenidos de captación y selección de personal, contrato de trabajo, modificaciones y extinción del mismo, nóminas y Seguridad Social, por lo que resulta imprescindible la coordinación entre el profesorado que imparta ambos módulos para evitar duplicaciones innecesarias y no deseables.

Igualmente, se debería prestar atención a la relación con los módulos impartidos en las aulas donde se simula una empresa, para complementar la formación relacionada con la Seguridad y salud laboral.

#### *Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo*

Código: 0451.

Duración: 370 horas.

#### *Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con las funciones internas y externas de la misma y con el sector económico al que pertenezca o en el que se encuentren sus clientes.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo.

e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

–La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.

–Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.

–Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

–Los requerimientos actitudinales referidas a la calidad en la actividad profesional.

–Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

–Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

–Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.

j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

3. Registra órdenes, documentos y comunicaciones, interpretando su contenido.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.

b) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.

c) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.

d) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.

e) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.

f) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.

g) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.

h) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.

4. Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.

b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.

c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa.

d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos.

e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos.

f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.

g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar.

h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar.

i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación.

j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos.

b) Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa.

c) Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa.

d) Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación.

e) Se han utilizado los canales de comunicación apropiados.

f) Se ha reconocido la normativa reguladora.

g) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

6. Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.

b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados.

- c) Se han cumplimentado los libros de registro.
- d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa.
- e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación.
- h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.
7. Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.
- b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.
- c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.
- e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización.
- f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.
- g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.

Este módulo contribuye a completar las competencias, propias de este título, que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

### ANEXO 3

#### Unidades formativas

- A) organización de módulos en unidades formativas.

Módulo Profesional 0437: Comunicación empresarial y atención al cliente (130 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0437-UF01(NA)	Técnicas de comunicación empresarial: la comunicación oral	30
0437-UF02(NA)	Comunicación escrita y archivo de información en la empresa	50
0437-UF03(NA)	La atención al cliente	50

Módulo Profesional 0438: Operaciones administrativas de compra-venta (130 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0438-UF01(NA)	Cálculos comerciales de compra-venta	20
0438-UF02(NA)	Documentación administrativa de compra-venta	60
0438-UF03(NA)	Obligaciones fiscales relacionadas con la compra-venta	20
0438-UF04(NA)	Control de existencias en almacén	30

Módulo Profesional 0441: Técnica contable (130 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0441-UF01(NA)	Elementos patrimoniales y metodología contable	20
0441-UF02(NA)	Plan General Contable de PYMES	20
0441-UF03(NA)	Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa	60
0441-UF04(NA)	Contabilización de operaciones mediante aplicación informática específica	30

Módulo Profesional 0442: Operaciones administrativas de recursos humanos (130 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0442-UF01(NA)	Recursos humanos: selección, formación y motivación	30
0442-UF02(NA)	El contrato de trabajo: contratación, modificación y extinción	40
0442-UF03(NA)	Nóminas y Seguridad Social	40
0442-UF04(NA)	Calidad de Gestión Integral del personal	20

Módulo Profesional NA04: Inglés básico I (60 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
NA04 - UF01	Inglés básico I	60

Módulo Profesional NA08: Gestión de contenidos en páginas Web (60 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
NA08 - UF01	La Web: Conceptos generales. Aplicaciones y Servicios	20
NA08 - UF02	Sistemas de Gestión de Contenidos CMS	40

Módulo Profesional 0440: Tratamiento informático de la información (330 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0440-UF01(NA)	Operatoria de teclados: iniciación y velocidad básica	40
0440-UF02(NA)	Operatoria de teclados: velocidad	50
0440-UF03(NA)	Iniciación a un sistema operativo. Instalación y actualización de aplicaciones informáticas	30
0440-UF04(NA)	Elaboración de documentos de texto utilizando un procesador de textos tipo	50
0440-UF05(NA)	Elaboración de documentos y plantillas manejando una hoja de cálculo tipo	50
0440-UF06(NA)	Gestión de correo electrónico y manejo de agenda electrónica	20
0440-UF07(NA)	Imágenes digitales y secuencias de video para su inserción en presentaciones multimedia	30
0440-UF08(NA)	Operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo	60

Módulo Profesional 0448: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería (170 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0448-UF01(NA)	Instrumentos de financiación e inversión y control de tesorería	30
0448-UF02(NA)	Cálculos y operaciones bancarias I	50
0448-UF03(NA)	Cálculos y operaciones bancarias II	50
0448-UF04(NA)	Productos bursátiles y de seguros	40

Módulo Profesional 0439: Empresa y Administración (90 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0439-UF01(NA)	Empresa e innovación	20
0439-UF02(NA)	El sistema tributario y las obligaciones fiscales de la empresa	40
0439-UF03(NA)	La Administración Pública	30

Módulo Profesional 0446: Empresa en el aula (130 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0446-UF01(NA)	Gestión de la información y de la comunicación en una oficina de una empresa simulada	20
0446-UF02(NA)	Operaciones administrativas de compra y gestión de almacén en una empresa simulada	20
0446-UF03(NA)	Gestión de la política comercial de una empresa simulada	30
0446-UF04(NA)	Gestión de la documentación contable, tributaria y financiera en una empresa simulada	30
0446-UF05(NA)	Gestión de la documentación de gestión del personal de una empresa simulada	30

Módulo Profesional 0443: Tratamiento de la documentación contable (90 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0443-UF01(NA)	Documentación soporte de hechos económicos	30
0443-UF02(NA)	Registro contable de hechos económicos habituales durante un ejercicio económico	60

Módulo Profesional 0156: Inglés (90 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0156-UF01(NA)	Inglés en gestión administrativa I	40
0156-UF02(NA)	Inglés en gestión administrativa II	50

Módulo Profesional 0449: Formación y orientación laboral (90 h)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (h)
0449-UF01(NA)	Nivel básico en prevención de riesgos laborales	30
0449-UF02(NA)	Relaciones laborales y Seguridad Social	40
0449-UF03(NA)	Inserción laboral y resolución de conflictos	20

## B) Desarrollo de unidades formativas.

*Módulo profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente*

Duración: 130 horas.  
Código: 0437.

*Unidad formativa: Técnicas de comunicación empresarial: la comunicación oral Código: 0437 - UF01 (NA).*

Duración: 30 horas.

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.
- Transmisión de comunicación oral en la empresa:
  - Principios básicos en las comunicaciones orales.
  - Normas de información y atención oral.
  - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
  - La comunicación no verbal.
  - La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
  - La comunicación telefónica.
  - El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
  - La informática en las comunicaciones verbales.
  - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

*Unidad formativa: Comunicación escrita y archivo de información en la empresa.*

Código: 0437 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Archivo de la información en soporte papel:
  - Clasificación y ordenación de documentos.
  - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
  - Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
  - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
  - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
  - Clasificación de la información.
  - Centralización o descentralización del archivo.
  - El proceso de archivo.
  - Confeción y presentación de informes procedentes del archivo.
  - La purga o destrucción de la documentación.
  - Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático:
  - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
  - Estructura y funciones de una base de datos.
  - Procedimientos de protección de datos.
  - Archivos y carpetas.
  - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

*Unidad formativa: La atención al cliente.*

Código: 0437 - UF03 (NA).

Duración: 50 horas.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.
- Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
  - El departamento de atención al cliente. Funciones.
  - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
  - Elementos de una queja o reclamación.
  - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
  - El consumidor.
  - Instituciones de consumo.
  - Normativa en materia de consumo.
  - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
  - Tramitación y gestión.
- Potenciación de la imagen de empresa:
  - El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
  - Naturaleza y alcance del marketing.
  - Políticas de comunicación: la publicidad, las relaciones públicas y la Responsabilidad Social Corporativa.
- Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:
  - La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
  - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
  - Procedimientos de control del servicio.
  - Evaluación y control del servicio.
  - Control del servicio postventa.
  - La fidelización del cliente.

*Módulo profesional: Operaciones administrativas de compra-venta*

Duración: 130 horas.

Código: 0438.

*Unidad formativa: Cálculos comerciales de compra-venta.*

Código: 0438 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

Organización y estructura comercial en la empresa:

- Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.
- Formas de organización comercial de la empresa.
- Sistema de comercialización. Canales de venta.
- Conceptos básicos de la actividad de compraventa y cálculos comerciales:
  - Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra y gastos de venta.
  - Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.
  - Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.
  - Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.
  - Gestión y negociación de documentos cobro.

*Unidad formativa: Documentación administrativa de compra-venta.*

Código: 0438 - UF02 (NA).

Duración: 60 horas.

- Confeción de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:
  - Contrato mercantil de compraventa.
  - Proceso de compras.
  - Proceso de ventas.
  - Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.
  - Elaboración de documentos de compraventa.
  - Devoluciones.

- Bases de datos de proveedores y clientes.
- Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.
- Tramitación de cobros y pagos:
- Medios de cobro y pago usuales. Documentos de cobro y pago.
- Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.
- Financiación de documentos de cobro a plazo.

*Unidad formativa: Obligaciones fiscales relacionadas con la compra-venta.*

Código: 0438 - UF03 (NA).

Duración: 20 horas.

-Impuesto del Valor Añadido.

-Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA.

-Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.

-Libros de registro obligatorios y voluntarios.

-Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.

*Unidad formativa: Control de existencias en almacén.*

Código: 0438 - UF04 (NA).

Duración: 30 horas.

-Tipo de existencias.

-Envases y embalajes.

-Inventarios y verificaciones.

-Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.

-Stock mínimo y stock óptimo.

-Métodos de valoración de existencias.

-El proceso de ventas.

-Aplicación informática de gestión de almacén.

*Módulo profesional: Técnica contable*

Duración: 130 horas.

Código: 0441.

*Unidad formativa: Elementos patrimoniales y metodología contable.*

Código: 0441 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

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

-Bienes, Derechos, Obligaciones.

-El Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.

-El equilibrio patrimonial.

-Inventario: concepto, clases y estructura.

-Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable: legislación mercantil que regula el tratamiento de la documentación contable, documentación mercantil: interpretación y clases.

-Teoría de las cuentas: tipos de cuentas y método por partida doble, concepto de cuenta y tipos de cuentas, teoría de cargo y abono en la partida doble, Libro Diario, libro mayor.

-Desarrollo del ciclo contable: clases de hechos contables, cálculo del resultado del ejercicio diferenciando ingresos y gastos, fases del ciclo contable económico.

*Unidad formativa: Plan General Contable de PYMES.*

Código: 0441 - UF02 (NA).

Duración: 20 horas.

-Normalización contable. El Plan General Contable (PGC).

-Marco Conceptual del PGC. Estructura del marco conceptual. Cuentas anuales. Imagen fiel. Principios contables.

-Cuentas anuales.

-Cuadro de cuentas y definiciones relaciones contables.

*Unidad formativa: Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa.*

Código: 0441 - UF03 (NA).

Duración: 60 horas.

Compra y venta de mercaderías:

-Contabilización de compras y ventas (con IVA Soportado y Repercutido).

-Operaciones relacionadas con compras y ventas (descuentos, devoluciones, bonificaciones).

-Pagos y Cobros de estas operaciones.

Otros gastos e ingresos:

-Gastos corrientes del ejercicio económico: servicios exteriores, tributos, gastos de personal.

-Otros Ingresos de gestión corriente: ingresos por servicios al personal, ingresos por arrendamientos, otros Ingresos financieros.

Inmovilizado material y fuentes de financiación:

-Inmovilizado material: Adquisición y amortización por cuotas constantes.

-Financiación: efectos comerciales a cobrar y a pagar.

-Deudas a corto y largo plazo con entidades de crédito.

Operaciones fin de ejercicio. Cierre contable:

-Asientos de liquidación trimestral de IVA.

-Regularización de existencias según la información de Almacén.

-Cálculo del Resultado del Ejercicio.

-Asiento de Cierre y Balance de situación por masas patrimoniales.

*Unidad formativa: Contabilización de operaciones mediante aplicación informática específica.*

Código: 0441 - UF04 (NA).

Duración: 30 horas.

-Gestión de las partidas contables en una aplicación informática: creación de una PYME con altas y bajas de las subcuentas, gestión de asientos introduciendo los datos. localización y consultas en el libro mayor, liquidación de IVA, cierre del ejercicio.

-Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones. Copias de seguridad.

-Los asientos predefinidos. Utilización de asientos predefinidos proporcionados por la aplicación.

*Módulo profesional: Operaciones administrativas de recursos humanos*

Duración: 130.

Código: 0442.

*Unidad formativa: Recursos humanos: selección, formación y motivación.*

Código: 0442 - UF01 (NA).

Duración: 30 horas.

Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección de personal:

-Fuentes de la normativa laboral.

-Funciones del departamento de recursos humanos.

-Políticas de gestión del capital humano en la empresa.

-Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.

-Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.

-El expediente de personal.

-Adaptación al nuevo empleo.

Tramitación administrativa de la formación, desarrollo y compensación del personal:

-Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación.

-Principales técnicas de formación empresarial.

-Entidades de formación.

-Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.

*Unidad formativa: El contrato de trabajo: contratación modificación y extinción.*

Código: 0442 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

-Confección de la documentación del contrato de trabajo, modificaciones y extinción del mismo.

-Forma del contrato: contenido mínimo del contrato.

-Modalidades de contratación.

-Jornada de trabajo, calendario laboral.

-Proceso y procedimiento de contratación laboral.

-Documentación y formalización del contrato de trabajo.

-Suspensión, modificación y extinción del contrato de trabajo.

-El finiquito.

*Unidad formativa: Nóminas y Seguridad Social.*

Código: 0442 - UF03 (NA).

Duración: 40 horas.

–Elaboración de la documentación correspondiente al pago del salario y obligaciones inherentes.

- Regímenes del sistema de la Seguridad Social.
- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
- Confección del recibo de Salarios.
- Cotizaciones a la Seguridad Social.
- Tipos y bases de cotización.

*Unidad formativa: Calidad de Gestión Integral del personal.*

Código: 0442 - UF04 (NA).

Duración: 20 horas.

Elaboración de la documentación relativa a las incidencias en la relación laboral:

- Control horario.
- Absentismo.
- Gestión de situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes.

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

- Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo.
- Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total en RR.HH.
- Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

*Módulo Profesional: Inglés básico I*

Código: NA04.

Duración: 60 horas.

En este módulo se define una única unidad formativa cuya duración y desarrollo se corresponden con lo establecido en el módulo profesional de Inglés básico I del currículo.

*Módulo Profesional: Gestión de contenidos en páginas Web*

Duración: 60 horas.

Código: NA08.

*Unidad formativa: La Web. Conceptos generales. Aplicaciones y Servicios.*

Código: NA08 - UF01.

Duración: 20 horas.

- Características.
- Evolución.
- Conceptos y terminología.
- Navegadores, buscadores.
- Correo web.
- Servicios y aplicaciones en la Web 2.0. RSS, Feeds, agregadores y sindicación, marcadores sociales. Ofimática online. Herramientas multimedia online. Herramientas colaborativas: Blogs, Wikis.
- Prospectiva.

*Unidad formativa: Sistemas de Gestión de Contenidos CMS.*

Código: NA08 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

Conceptos generales de los Sistemas de Gestión de Contenidos CMS:

- Aplicación de los Sistemas de Gestión de Contenidos.
- Ventajas de la utilización de los Sistemas de Gestión de Contenidos.

Tipos.

Licencias de uso.

Prospectiva de los Sistemas de Gestión de Contenidos.

Funcionamiento de un CMS para la gestión de contenidos de páginas Web:

- Componentes.
- Creación de contenidos.
- Plantillas.
- Edición de contenidos.

–Publicación.

–Actualizaciones.

*Módulo Profesional: Tratamiento informático de la información*

Duración: 330.

Código: 0440.

*Unidad formativa: Operatoria de teclados: iniciación y velocidad básica.*

Código: 0440 - UF01 (NA).

Duración: 40 horas.

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica: escritura de palabras simples, escritura de palabras de dificultad progresiva, mayúsculas, numeración y signos de puntuación, copia de textos con velocidad controlada (mínimo 130 ppm. en pruebas de 5 minutos).

*Unidad formativa: Operatoria de teclados: velocidad.*

Código: 0440 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

- Copia de textos con velocidad controlada mínimo 200 ppm. en pruebas de 10 minutos.
- Escritura de textos breves en inglés.
- Corrección de errores.

*Unidad formativa: Iniciación a un sistema operativo. Instalación y actualización de aplicaciones informáticas.*

Código: 0440 - UF03 (NA).

Duración: 30 horas.

Sistema informático y sistema operativo:

- Definición de ordenador.
- La CPU y las memorias internas.
- Periféricos de entrada y de salida.
- Unidades de almacenamiento.
- El escritorio: ventanas, menús, diálogos.
- Procedimientos de instalación y configuración.
- Conceptos de fichero y carpeta.
- Operaciones con ficheros y carpetas.
- Instalación y actualización de aplicaciones:
- Tipos de aplicaciones ofimáticas.
- Tipos de licencias software.
- Necesidades de los entornos de explotación.
- Requerimiento de las aplicaciones.
- Componentes y complementos de las aplicaciones.
- Procedimientos de instalación y configuración.
- Diagnóstico y resolución de problemas.
- Técnicas de asistencia al usuario.

*Unidad formativa: Elaboración de documentos de texto utilizando un procesador de textos tipo.*

Código: 0440 - UF04 (NA).

Duración: 50 horas.

–Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:

- Estilos.
- Formularios.
- Combinar documentos.
- Creación y uso de plantillas.
- Importación y exportación de documentos.
- Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.
- Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias entre otros).
- Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

*Unidad formativa: Elaboración de documentos y plantillas manejando una hoja de cálculo tipo.*

Código: 0440 - UF05 (NA).

Duración: 50 horas.

- Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:
- Estilos.
- Utilización de fórmulas y funciones.
- Creación de tablas y gráficos dinámicos.
- Uso de plantillas y asistentes.
- Importación y exportación de hojas de cálculo.
- Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
- Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.

*Unidad formativa: Gestión de correo electrónico y manejo de agenda electrónica.*

Código: 0440 - UF06 (NA).

Duración: 20 horas.

- Gestión de correo y agenda electrónica.
- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias ("news") configuración, uso y sincronización de mensajes.
- 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.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.
- Sincronización con dispositivos móviles.
- Técnicas de asistencia al usuario.

*Unidad formativa: Imágenes digitales y secuencias de video para su inserción en presentaciones multimedia.*

Código: 0440 - UF07 (NA).

Duración: 30 horas.

Elaboración de imágenes:

- Formatos y resolución de imágenes.
- Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
- Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color básicos.
- Aplicación de filtros y efectos simples.
- Importación y exportación de imágenes.
- Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
- Manipulación de vídeos:
- Formatos de vídeo. Codecs.
- Manipulación de la línea de tiempo.
- Selección de escenas y transiciones.
- Introducción de títulos y audio.
- Importación y exportación de vídeos.
- Elaboración de presentaciones:
- Diseño y edición de diapositivas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

*Unidad formativa: Operaciones de manipulación de datos en bases de datos ofimáticas tipo.*

Código: 0440 - UF08 (NA).

Duración: 60 horas.

Utilización de bases de datos ofimáticas:

- Elementos de las bases de datos relacionales.
- Creación de bases de datos.
- Manejo de asistentes.
- Búsqueda y filtrado de la información.

-Diseño y creación de macros básicas de ejecución de órdenes simples.

*Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería*

Duración: 170 horas.

Código: 0448.

*Unidad formativa: Instrumentos de financiación e inversión y control de tesorería.*

Código: 0448 - UF01 (NA).

Duración: 30 horas.

Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

- El Sistema Financiero Español: Concepto, características y composición.
- Instituciones financieras bancarias y no bancarias.
- Mercados financieros.
- Activos financieros.
- El sistema Europeo de los Bancos Centrales.
- El Banco de España.
- La Banca privada.
- Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios.
- Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios.
- Otros instrumentos financieros de financiación.
- Rentabilidad de la inversión.
- Coste de financiación.
- Aplicación de métodos de control de tesorería:
- Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
- Medios de cobro y pago de la empresa.
- Libros de registro de tesorería.
- Control de caja y banco.
- Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

*Unidad formativa: Cálculo y operaciones bancarias I.*

Código: 0448 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

Cálculos financieros básicos:

- Capitalización simple.
- Actualización simple. Descuento comercial o bancario.
- Tantos por ciento equivalentes en capitalización simple.
- Equivalencia financiera en capitalización simple.
- Comisiones bancarias. Identificación y cálculo: Transferencias, domiciliaciones, tarjetas, gestión de cobro.
- Operaciones bancarias básicas:
- Operaciones bancarias de capitalización y descuento simple: Cuentas corrientes, cuentas de crédito, descuento de efectos.
- Documentación relacionada con las operaciones bancarias simples.
- Liquidación de cuentas corrientes y de crédito por el método Hamburgués.
- Servicios bancarios on-line más habituales.

*Unidad formativa: Cálculos y operaciones bancarias II.*

Código: 0448 - UF03 (NA).

Duración: 50 horas.

Cálculos financieros básicos:

- Capitalización compuesta.
- Actualización compuesta. Descuento comercial o bancario.
- Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes en capitalización compuesta.
- Equivalencia financiera en capitalización compuesta.
- Diferencias entre capitalización simple y capitalización compuesta.
- Rentas constantes inmediatas.
- Operaciones bancarias básicas:
- Operaciones bancarias de capitalización compuesta: Préstamos.
- Documentación relacionada con las operaciones bancarias compuestas.
- Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.
- Otros servicios bancarios on-line.

*Unidad formativa: Productos bursátiles y de seguros.*

Código: 0448 - UF04 (NA).

Duración: 40 horas.

Productos Bursátiles:

- Renta fija y renta variable.
- El mercado de valores: La bolsa de comercio.
- Índices bursátiles: IBEX 35.
- Operaciones bursátiles.
- Apoyo informático (Internet).

Productos y Servicios de Seguros:

- El contrato de seguro.
- Los seguros de cosas.
- Los seguros de personas.
- Apoyo informático (Internet).

*Módulo Profesional: Empresa y Administración*

Duración: 90 horas.

Código: 0439.

*Unidad formativa: Empresa e innovación.*

Código: 0439 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

-El proceso innovador en la actividad empresarial: factores de riesgo en la innovación empresarial, diagnóstico de actitudes emprendedoras.

- Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.
- La tecnología como clave de la innovación empresarial.

-La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.

-Ayudas y herramientas para la innovación empresarial: ayudas institucionales públicas y privadas (Asesoramiento, financiación de ideas, premios, entre otros) en la Comunidad Foral de Navarra.

-El concepto jurídico de empresa y empresario: concepto de empresa, concepto de empresario, persona física, persona jurídica, empresas individuales, el empresario autónomo, tipos de sociedades.

*Unidad formativa: El sistema tributario y las obligaciones fiscales de la empresa.*

Código: 0439 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

El sistema tributario:

- Presupuestos generales del Estado y de Navarra.
- Ciclo presupuestario.
- El gasto y el ingreso público.
- Concepto de tributo.
- Los tributos y su finalidad socioeconómica.
- Normas y tipos de tributos.
- Clases de impuestos.
- Elementos de la declaración liquidación.
- Formas de extinción de la deuda tributaria.
- Infracciones y sanciones tributarias.

Obligaciones fiscales de la empresa en Navarra:

- El Índice de Actividades Económicas.
- La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.

cas.

- El IVA. Tipos. Regímenes.
- Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
- Actividades empresariales y profesionales.
- Formas de estimación de la renta.
- Las retenciones de IRPF.
- Modelos y plazos de declaración-liquidación.
- Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

*Unidad formativa: La Administración Pública.*

Código: 0439 - UF03 (NA).

Duración: 30 horas.

Estructura funcional y jurídica de la Administración Pública:

- El Estado de Derecho. Separación de poderes.
- El Derecho.
- Las fuentes del Derecho.
- Las normas: jerarquía y publicación.
- Órganos de la Administración Central.
- Instituciones de la Comunidad Autónoma profundizando en las de la Comunidad Foral de Navarra.

-La Administración Local.

-Los funcionarios públicos. Texto Refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra.

-Los fedatarios públicos.

-La Unión Europea.

Las relaciones entre administrado y Administración Pública:

- El acto administrativo.
- El procedimiento administrativo. Fases.
- El silencio administrativo.
- Los recursos administrativos.

-La jurisdicción contenciosa-administrativa.

-Los contratos administrativos: Contrato de Obras, de Suministros y de Servicios.

Gestión de la documentación ante la Administración Pública:

-Los documentos en la Administración.

-Los Archivos Públicos.

-Los Registros Públicos.

-El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano.

-Límites al derecho de información.

*Módulo Profesional: Empresa en el aula*

Duración: 130 horas.

Código: 0446.

*Unidad formativa: Gestión de la información y de la comunicación en una oficina de una empresa simulada.*

Código: 0446 - UF01 (NA).

Duración: 20 horas.

Organización de la información en la empresa:

- Acceso a la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.

Comunicaciones:

-La comunicación telefónica. La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.

-La comunicación escrita.

-Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

-Comunicación con proveedores y empleados.

Unidad formativa: Operaciones administrativas de compra y gestión de almacén en una empresa simulada.

Código: 0446 - UF02 (NA).

Duración: 20 horas.

-Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.

-Alta de artículos y agrupación por familias.

-Informes de Situación de Almacén.

-Gestión de pedidos a proveedores.

*Unidad formativa: Gestión de la política comercial de una empresa simulada.*

Código: 0446 - UF03 (NA).

Duración: 30 horas.

-Confeción de catálogos y ofertas.

-Organización y técnicas de venta.

-Elaboración y gestión de la documentación de las operaciones de venta.

-Atención al cliente y gestión de reclamaciones.

*Unidad formativa: Gestión de la documentación contable, tributaria y financiera en una empresa simulada.*

Código: 0446 - UF04 (NA).

Duración: 30 horas.

-Documentos relacionados con el área financiera.

-Documentos relacionados con el área fiscal.

-Documentos relacionados con el área contable.

-Aplicaciones informáticas específicas.

*Unidad formativa: Gestión de la documentación de gestión del personal de una empresa simulada.*

Código: 0446 - UF05 (NA).

Duración: 30 horas.

- Documentos relacionados con el área laboral.
- Convenios y categorías laborales. Confección de contratos.
- Altas y bajas en seguridad social.
- Confección de nóminas y seguros sociales.
- Finiquitos.

*Módulo Profesional: Tratamiento de la documentación contable*

Duración: 90 horas.

Código: 0443.

*Unidad formativa: Documentación soporte de hechos económicos.*

Código: 0443 - UF01 (NA).

Duración: 30 horas.

- La documentación mercantil y contable.
- Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.
- Documentos-justificantes mercantiles tipo.
- Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines contables.

*Unidad formativa: Registro contable de hechos económicos habituales durante un ejercicio económico.*

Código: 0443 - UF02 (NA).

Duración: 60 horas.

Registro contable de hechos económicos habituales:

- Operaciones relacionadas con comprar y ventas.
- Gastos e ingresos.
- Inmovilizado Material.
- Liquidación del IVA.
- Cálculo del resultado.
- Registro contable informático y comprobación de los hechos económicos habituales.
- Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:
  - Asiento de apertura.
  - Registro contable de operaciones diarias.
  - Balance de comprobación de sumas y saldos.
  - Cuenta de Pérdidas y ganancias.
  - Balance de situación final.
  - Asiento de cierre.
  - Memoria.
  - Registro contable informático y comprobación de un ejercicio completo.
  - La conciliación bancaria.

*Módulo Profesional: Inglés*

Código: 0156.

Duración: 90 horas.

*Unidad formativa: Inglés en gestión administrativa I.*

Código: 0156 - UF01 (NA).

Duración: 40 horas.

Análisis de mensajes orales e interpretación de mensajes escritos básicos:

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Producción de mensajes orales básicos:
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - Terminología específica del sector de la administración.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
  - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.

-Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

-Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

-Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

Emisión de textos escritos básicos:

-Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

-Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

-Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

-Coherencia textual.

*Unidad formativa: Inglés en gestión administrativa II.*

Código: 0156 - UF02 (NA).

Duración: 50 horas.

Análisis de mensajes orales e interpretación de mensajes escritos elaborados:

-Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.

-Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

-Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

-Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales elaborados:

-Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

-Terminología específica del sector de la administración.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

-Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.

-Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

-Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

-Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

Emisión de textos escritos elaborados:

-Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

-Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

-Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

-Coherencia textual.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

-Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

-Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieran un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

*Módulo Profesional: Formación y orientación laboral*

Duración: 90 horas.

Código: 0449.

*Unidad formativa: Nivel básico en prevención de riesgos laborales.*

Código: 0449 - UF01 (NA).

Duración: 30 horas.

-Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.

-Valoración de la relación entre trabajo y salud.

-El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

-Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

-Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.

-Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

-Organización de la gestión de la prevención en la empresa.

-Representación de los trabajadores en materia preventiva.

-Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

-Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

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

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales.
- Valoración del riesgo.
- Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.
- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Plan de prevención y su contenido.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia de una PYME.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos.
- Formación de los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

*Unidad formativa: Relaciones laborales y de Seguridad Social.*

Código: 0449 - UF02 (NA).

Duración: 40 horas.

- El derecho del trabajo.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- Recibo de salarios.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable a un determinado ámbito profesional.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
- Estructura del sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- La acción protectora de la Seguridad Social.

- La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

*Unidad formativa: Inserción laboral y resolución de conflictos.*

Código: 0449 - UF03 (NA).

Duración: 20 horas.

- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Definición y análisis de un sector profesional determinado dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea. Red Eures.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional. Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.
- Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad Europass, Suplemento de Certificado Europeo y Portfolio europeo de las lenguas.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Clases de equipos según las funciones que desempeñan.
- Características de un equipo de trabajo eficaz.
- Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.
- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
- Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

#### ANEXO 4

##### Convalidaciones y exenciones

Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa al amparo de la Ley Orgánica 2/2006.

MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOGSE 1/1990)	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOE 2/2006)
<b>Administración y Gestión</b>	<b>Administración y Gestión</b>
Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados.	0 0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
Gestión administrativa de compraventa.	0438. Operaciones administrativas de compraventa.
Gestión administrativa de personal.	0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.
Contabilidad general y tesorería.	0441. Técnica contable. 0443. Tratamiento de la documentación contable.
Productos y servicios financieros y de seguros básicos.	0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
Principios de gestión administrativa pública.	0439. Empresa y Administración.
Aplicaciones informáticas.	0440. Tratamiento informático de la información.
Formación en centro de trabajo.	0451. Formación en centros de trabajo.

#### ANEXO 5

##### Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia

A) Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación.

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
UC0975-2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978-2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
UC0976-2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	0438. Operaciones administrativas de compra-venta.
UC0973-2: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	0440. Tratamiento informático de la información.

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
UC0977-2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	0156. Inglés*.
UC0979-2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.	0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
UC0980-2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.	0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.
UC0981-2: Realizar registros contables.	0443. Tratamiento de la documentación contable. 0441. Técnica contable.

(\*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

B) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	UC0975-2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978-2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.
0438. Operaciones administrativas de la compra-venta.	UC0976-2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
0440. Tratamiento informático de la información.	UC0973-2: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
0156. Inglés.	UC0977-2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.	UC0979-2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.	UC0980-2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
0443. Tratamiento de la documentación contable. 0441. Técnica contable.	UC0981-2: Realizar registros contables.

ANEXO 6

Profesorado

A) Atribución docente.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0438. Operaciones administrativas de la compra-venta	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0439. Empresa y Administración	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0440. Tratamiento informático de la información	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0441. Técnica contable	Administración de empresas	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0443. Tratamiento de la documentación contable	Administración de empresas	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
0156. Inglés	Inglés	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
0446. Empresa en el aula	Administración de empresas	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	Administración de empresas	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
0449. Formación y orientación laboral	Formación y orientación laboral	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
NA04. Inglés básico I	Inglés	-Catedrático de Enseñanza Secundaria -Profesor de Enseñanza Secundaria
NA08. Gestión de contenidos en páginas Web	Procesos de gestión administrativa	-Profesor Técnico de Formación Profesional
	Sistemas y aplicaciones informáticas	

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria.	Formación y orientación laboral.	-Diplomado en Ciencias Empresariales. -Diplomado en Relaciones Laborales. -Diplomado en Trabajo Social. -Diplomado en Educación Social. -Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	Administración de empresas.	-Diplomado en Ciencias Empresariales. -Diplomado en Gestión y Administración Pública.

C) Titulaciones requeridas para los centros privados.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0441. Técnica contable. 0443. Tratamiento de la documentación contable. 0156. Inglés. 0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería. 0449. Formación y orientación laboral. NA04. Inglés básico I.	–Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente. 0438. Operaciones administrativas de compra-venta. 0439. Empresa y Administración. 0440. Tratamiento informático de la información. 0442. Operaciones administrativas de recursos humanos. 0446. Empresa en el aula. NA08. Gestión de contenidos en páginas Web.	–Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. –Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.

ANEXO 7

Espacios

Espacio formativo:

- Aula polivalente.
- Taller administrativo.

F1014377

## 1.2. AUTORIDADES Y PERSONAL

### 1.2.1. Ceses, nombramientos y otras situaciones

**ACUERDO del Gobierno de Navarra, de 4 de octubre de 2010, por el que se aprueba la convocatoria pública para el nombramiento de los miembros de la Comisión Gestora a constituir en el Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía.**

La Secretaria del Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía, remitió dos escritos al Departamento de Administración Local del Gobierno de Navarra, mediante los que solicita a éste la adopción de las oportunas medidas para solucionar el problema derivado de la situación de vacío de poder existente en el citado municipio. A estos escritos se adjunta diversa documentación, de la que entre otros extremos resulta acreditado que:

–El Alcalde y cuatro Concejales pertenecientes a la coalición electoral Nafarroa Bai (NABAI) han presentado su renuncia por escrito, que se ha hecho efectiva en sesión plenaria del Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía, celebrada el día 28 de julio de 2010.

–Los restantes miembros de la candidatura NABAI, a las elecciones municipales de 27 de mayo de 2007, ya habían renunciado a formar parte de la corporación municipal de Olazti/Olazagutía, en fechas precedentes.

–El número de hecho de Concejales del Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía ha quedado reducido a los tres pertenecientes a la candidatura del partido político ilegalizado, Eusko Abertzale Ekintza-Acción Nacionalista Vasca (E.A.E.-A.N.V.), y al perteneciente al Partido Socialista de Navarra-Partido Socialista Obrero Español (PSN-PSOE), cifra esta de cuatro, inferior a la mitad del número legal de miembros de la corporación, que es de nueve.

El artículo 182 de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General (LOREG) en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 1/2003, de 10 de marzo, dispone:

“1. En caso de fallecimiento, incapacidad o renuncia de un Concejales, el escaño se atribuirá al candidato o, en su caso, al suplente de la misma lista a quien corresponda, atendiendo a su orden de colocación.

2. En el caso de que, de acuerdo con el procedimiento anterior, no quedasen posibles candidatos o suplentes a nombrar, las vacantes serán cubiertas por cualquier ciudadano mayor de edad que no esté incurso en causa de inelegibilidad. Estos suplentes serán designados por el partido, coalición, federación o agrupación de electores cuyos concejales hubiesen de ser sustituidos y se comunicará a la Junta Electoral correspondiente, a efectos de la expedición de la oportuna credencial. En este caso, no podrán ser designadas aquellas personas que habiendo sido candidatos o suplentes en aquella lista, hubiesen renunciado al cargo anteriormente.

3. En el caso de que el número de hecho de miembros elegidos en la correspondiente convocatoria electoral llegase a ser inferior a la mitad del número legal de miembros de la Corporación, se constituirá una Comisión Gestora integrada por todos los miembros de la Corporación que continúen y los ciudadanos que hubiesen sido designados para cubrir las vacante conforme a lo previsto en el párrafo anterior.”

En cumplimiento de lo establecido en la norma precitada, desde el Departamento de Administración Local se cursó oficio a la representación

de la coalición electoral Nafarroa Bai (NABAI), recordándole su obligación legal de designar ciudadanos mayores de edad que no estuvieran incurso en causas de inelegibilidad, para que fueran nombrados miembros de la Comisión Gestora del municipio de Olazti/Olazagutía, por el Gobierno de Navarra.

Mediante escrito con fecha de entrada en el Registro General del Gobierno de Navarra, de 27 de septiembre de 2010, la representación de la coalición electoral Nafarroa Bai (NABAI), comunica su renuncia a efectuar la referida designación.

Por todo ello, siendo el número actual de corporativos del Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía inferior a la mitad del número legal de miembros, procede iniciar el proceso de constitución de la Comisión Gestora del municipio de Olazti/Olazagutía, realizando a estos efectos una convocatoria pública para que, aquellas personas que cumplan los requisitos exigidos por la normativa vigente puedan ser designadas, a petición propia, como vocales gestores.

Una vez efectuados los nombramientos por el Gobierno de Navarra, se convocará una sesión extraordinaria para la constitución de la Comisión Gestora en el plazo de 3 días desde el acuerdo de nombramiento. En dicha sesión tomarán posesión de sus cargos los vocales gestores y designarán para la presidencia al vocal gestor que, entre todos, obtenga mayor número de votos, quien asumirá las competencias y facultades de la Alcaldía.

En su virtud, el Gobierno de Navarra, a propuesta de la Consejera de Administración Local,

ACUERDA

1.º Realizar convocatoria pública a fin de que aquellas personas que cumplan los siguientes requisitos puedan presentar su solicitud para ser designadas miembros de la Comisión Gestora a constituir en el municipio de Olazti/Olazagutía:

- 1.–Ser mayor de edad.
- 2.–Tener suficiente arraigo en la localidad de Olazti/Olazagutía.
- 3.–No estar sujeta a penas que le inhabiliten para ser candidata, ni incurso en causas de inelegibilidad.
- 4.–No haber sido candidata o suplente en una de las tres listas que concurrieron a las elecciones municipales de 27 de mayo de 2007 y haber renunciado al cargo.

2.º A los efectos previstos en el apartado anterior, las personas interesadas deberán presentar en el Registro General del Gobierno de Navarra, en cualquier otro de los lugares previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; o en la Secretaría del Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía, en el plazo de 20 días hábiles a contar a partir del día siguiente a la publicación simultánea del presente Acuerdo en el Boletín Oficial de Navarra y en el tablón de anuncios del citado municipio, la siguiente documentación:

1.–Escrito firmado en el que manifieste su voluntad de ser designado vocal gestor y formule aceptación expresa de su designación en caso de producirse. Asimismo, en dicho escrito deberá declarar bajo juramento no estar sujeta a penas que le inhabiliten para ser candidata, no estar incurso en causas de inelegibilidad, y no haber sido candidata o suplente en una de las dos listas que concurrieron a las elecciones municipales de 27 de mayo de 2007 y haber renunciado al cargo.

2.–Fotocopia simple del documento nacional de identidad.

3.º Una vez efectuados los nombramientos por el Gobierno de Navarra, la Comisión Gestora deberá constituirse en sesión extraordinaria convocada por la Consejera de Administración Local en el plazo de tres días desde el acuerdo de nombramiento. En dicha sesión tomarán posesión de sus cargos los vocales gestores y designarán para la presidencia al vocal gestor que, entre todos, obtenga mayor número de votos, quien asumirá las competencias y facultades de la Alcaldía.

4.º Notificar el presente Acuerdo al Ayuntamiento de Olazti/Olazagutía.