

Xedapen Orokorrak

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA

1493

168/2010 DEKRETUA, ekainaren 29koa, Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluari dagokion curriculuma ezartzen duena.

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorrak finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalan aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30 eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 39.6. artikulua xedatzen duenez, Espainiako Gobernuak, autonomia-erkidegoei kontsultatu ostean, lanbide-heziketako ikasketei dagozkien titulazioak ezarriko ditu, baita titulazio horietako bakoitzaren curriculumaren oinarriko alderdiak ere.

Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 6. artikuluan definitzen da lanbide-heziketako tituluen egitura. Horretarako, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala, Europar Batasunak finkatutako arretzarauak, eta gizarte-intereseko beste alderdi batzuk hartu dira kontuan. Bestalde, Errege Dekretu horren 7. artikulua zehazten du titulu horien lanbide-profila, eta horren banean hartuko dira konpetentzia orokorra, konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak, eta, hala badagokio, tituluei dagozkien Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalaren konpetentzia-atalak.

Urriaren 30eko 1631/2009 Errege Dekretuak, eta berau aldatzen duen urriaren 10eko 1126/2010 Errege Dekretuak, administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluak ezartzen dute eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituzte. Errege Dekretu horiek, hortaz, uztailaren 22ko 1662/1994 Errege Dekretuak ezarritako administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluaren erregulazioa ordezkatu du.

Bestetik, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen 1538/2006 Errege Dekretuaren 17. artikulua xedatzen duenez, hezkuntza-administrazioek ezarriko dituzte Lanbide Heziketako irakaskuntzen curriculumak. Edonola ere, Errege Dekretu horretan bertan xedatutakoa eta titulu bakoitza erregulatzeko duten arauetan xedatutakoa errespetatu beharko dute.

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

1493

DECRETO 168/2010, de 29 de junio, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo define en el artículo 6, la estructura de los títulos de Formación Profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y fija sus enseñanzas mínimas y Real Decreto 1126/2010, de 10 de octubre, por el que se modifica, han sustituido la regulación del título de Técnico en Gestión Administrativa, establecido por el Real Decreto 1662/1994, de 22 de julio.

Por otro lado, el artículo 17 del precitado Real Decreto 1538/2006, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de Formación Profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumeneen esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian erabakitzen dena aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal Herriko Komunitate Autonomoaren konpetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikulua eta berori zehaztuko duten Lege Organikoei, haren 149.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta guztiori betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspektioari kalterik egiteke».

Bestalde, otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuak hezkuntza-sistemaren barruan Lanbide Heziketaren antolamendu orokorra ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegoaren esparrurako.

Azaldutako aurrekarien arabera, dekretu honen helburua da Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzarako curriculumak ezartzea Euskal Autonomia Erkidegorako, Administrazio-kudeaketako teknikariaren titulua ezartzen duen eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituen urriaren 30eko 1631/2009 Errege Dekretuaren babesean eta beraz aldatzen duen urriaren 10eko 1126/2010 Errege Dekretuaren babesean.

Administrazio-kudeaketako teknikariaren titulua curriculumean alderdi hauek deskribatzen dira: batetik, tituluak adierazten duen lanbide-profila (kualifikazioak eta konpetentzia-atalak zerrendatzen dira, eta konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak deskribatzen dira); eta, bestetik, tituluak biltzen dituen helburu orokorren eta lanbide-moduluen bidez, besteak beste, ezarritako irakaskuntzak (lanbide-modulu bakoitzari dagozkion ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak, eta horiek antolatuta eta ezartzeko jarraibideak eta zehaztapenak barne hartuta).

Helburu orokorrak profileen deskribatzen diren konpetentzia profesional, pertsonal eta sozialetatik atera dira. Haietan, ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dira; hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu beharreko edukiak eta ikasleak bereganatu behar dituen ikaskuntzaren emaitzak lortzeko lehen iturria dira.

Modulu bakoitzean jasotako edukiak irakatsi eta ikasteko prozesuaren euskarria dira; ikasleak trebetasun eta abilezia teknikoak, etorkizun profesionalean aurrera egiteko kontzeptuzko oinarri zabala eta lortu nahi den kualifikazioarekiko lanbide-nortasun koherentea islatuko duten portaerak eskura dituzten.

Honako dekretu hau bideratzean, Emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurreikusten diren izapideak bete dira.

Así, en lo referente al ámbito competencial propio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 16 que «En aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Constitución, es de la competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio del artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen, de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.^a de la misma y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía».

Por su parte, el Decreto 32/2008, de 26 de febrero, establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, el objetivo del presente Decreto es establecer para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa, al amparo del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico Gestión Administrativa y fija sus enseñanzas mínimas y al amparo del Real Decreto 1126/2010, de 10 de octubre, por el que se modifica.

En el currículo del presente título, de Técnico en Gestión Administrativa, se describen por un lado, el perfil profesional que referencia el título con la enumeración de cualificaciones y unidades de competencia y la descripción de las competencias profesionales, personales y sociales y por otro lado, las enseñanzas que establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos de cada uno de ellos, así como directrices y determinaciones para su organización e implantación.

Los objetivos generales extraídos de las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil, expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos expresados en cada módulo, constituyen el soporte del proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, un soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

En la tramitación del presente Decreto se han realizado los trámites previstos en los artículos 19 a 22 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Hori dela-eta, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburuak proposatuta, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostenarekin eta gainerako aginduzko txostenekin, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren arabera, eta Gobernu Kontseiluak 2010eko ekainaren 29an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, hauxe.

ERABAKI DUT:

I. KAPITULUA
XEDAPEN OROKORRA

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honek Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzarako curriculuma ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegorako.

2.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere Ikastetxearen Ikasketa Proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere irakaskuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

3.– Ikastetxearen Ikasketa Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloaren arduraren duen irakasle-taldeari eta, zehazki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak prestatzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko ditu, lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak eta edukiak errespetatu beharko ditu, eta irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu beharko du euskarri.

II. KAPITULUA
TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LANBIDE
PROFILA

2. artikulua.– Tituluaren identifikazioa.

Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluaren elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Administrazio-kudeaketa.
- Maila: Erdi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Administrazioa eta kudeaketa.
- Kodea: INSN-3 (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua).

3. artikulua.– Lanbide-profila.

Tituluari dagokion lanbide-profila, konpetentzia orokorraren, konpetentzia profesionalen, pertsonalen eta sozialen, lanbide-kualifikazioen eta konpetentzia-atalen bidez adierazten da.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional y demás informes preceptivos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 29 de junio de 2010,

DISPONGO:

CAPÍTULO I
DISPOSICIÓN GENERAL

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

1.– Este Decreto establece para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa.

2.– En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su proyecto curricular de centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

3.– En el marco del proyecto curricular de centro, corresponderá al equipo docente, responsable del ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando los resultados de aprendizaje y contenidos que cada módulo profesional contiene y teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

CAPÍTULO II
IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y PERFIL
PROFESIONAL

Artículo 2.– Identificación del título.

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

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

Artículo 3.– Perfil profesional.

El perfil profesional, referente del título, se expresa a través de la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las Cualificaciones Profesionales y unidades de competencia que comprende.

1.- Titulu honen kompetentzia orokorra da administrazio-laguntzako jarduerak egitea lanaren, kontabilitatearen, merkataritzaren, finantzen eta zergen alorrean, eta bezeroari/erabiltzaileari arreta ematea, enpresa publikoetan zein enpresa pribatuetan, betiere indarrean dagoen araudia eta kalitate-protokoloak aplikatuz, bezeroen gogobetetasuna ziurtatuz eta laneko arriskuen prebentzioko eta ingurumen-babeseko arauen arabera jardunez.

2.- Kompetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak.

Honako hauek dira titulu honen kompetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak:

a) Enpresaren informazio-zirkuituetako barne- edo kanpo-komunikazioak edo -dokumentuak bideratzea.

b) Jasotako aginduak edo lortutako informazioa abiapuntu izanik, dokumentuak eta komunikazioak lantzea.

c) Komunikazioak eta dokumentuak sailkatzea, erregistratzea eta artxibatzea, teknika egokien arabera eta enpresan ezarritako parametroen arabera.

d) Enpresaren operatiboari dagokion euskarri-dokumentazioa kontabilitate-mailan erregistratzea, betiere segurtasun eta kalitateko baldintzetan.

e) Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea gerentziak ezarritako arauari eta protokoloari jarraituz, antolakundearen likidezari eustearren.

f) Enpresaren giza baliabideen hautespen- eta prestakuntza-arloetako administrazio-kudeaketak egitea, indarrean dagoen araudia eta enpresa-politika kontuan izanik eta saileko goi-arduradunaren gainbegiratupean.

g) Enpresaren lan-kudeaketaren arloan administrazio-laguntza ematea, indarrean dagoen araudia betetz eta saileko goi-arduradunaren gainbegiratupean.

h) Merkataritza-jardueraren administrazio-kudeaketak egitea, eta ondoriozko zerga-betebehar jakin batzuen euskarri-dokumentazioa erregistratzea.

i) Administrazioaren eta merkataritzaren esparruan bezeroari/erabiltzaileari arreta emateko jarduerak betetzea, enpresaren/erakundearen irudiarekin lotzen diren eta ezartzen diren kalitate-mailak ziurtatuz.

j) Laneko eta ingurumeneko segurtasun-protokoloak, higienekoak eta kalitatekoak produkzio-prozesu osoan zehar aplikatzea, pertsonari eta ingurumenari kalterik ez eragiteko.

k) Produkzioaren helburuak betetzea, erantzukizun-printzipioen arabera jardunez eta harreman profesional egokiak mantenduz lan-taldeko kideekin.

1.- 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 de la clientela y actuando según normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

2.- Competencias profesionales, personales y sociales.

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

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

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

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

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

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

f) Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

g) Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.

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

i) Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa /institución.

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

k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.

l) Ezarritako arauetara eta prozedurei jarraituz, arazoak ebaztea eta norbanako erabakiak hartzea, bere eskumeneko esparruaren barruan definituak.

m) Bere lanaren esparruan berritzeko, produkzio-prozesuak hobetzeko eta jakintzak eguneratzeko izpirituari eustea.

n) Bere eskubideez baliatzea eta lan-harremanen ondoriozko betebeharrak betetzea, indarrean dagoen legerian ezarritakoaren arabera.

ñ) Enplegu eta autoenplegu aukerak hautematea eta aztertzea, kultura ekintzailea garatzea eta hainbat lanpostutara eta egoera berrietara egokitzea.

o) Bizitza ekonomikoan, sozialean eta kulturean parte-hartze aktiboa izatea, jarrera kritiko eta ardurasuarekin.

p) Enpresaren jardueretan errespetuarekin eta tolerantzia-jarrerekin parte hartzea.

q) Produkzio-prozesuetako aldaketa teknologikoen eta antolamenduko ondoriozko lanpostutara eta lan-egoera berrietara egokitzea.

r) Lan-taldean parte hartzea, antolakundearen definitutako hierarkia errespetatuz.

3.- Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalako kualifikazioen eta kompetentzia-atalen zerrenda:

– Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a) Harrerarako eta bezeroekiko harremanetarako administrazio-jarduerak ADG307_2 (107/2008 Errege Dekretua, otsailaren 1ekoa), honako kompetentzia-atal hauek barnean hartzen dituena:

UC0975_2: barne- eta kanpo-komunikazioak hartzea eta prozesatzea.

UC0976_2: merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.

UC0973_1: informatika-terminaletan datuak eta testua sartzeko, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.

UC0978_2: artxiboa euskarri konbentzionalen eta informatikoan kudeatzea.

UC0977_2: administrazio-kudeaketako jardueretan bezeroekin harremanetan jartzean, atzerriko hizkuntzan erabiltzaile independentearen mailarekin komunikatzea.

UC0233_2: informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan aplikazio ofimatikoak maneiatzea.

b) Administrazio-kudeaketako jarduerak ADG308_2 (otsailaren 1eko 107/2008 Errege Dekretua). Kompetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

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

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

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

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

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

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

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

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

3.- Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

– Cualificaciones Profesionales completas:

a) Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente. ADG307_2 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), 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.

b) Actividades de gestión administrativa. ADG308_2 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0976_2: merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.

UC0979_2: diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea.

UC0980_2: giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.

UC0981_2: kontabilitate-erregistroak egitea.

UC0973_1: informatika-terminaletan datuak eta testua sartzea, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.

UC0978_2: artxiboa euskarri konbentzionalen eta informatikoan kudeatzea.

UC0233_2: informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan aplikazio ofimatikoak maneiatzea.

4. artikulua.– Lanbide-ingurunea.

1.– Lanbide-irudi honek herri-administrazioetan zein edozein jarduera-sektoretako eta, batik bat, zerbitzu-sektoreko enpresa txikietan, ertainetan edo handietan egingo du lan. Administrazio-laguntza eskainiko du enpresa eta erakunde horietako administrazio eta kudeaketako zereginetan, eta arreta emango die bezeroei eta herritarrei.

2.– Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

Administrari laguntzailea.

Bulegoko laguntzailea.

Kobranta eta ordainketako administrari laguntzailea.

Merkataritza-administraria.

Pertsonalaren kudeaketako administrari laguntzailea.

Herri-administrazioetako administrari laguntzailea.

Harreragilea.

Bezeroen arretako langilea.

Diruzaintzako langilea.

Ordainbideetako langilea.

III. KAPITULUA

HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK, ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK, ETA IRAKASLEAK

5. artikulua.– Heziketa-zikloaren irakaskuntzak.

Heziketa-zikloko irakaskuntzetan honako alderdi hauek sartzen dira:

1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

a) Informazio-fluxua eta enpresan erabiltzen diren dokumentuen eta komunikazioen tipologia eta xedea aztertzea, dokumentu edo komunikazio horiek bideratzeko.

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.

Artículo 4.– Entorno profesional.

1.– Esta figura 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 las clientas o clientes y ciudadanas o ciudadanos.

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

Auxiliar administrativa o auxiliar administrativo.

Ayudante de oficina.

Auxiliar administrativa o auxiliar administrativo de cobros y pagos.

Administrativa o administrativo comercial.

Auxiliar administrativa o auxiliar administrativo de gestión de personal.

Auxiliar administrativa o auxiliar administrativo de las administraciones públicas.

Recepcionista.

Empleada o empleado de atención al cliente.

Empleada o empleado de tesorería.

Empleada o empleada de medios de pago.

CAPÍTULO III

ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO, ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS, Y PROFESORADO

Artículo 5.– Enseñanzas del ciclo formativo.

Las enseñanzas del ciclo formativo comprenden los siguientes aspectos:

1.– 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) Enpresan erabiltzen diren dokumentuak eta komunikazioak aztertzea, eta horiek sortzeko egitura, elementuak eta ezaugarriak ezagutzea.

c) Enpresako berezko ingelesa hizkuntzako esapideak identifikatzea eta hautatzea, dokumentuak eta komunikazioak egiteko.

d) Aplikazio eta tresneria informatikoen aukerak aztertzea, eta, dokumentuak eta komunikazioak lantzeko garaian, informazioaren tratamenduan aplikazio eta tresneria horiek eraginkortasun handiagoz erabiltzearekin lotzea aukera horiek.

e) Dokumentuak eta komunikazioak formatu bereizgarrian eta kalitate-baldintza egokiekin egitea, eta dokumentu eta komunikazio horiek lantzean informazioaren tratamendu-teknikak aplikatzea.

f) Komunikazioak eta dokumentuak zaintzeko sistemak eta teknikak aztertzea eta kasuak kasu egokiak direnak hautatzea, eta sistema eta teknika horiek eskuz eta informatikoki aplikatzea, betiere komunikazioak eta dokumentuak sailkatzeko, erregistratzeko eta artxibatzeke.

g) Kontabilitatearen arloko araudia eta metodologia interpretatzea eta enpresa batean gerta daitekeen kontabilitate-problematika aztertzea, baita kontabilitatearen erregistratzearekin lotzen den dokumentazioa ere.

h) Kontabilitate-idazpenak eskuz sartzea, baita berriazko informatika-aplikazioetan ere, dokumentazioa kontabilitatearen alorrean erregistratzeko indarrean dagoen araudiaren arabera.

i) Diruzaintzaren kudeaketan esku hartzen duten elementuak, oinarrizko finantza-produktuak eta -zerbitzuak eta horiekin lotzen diren dokumentuak aldatzea eta ebaluatzea, administrazio-kudeaketak egiteko enpresaren likidotasun- eta finantziazio-beharrak egiaztatuz.

j) Finantza-produktuen eta -zerbitzuen oinarrizko kalkuluak egitea, eta diruzaintzako administrazio-kudeaketak egiteko oinarrizko finantza-matematikaren printzipioak erabiltzea.

k) Aplikatzekoa den legezko araudia, kudeaketa-teknikak eta giza baliabideetako sailaren funtzioak ezagutzea, eta enpresa batean sor daitekeen lan-problematika aztertzea, baita giza baliabideen administrazio-kudeaketa egiteko bidezko dokumentazioa ere.

l) Funtsezko dokumentazioa eta garatu beharreko jardunak identifikatzea eta prestatzea, eta giza baliabideen alorreko hautespen- eta prestakuntza-arloen administrazio-kudeaketak egiteko enpresak jarraitzen duen politika interpretatzea.

m) Dokumentazioa betetzea eta txostenak prestatzea, eta, horretarako, indarrean dagoen araudia eta Herri Administrazioetan sartzeko bideak kontsultatzea (Internet, hiritarrentzako arreta-bulegoak) eta ad hoc informatika-aplikazioak erabiltzea, enpresaren

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.

m) Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo

lan-kudeaketaren arloan administrazio-laguntza eskaintzeko.

n) Merkataritza-arloaren ondoriozko dokumentuak betetzea eta datuak hautatzea, eta merkataritzaren eta zergaren alorreko arauak interpretatzea, dagozkion administrazio-kudeaketak egiteko.

ñ) Komunikazioak ahoz, telematikoki edo idatziz transmititzea, kasu bakoitzera egokituz, eta enpresaren edo erakundearen kalitatearen eta irudiaren alorreko protokoloak aztertzea, bezeroei edo erabiltzaileei arreta emateko jarduerak betetzeko.

o) Kalitate eta segurtasuneko arauak eta lan- eta ingurumen-arriskuen prebentzioari buruzko arauak identifikatzea, eta arrisku faktoreak eta kalitate-parametroak ezagutzea, lana egitean bidezko protokoloak aplikatzearen.

p) Administrazio-jardueretan erabili ohi diren kudeaketako informatika-aplikazio nagusiak ezagutzea.

q) Produkzio-prozesu batean lan-jarduerak baloratzea eta produkzio-helburuak lortzeko horiek prozesu orokorrean egiten duten ekarpena identifikatzea.

r) Iritzi-aniztasuna aberastasun-iturri gisa baloratzea, beste jardunbide, ideia edo sinesmen batzuk ezagututa, arazoei konponbidea aurkitzeko eta erabakiak hartzeko.

s) Lanbidean hobetzeko aukerak ezagutzea eta identifikatzea, informazioa biltzea eta ezagutzak eskuratzea, nork bere lanaren esparruan berritzeko eta eguneratzeko.

t) Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua aztertu ondoren, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

u) Negozio-aukerak ezagutzea eta identifikatzea, merkatua analizatuta eta enpresaren bideragarritasuna aztertuta, nork bere enplegua sortzeko.

2.- Honakoa da heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluen zerrenda:

a) Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta.

b) Salerosketako administrazio-eragiketak.

c) Enpresa eta Administrazioa.

d) Informazioaren informatika-tratamendua.

e) Kontabilitate-teknika.

f) Giza baliabideetako administrazio-eragiketak.

g) Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua.

h) Ingelesa.

i) Enpresa ikasgelan.

administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.

n) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.

ñ) Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención a la cliente/usuario y al cliente/usuario.

o) Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.

p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

q) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

r) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

t) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadana democrática o ciudadano democrático.

u) Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

2.- La relación de módulos profesionales que conforman el ciclo formativo:

a) Comunicación empresarial y atención al cliente.

b) Operaciones administrativas de compra-venta.

c) Empresa y Administración.

d) Tratamiento informático de la información.

e) Técnica contable.

f) Operaciones administrativas de recursos humanos.

g) Tratamiento de la documentación contable.

h) Inglés.

i) Empresa en el aula.

- j) Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak.
- k) Laneko prestakuntza eta orientabidea.
- l) Lantokiko prestakuntza.

I. eranskinen zehaztu da lanbide-moduluen ordu-esleipena eta lanbide-moduluak zein kurtsotan eman beharko diren.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak arautu ditzakeen heziketa-eskaintzen arabera egokitu ahal izango da moduluen ordu-esleipena eta moduluak zein kurtsotan emango diren, dekretu honen 10. artikuluan xedatutakoarekin bat eginik.

3.- Lanbide-modulu bakoitzerako, ikaskuntzaren emaitzak (prestakuntzaldia amaitzean ikasleak jakin, ulertu eta egin dezan espero dena deskribatzen dutenak), eta ebaluazio-irizpideak eta eman beharreko edukiak ezartzen dira. II. eranskinen ezartzen da hori guztia.

4.- Lantokiko prestakuntzako modulua, bestalde, bigarren kurtsoko azken 12 asteetan garatuko da, eta ikastetxean egindako lanbide-modulu guztien ebaluazio positiboa lortu ondoren egingo da.

5.- Europako Batzordeak ezarritako oinarriko kompetentziak garatzeko eta sakontzeko gomendioei jarraituz eta lehenetsuneko arloekin lotzen den prestakuntzaren garapenaren indarrez, curriculumen Ingeles teknikoa modulua txertatuta landuko da heziketa-ziklo horretan atzerriko hizkuntza, betiere Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren hirugarren xedapen gehigarrian ezarritakoaren arabera.

6. artikulua.– Espazioak eta ekipamenduak.

Prestakuntza garatzeko, eta ezarritako emaitzak eta kompetentziak lortzeko gutxienezko espazioak eta ekipamenduak III. eranskinen zehazten dira.

7. artikulua.– Irakasleak.

1.- Heziketa-zikloko lanbide-modulu bakoitzerako irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena IV. eranskinaren 1. atalean ezartzen dira.

2.- Irakaskuntza-kidegoetako irakasleei oro har eskatzen zaizkien titulazioak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuaren 13. artikuluan ezartzen dira. Izan ere, Errege Dekretu horrek onartzen du Hezkuntzako maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoan aipatzen diren irakasle-kidegoetako espezialitate berrietan sartzeko eta eskuratzeko araudia, eta arautzen du Lege horren hamazazpigarren xedapen iragankorrean adierazten den sarrerako aldi baterako erregimena. Irakasleen espezialitateetarako 1. atalean adierazten diren titulazio baliokideak (irakaskuntzaren ondorioetarako) IV. eranskinaren 2. atalean jasotzen dira.

- j) Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
- k) Formación y Orientación Laboral.
- l) Formación en Centros de Trabajo.

La correspondiente asignación horaria y el curso en el que se deberán impartir los módulos profesionales señalados se detallan en el anexo I.

Tanto la asignación horaria como el curso en el que los módulos se deberán impartir se podrán adaptar a las distintas ofertas formativas que pudieran ser reguladas por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 10 del presente Decreto.

3.- Para cada módulo profesional se establecen los resultados de aprendizaje que describen lo que se espera que conozca, comprenda y pueda realizar el alumnado al finalizar el periodo de formación, así como los criterios de evaluación y contenidos a impartir. Todo ello se establece en el anexo II.

4.- En relación con el módulo de Formación en Centros de Trabajo, se desarrollará en las últimas 12 semanas del segundo curso y se accederá una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.

5.- Siguiendo las recomendaciones para el desarrollo y profundización de las competencias básicas establecidas por la Comisión Europea y en virtud del desarrollo de la formación relacionada con las áreas prioritarias, según lo establecido en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, el tratamiento del idioma extranjero en este ciclo formativo se realizará incorporando a su currículo un módulo de Inglés Técnico.

Artículo 6.– Espacios y equipamientos.

La relación de espacios y equipamientos mínimos para el desarrollo de la formación y el logro de los resultados y competencias establecidas, viene detallado en el anexo III.

Artículo 7.– Profesorado.

1.- Las especialidades del profesorado y su atribución docente para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo se establecen en el apartado 1 del anexo IV.

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. Las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, a las que se refiere el apartado 1 para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el apartado 2 del anexo IV.

3.– Hezkuntzakoaz bestelako administrazioetan barne hartuta dauden titulartasun pribatuko nahiz titulartasun publikoko ikastetxeetako irakasleentzat, titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak eta beste edozein eskakizun IV. eranskinaren 3. atalean zehazten dira. Edonola ere, titulazioa lortzeko irakaskuntzek lanbide-moduluak edukiak barnean hartu beharko dituzte edo lanbide-arloarekin lotzen den sektorean gutxienez hiru urteko lan-esperientzia frogatu beharko da egiaztagiri bidez ikaskuntzaren emaitzekin inplizituki lotzen diren enpresetan produkzio-jardueretan.–

IV. KAPITULUA

BESTE IKASKETA BATZUETARAKO SARBIDEAK ETA LOTURA. BALIOZKOTZEAK, SALBUESPENAK ETA EGOKITASUNAK. BALIOKIDETASUNAK, ETA ONDORIO AKADEMIKOAK ETA PROFESIONALAK. URRUTIKO ESKAINTZA ETA BESTELAKO MODALITATEAK

8. artikulua.– Beste ikasketa batzuetarako sarbideak eta lotura.

Administrazio-kudeaketako teknikariaren titulua edukitzeak aukera ematen du:

1.– Goi-mailako edozein heziketa-ziklotara zuzenean sartzeko, betiere ezartzen diren sarbide-baldintzetan.

2.– Hemezortzi urte beteta izanez gero eta dagokion salbuespenaren kaltetan izan gabe, lanbide-arlo bereko heziketa-zikloetan proba bidez sartzeko; baita beste heziketa-ziklo batzuetan sartzeko ere, eskatutako zikloetarako lotura ematen duen batxilergoaren modalitate berekoak direnean.

3.– Batxilergoko edozein modalitatetan sartzeko, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 44.1 artikuluan eta abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 16.3 artikuluan xedatutakoaren arabera.

9. artikulua.– Baliozkotzeak, salbuespenak eta egokitasunak.

1.– Zenbait heziketa-ziklok komunak dituzten lanbide-moduluak baliozkotu egingo dira, baldin eta izen berekoak, eduki berekoak, ikaskuntzaren emaitza gisa adierazitako helburu berekoak, ebaluazio-irizpide berekoak eta antzeko iraupenekoak badira. Nolanahi ere, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean Laneko prestakuntza eta orientabidea modulua edo Enpresa eta ekimen sortzailea modulua gaindituta dituenak modulu horiek baliozkotuta izango ditu lege horren babespeko beste edozein ziklotan.

2.– Hezkuntza-sistemaren antolamendu orokorri buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren babesean ezarritako lanbide-moduluak eta maiatzaren

3.– Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el apartado 3 del anexo IV, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante certificación, una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS ESTUDIOS. CONVALIDACIONES, EXENCIONES Y CORRESPONDENCIAS. EQUIVALENCIAS Y EFECTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES. OFERTA A DISTANCIA Y OTRAS MODALIDADES

Artículo 8.– Accesos y vinculación a otros estudios.

La posesión del título de Técnico en Administración y Gestión permite:

1.– El acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado medio en las condiciones de admisión que se establezcan.

2.– Acceder mediante prueba, con dieciocho años cumplidos, y sin perjuicio de la correspondiente exención, a todos los ciclos formativos de grado superior de la misma familia profesional y a otros ciclos formativos en los que coincida la modalidad del bachillerato que facilite la conexión con los ciclos solicitados.

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

Artículo 9.– Convalidaciones, exenciones y correspondencias.

1.– Los módulos profesionales, comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y similar duración serán objeto de convalidación. No obstante, quienes hubieran superado el módulo de Formación y Orientación Laboral o el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo al amparo de la misma ley.

2.– Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del

3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean ezarritako en arteko baliozkotzeak V. eranskinean adierazten dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua osorik edo zati batean salbuestea erabaki ahal izango da, baldin eta heziketa-ziklo honekin lotutako lan-esperientzia egiaztatzen bada, artikulua horretan jasotako baldintzen arabera.

4.– Edozein titulutako «Laneko prestakuntza eta orientabidea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez urtebeteko lan-esperientzia egiaztatu eta laneko arriskuen prebentzio-oinarrizko mailako teknikariaren ziurtagiria izan behar da. Ziurtagiriak prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera luzatua izan behar du.

5.– Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen eta Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluaren irakaskuntzako moduluen arteko egokitasuna (horiek baliozkotzeko), eta titulu horretako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna (horiek egiaztatzeko) VI. eranskinean jasotzen dira.

10. artikulua.– Urrutiko eskaintza eta bestelako modalitateak.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ziklo honetako irakaskuntzak araubide orokorrean ezarritakoaz bestelako eskaintza osoaren modalitatean eta urrutiko irakaskuntzan edo beste modalitate batzuetan eskaini ahal izateko baimena eta eskaintza horren oinarritzko alderdiak (hala nola, moduluen iraupena eta sekuentziarioa) arautuko ditu, hala badagokio.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Titulazio baliokideak eta lanbide-trebakuntzekiko lotespena.

1.– Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren hogeita hamaikagarren xedapen gehigarrian ezarritakoaren arabera, Hezkuntzari eta Hezkuntzako Erreforma Finantzatzeari buruzko abuztuaren 4ko 14/1970 Lege Orokorreko teknikari laguntzailearen tituluek urriaren 30eko 1631/2009 Errege Dekretuak, eta berau aldatzen duen urria-

Sistema Educativo y los establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, se presentan en el anexo V.

3.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 32/2008, de 26 de febrero, de ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

4.– El módulo de Formación y Orientación Laboral de cualquier título de formación profesional será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo y que se acredite, al menos, 1 año de experiencia laboral y se posea el certificado de Técnico en prevención de riesgos laborales, nivel básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

5.– La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico en Gestión Administrativa que se acrediten de acuerdo con 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 para su convalidación y la correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación se recogen en el anexo VI.

Artículo 10.– Oferta a distancia y otras modalidades.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos, de la posible oferta de las enseñanzas de este ciclo, en la modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1.– De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésimo primera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los títulos de Técnico Auxiliar de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, que a continuación se relacionan, tendrán los mismos efectos profesionales que el título

ren 10eko 1126/2010 Errege Dekretuak ezarritako Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluaren ondorio profesional berberak izango dituzte. Hona aipaturako tituluak:

Administrazio-ko teknikari laguntzailea, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

Idazkaritzako teknikari laguntzailea, administrazio eta merkataritzaren adarrean.

Solairuen kudeaketako teknikari laguntzailea, ostalaritza eta turismoaren adarrean.

Administrazio eta kudeaketako teknikari laguntzailea, administrazio eta merkataritzaren adarrean.

Administrazio-dokumentazioko eta teklatu-eragikerkako teknikari laguntzailea, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

Teknikari laguntzaile juridikoa, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

2.- Uztailaren 22ko 1662/1994 Errege Dekretuak ezarritako Administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluak urriaren 30eko 1631/2009 Errege Dekretuak, eta beraz aldatzen duen urriaren 10eko 1126/2010 Errege Dekretuak ezarritako administrazio-kudeaketako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

3.- Dekretu honetan, Laneko prestakuntza eta orientabidea lanbide-modulurako ezarritako prestakuntzak trebatu egiten du laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako beharrezkoak diren lanbide-erantzukizunen antzeko erantzukizunak gauzatzeko, baldin eta gutxienez 45 eskola-ordu ematen badira. Lanbide-erantzukizun horiek prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan ezartzen dira.

Bigarrena.– Lanbide Heziketako eta Etengabe-ko Ikaskuntzako Sailburuordetzak aukera izango du dekretu honen I. eranskinean ezarritakoaz bestelako iraupena duten proiektuak baimentzeko, baldin eta moduluen kurtsokako banaketa aldatzen ez bada eta titulua sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzari esleitutako gutxienezko orduak errespetatzen badira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira 330/1998 Dekretua, abenduaren 1ekoa, Administrazio-kudeaketako erdi-mailako heziketa-zikloaren curriculumaz ezartzen duena, eta Dekretu honen aurka egiten duten lehen bereko edo txikiagoko arauak.

lo Técnico en Gestión Administrativa establecido en el Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre y Real Decreto 1126/2010, de 10 de octubre, por el que se modifica:

Técnica o Técnico Auxiliar Administrativo, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Auxiliar en Secretariado, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Auxiliar en Regiduría de Pisos, rama Hostelería y Turismo.

Técnica o Técnico Auxiliar de Administración y Gestión, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Auxiliar en Documentación Administrativa y Operatoria de Teclados, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Auxiliar Jurídico, rama Administrativa y Comercial.

2.- El título de Técnico en Gestión Administrativa establecido por el Real Decreto 1662/1994, de 22 de julio, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico en Gestión Administrativa establecido en el Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre, y Real Decreto 1126/2010, de 10 de octubre, por el que se modifica.

3.- La formación establecida en este Decreto en 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.

Segunda.– La Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, podrá autorizar proyectos con distinta duración a la establecida en el anexo I de este Decreto, siempre que no se altere la distribución de módulos por cursos y se respeten los horarios mínimos atribuidos a cada módulo en el Real Decreto de creación del título.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 330/1998, de 1 de diciembre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio Gestión Administrativa y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan al presente Decreto.

AZKEN XEDAPENA. Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2010eko ekainaren 29an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburua,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

I. ERANSKINA

LANBIDE MODULUEN ZERRENDA, ORDU
ESLEIPENA ETA KURTSOA

DISPOSICIÓN FINAL. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 29 de junio de 2010.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

ANEXO I

RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES,
ASIGNACIÓN HORARIA Y CURSO DE
IMPARTICIÓN

Kodea	Lanbide-modulua	Ordu esleipena	Kurtsua
0437	1.– Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta	165	1.a
0438	2.– Salerosketako administrazio-eragiketak	132	1.a
0439	3.– Enpresa eta Administrazioa	105	2.a
0440	4.– Informazioaren informatika-tratamendua	264	1.a
0441	5.– Kontabilitate-teknika	132	1.a
0442	6.– Giza baliabideetako administrazio-eragiketak	132	1.a
0443	7.– Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua	105	2.a
0156	8.– Ingelesa	165	1.a
0446	9.– Enpresa ikasgelan	168	2.a
0448	10.– Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak	147	2.a
0449	11.– Laneko prestakuntza eta orientabidea	105	2.a
0451	12.– Lantokiko prestakuntza	380	2.a
	Zikloa guztira	2.000	

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0437	1.– Comunicación empresarial y atención al cliente	165	1º
0438	2.– Operaciones administrativas de compra-venta	132	1º
0439	3.– Empresa y Administración	105	2º
0440	4.– Tratamiento informático de la información	264	1º
0441	5.– Técnica contable	132	1º
0442	6.– Operaciones administrativas de recursos humanos	132	1º
0443	7.– Tratamiento de la documentación contable	105	2º
0156	8.– Inglés	165	1º

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0446	9.- Empresa en el aula	168	2º
0448	10.- Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	147	2º
0449	11.- Formación y Orientación Laboral	105	2º
0451	12.- Formación en Centros de Trabajo	380	2º
	Total ciclo	2.000	

II. ERANSKINA

LANBIDE MODULUAK: IKASKUNTZAREN EMAITZAK, EBALUAZIO IRIZPIDEAK ETA EDUKIAK

1. lanbide-modulua: Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta.

Kodea: 0437

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Komunikazio-teknikak hautatzen ditu, eta enpresaren egiturarekin eta irudiarekin eta enpresako informazio-fluxuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Pertsonen arteko komunikazioaren beharra onartu du.

b) Komunikazioa eta informazioa bereizi ditu.

c) Komunikazioan esku hartzen duten elementuak eta prozesuak bereizi ditu.

d) Komunikazio-prozesuan egon daitezkeen oztoak ezagutu ditu.

e) Mezua aurkezteko modurik eta jarrerarik onena zehaztu du.

f) Enpresaren irudiaren eta kulturaren kontzeptuak identifikatu ditu.

g) Antolakunde motak eta horien organigrama funtzionalak bereizi ditu.

h) Barne- eta kanpo-komunikazioak eta enpresaren barruko informazio-fluxuak bereizi ditu.

i) Hartzailera eta egoera bakoitzerako biderik onena hautatu du.

2.- Informazioa ahoz ematen du eta enpresan ohikoak diren erabilera eta ohitura sozio-profesionalekin lotzen du.

ANEXO II

MÓDULOS PROFESIONALES: RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

Módulo Profesional 1: Comunicación empresarial y atención al cliente

Código: 0437

Curso: 1º

Duración: 165 horas

A) 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 socioprofesionales habituales en la empresa.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hitzezko komunikazioan kontuan izan beharreko oinarriko printzipioak identifikatu ditu.
 - b) Aurrez aurreko komunikazioetan eta aurrez aurre ez direnetan, hitzezko komunikaziorako eta hitzezkoa ez den komunikaziorako protokoloa identifikatu du.
 - c) Enpresaren erabilerak eta ohitura soziokulturak hartu ditu kontuan.
 - d) Solaskidea identifikatu du eta protokolo-arau egokiak hartu ditu kontuan, abiapuntuko egoerara egokituz jarrera eta elkarrizketa.
 - e) Hitzezko mezua zehaztasunez eta doitasunez landu du, eta transmisioan izan daitezkeen zailtasunak baloratu ditu.
 - f) Komunikazio motaren eta solaskideen arabera lexiko eta esapide egokiak erabili ditu.
 - g) Hitzezko mezu landua aurkeztu du, hitzezkoa ez den lengoaiarik egokiena erabiliz.
 - h) Telefoniako eta informatikako tresneria erabili du eta oinarriko erabilerak aplikatu ditu.
 - i) Informazioa argi, behar bezala egituratuta, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititu den baloratu du.
 - j) Egindako akatsak aztertu ditu eta beharrezko ekintza zuzentzaileak proposatu ditu.
- 3.- Informazio idatzia transmititzen du, eta enpresaren eta Herri Administrazioaren berezko dokumentu moten arabera estilo-teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dokumentuak lantzeko eta transmititzeko euskarriak identifikatu ditu: paper mota, gutun-azalak eta beste batzuk.
- b) Transmisio-bideak identifikatu ditu: ohiko posta, posta elektronikoa, faxa, mezu laburrak edo antzekoak.
- c) Azkartasunaren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren irizpideen arabera bereizi ditu euskarririk egokienak.
- d) Hartzailea identifikatu du eta protokolo-arau egokiak hartu ditu aintzat.
- e) Enpresaren barruan ohikoenak diren dokumentu motak haien xedearen arabera sailkatu ditu.
- f) Xedearen eta abiapuntuko egoeraren arabera dokumentu egokia idatzi du eta arau ortografikoak eta sintaktikoak bete ditu.
- g) Dokumentazioa lantzean, informazioa bilatzeko tresnak identifikatu ditu.
- h) Testuak prozesatzeko edo autoeditatzeko informatika-aplikazioak erabili ditu.

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 adecuadas 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) Korrespondentziaren eta paketeriaren sarrerak eta irteerak erregistratzeko liburuak bete ditu euskarri informatikoan eta konbentzionalean.

j) Enpresentzat eta erakunde publiko eta pribatu-entzat ezarritako datuak babesteari eta dokumentuak kontserbatzeari buruzko araudia erabili du.

k) Dokumentazioa lantzean 3Ren teknikak aplikatu ditu (murriztea, berrerabiltzea, birziklatzea).

4.- Paperean edo informatika-euskarrian artxibatzten du informazioa, eta administrazio-izapideetan eraginkortasunaren eta aurrezpenaren irizpideak eza- gutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Informazioa antolatzearen xedea eta bilatzen diren helburuak deskribatu ditu.

b) Enpresa edo erakunde batean informazioa antolatze-ko aplikatu daitezkeen teknikak bereizi ditu, baita antolakundeetan informazioa erregistratzeko, sailkatze-ko eta banatzeko ohiko prozedurak ere.

c) Biltegitatu beharreko informazioaren ezaugarrien arabera gehien erabiltzen diren berariazko informatika-aplikazioen prestazioak eta artxibatze-ko eta erregistratzeko euskarriak identifikatu ditu.

d) Antolakunde-ko datu-base nagusiak eta horien egitura eta funtzioak identifikatu ditu.

e) Dokumentu motaren arabera egokiak diren sailkatze-ko, erregistratzeko eta artxibatze-ko sistemak finkatu ditu.

f) Dokumentazio digitala antolatze-ko informatika- fitxategien zuhaitzak egin dira.

g) Informazio telematikoko trukeetan (intranet, extranet, posta elektronikoa) artxibatze-ko teknikak aplikatu ditu.

h) Informazioa eta dokumentazioa kontsultatzeko eta kontserbatze-ko prozedurak ezagutu ditu, eta gerta daitezkeen akatsak hauteman ditu.

i) Dokumentu fisikoetan zein datu-base informati-koetan, babes- eta segurtasun-mailak errespetatu ditu, baita informazioa eskuratzeko mailak ere, eta indarrean dagoen araudia bete du.

j) Dokumentazioa lantzean eta artxibatzean 3Ren teknikak aplikatu ditu (murriztea, berrerabiltzea, birziklatzea).

5.- Balizko bezeroen beharrak ezagutzen ditu, komunikazio-teknikak aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laguntza eta aholkularitzako egoeretan bezero-ekiko empatia errazten duten komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak garatu ditu.

i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y 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 la clientela en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Bezeroari, kontsumitzaileari edo erabiltzaileari hainbat komunikazio-bideren bitartez arreta emateko prozesua osatzen duten faseak identifikatu ditu.

c) Bezeroekiko komunikazioan gehien erabiltzen diren akatsak ezagutu ditu.

d) Bezeroen portaera identifikatu du.

e) Bezeroen erosketarako motibazioak edo zerbitzu jakin bat eskatzeko motibazioak azertu ditu.

f) Bezeroen informazio historikoa lortu du.

g) Jarrera eta solasa egoki moldatu ditu abiapuntu goerara.

h) Erabilitako komunikazio-bidearen arabera bezeroei arreta eta laguntza emateko modua eta jarrera egokiak hauteman ditu.

i) Komunikazio-prozesu baten etapak bereizi ditu.

6.– Balizko bezeroen kontsultei, kexei eta erreklamazioei erantzuten die, kontsumoaren arloan indarrean dagoen araudia aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresetako bezeroei arreta emateko sailaren funtzioak deskribatu ditu.

b) Bezeroengandik jasotako komunikazioa interpretatu du.

c) Kexaren edo erreklamazioaren elementuak identifikatu ditu.

d) Kexak edo erreklamazioak ebazteko barne-plana osatzen duten faseak ezagutu ditu.

e) Bezeroei eman beharreko informazioa identifikatu eta aurkitu du.

f) Kontsultak, kexak edo erreklamazioak kudeatzeko berezko dokumentuak erabili ditu.

g) Erantzun-idatzia bete du, bitarteko elektronikoa edo beste komunikazio-bide batzuk erabiliz.

h) Kontsumitzailea babestearen garrantzia ezagutu du.

i) Kontsumoaren alorreko araudia identifikatu du.

j) Eskari edo erreklamazio motak bereizi ditu.

7.– Enpresaren irudia sustatzen du eta, horretarako, marketineko tresnak eta elementuak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketinaren kontzeptua identifikatu du.

b) Marketinaren funtzio nagusiak ezagutu ditu.

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 la clientela.

d) Se ha identificado el comportamiento de la clientela.

e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio de la clientela.

f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica de la clientela.

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 la clientela 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 de la clientela.

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 a la clientela.

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) Marketin-sailaren garrantzia baloratu du.
- d) Marketina osatzen duten oinarritzko elementuak eta tresnak bereizi ditu.
- e) Enpresaren helburuak lortzeko irudi korporati-boaren garrantzia baloratu du.
- f) Enpresaren irudiarentzat harreman publikoen garrantzia eta bezeroentzako arretaren garrantzia baloratu du.
- g) Bezeroen leialtasuna marketinaren lehentasuneko helburu gisa identifikatu du.
- 8.- Bezeroarentzako arretan kalitate-prozedurak aplikatzen ditu eta ezarritako estandarrak identifikatzen ditu.
- Ebaluazio-irizpideak:
- a) Bezeroari zerbitzua egitean eragina duten faktoreak identifikatu ditu.
- b) Bezeroekin harremanetan jartzeko prozeduraren faseak deskribatu ditu.
- c) Zerbitzugintzan definitutako kalitate-estandarrak deskribatu ditu.
- d) Prozesuetan gertakarietara aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantzia baloratu du.
- e) Zerbitzugintzan izandako akatsak hauteman ditu.
- f) Sortutako anomalien kudeaketan tratamendu egokia aplikatu du.
- g) Merkataritza-prozesuetan salmenta-ondoko zerbitzuaren garrantzia eta esanahia azaldu du.
- h) Salmenta-ondoko zerbitzuaren aldagaiak eta bezeroen leialtasunarekin duten lotura definitu du.
- i) Jarraipena eta salmenta-ondoko zerbitzua behar duten merkataritza-egoerak identifikatu ditu.
- j) Salmenta-ondoko zerbitzuaren kalitate-kontrollean gehien erabili ohi diren metodoak eta horien faseak eta tresnak deskribatu ditu.
- B) Edukiak
- 1.- Enpresa-komunikazioko teknikak hautatzea
- Komunikazioa eta informazioa bereiztea.
- Komunikazio-prozesuetan entzute aktiboa aplikatzea.
- Sailen arteko harremanak aztertzea.
- Komunikazio-fluxuak deskribatzea.
- Hartzailea eta egoera bakoitzerako biderik onena hautatzea.
- Mezuak aurkezteko modurik egokienak identifikatzea.

- 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 de la clientela 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 la clientela.
- 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 de la clientela.
- 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.
- B) Contenidos:
- 1.- Selección de técnicas de comunicación empresarial
- Diferenciación entre comunicación e información.
- Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.
- Análisis de las relaciones entre departamentos.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- Selección del destinatario y del canal adecuado para cada situación.
- Identificación de las formas más adecuadas a la hora de presentar los mensajes.

Komunikazio-prozesua:

- Komunikazioan esku hartzen duten elementuak.
- Oztupoak komunikazio-prozesuan.

Enpatia-irizpideak eta asertibotasunaren oinarrizko printzipioak.

Enpresa-antolamendua:

– Enpresa-antolamenduaren motak eta printzipioak.

- Organigramak.
- Sail eta arlo funtzionalak.
- Langileek antolakundean dituzten funtzioak.
- Enpresako giza harremanak eta lan-harremanak.

Enpresako barne-komunikazioa: formala eta informala.

Enpresako kanpo-komunikazioa: publizitatea eta harreman publikoak.

Pertsonen arteko komunikazioaren garrantzia eta enpresaren irudian duten eragina baloratzea.

Enpresan dauden arauak errespetatzea, komunikazio eraginkorra lortzearen.

Enpresako sailen artean elkarlanean jardutea.

2.– Enpresan ahozko komunikazioa transmititzea

Informazioa garbi, doitasunez, zuzentasunez, errespetuz eta sentsibilitatez transmititzea.

Komunikazio motaren eta solaskideen arabera egokitzea lexikoa eta esapideak.

Mezuaren transmisioan zailtasunak identifikatzea.

Egindako akatsak aztertzea eta ekintza zuzentzaileak proposatzea.

Telefonoa eta telefono-aurkibidea behar bezala erabiltzeko arauak aplikatzea.

Hitzeko komunikazioetan informatika-tresnak maneiatzea: bideokonferentzia, chat-a,...

Bisitei harrera egitean komunikazio-arauak aplikatzea: harrera, identifikazioa, kudeaketa eta agurra.

Ahozko komunikazioetako oinarrizko printzipioak:

- Ahozko informazio eta arretarako arauak.
- Ahozko komunikazioko, gizarte-trebetasunetako eta protokolo teknika.
- Ahozko komunikazioaren motak: solasaldia, diskurtsoa, eztabaida, elkarrizketa.

Enpresaren esparruaren barruko komunikazioa:

- Hitzeko komunikazioa.

El proceso de comunicación:

- Elementos que intervienen en la comunicación.
- Barreras en el proceso de comunicación.

Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.

La organización empresarial:

- Principios y tipos de organización empresarial.

– Organigramas.

– Departamentos y áreas funcionales.

– Funciones del personal en la organización.

– Relaciones humanas y laborales en la empresa.

Comunicación interna en la empresa: formal e informal.

Comunicación externa en la empresa: Publicidad y Relaciones Públicas.

Valoración de la importancia de la comunicación entre las personas y su repercusión en la imagen de la empresa.

Respeto por las normas existentes en la empresa en aras a conseguir una comunicación efectiva.

Colaboración con los distintos departamentos de la empresa.

2.– Transmisión de comunicación oral en la empresa

Transmisión de la información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.

Adecuación del léxico y expresiones al tipo de comunicación y a los interlocutores.

Identificación de dificultades en la transmisión del mensaje.

Análisis de los errores cometidos y propuesta de acciones correctivas.

Aplicación de las normas para la correcta utilización del teléfono y el uso del listín telefónico.

Manejo de herramientas informáticas en las comunicaciones verbales: videoconferencia, chat...

Aplicación de normas de comunicación en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.

Principios básicos en las comunicaciones orales:

- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate, entrevista.

La comunicación dentro del ámbito de la empresa:

- Comunicación verbal.

- Hitz gabeko komunikazioa.
- Telefono bidezko komunikazioa:
 - Oztopoak eta zailtasunak informazioaren transmisioan.
 - Hitzezko adierazpena eta hitzezkoa ez dena, telefono bidezko komunikazioan.
 - Telefonogune motak.
- Enpresan irudi pertsonalaren garrantzia baloratzea.

Komunikazioetan barne-erabilerako arauak errespetatzea.

Zorroztasuna hitzeko adierazpenean eta hitzezkoa ez den adierazpenean.

Ohitura soziokulturalen eta enpresa-erabileren garrantzia baloratzea.

3.– Enpresan idatzizko komunikazioa transmititzea

Enpresako dokumentuen tipologiarik ohikoenak identifikatzea, dokumentuen xedearen arabera.

Enpresan eta Herri Administrazioetan erabiltzen diren dokumentu moten formatuak identifikatzea: memoranduma, barne-oharra, txostena, eskabidea, ofizioa, ziurtagiria, aitorpena, errekurtoa eta beste batzuk.

Dokumentuak haien xedearen arabera idaztea, arau ortografikoak eta sintaktikoak betez.

Transmisio-biderik egokienak aztertzea, azkartasunaren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren irizpideen arabera.

Testuak prozesatzeko edo autoedizioko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Komunikazio-prozesuan posta elektronikoa erabiltzea: mezu elektronikoen egitura eta idazketa.

Postako, korrespondentziako barne-zirkulazioko eta paketeriako zerbitzuak erabiltzea.

Enpresako korrespondentzia eta paketeria hartzeko eta irteteko erregistroak betetzea.

Informazioaren segurtasunerako eta konfidentzialtasunerako prozedurak eta dokumentuen kontserbaziorako prozedurak aplikatzea, ezarritako araudiari jarraituz.

Enpresako komunikazio idatzia:

- Idatzizko komunikazioko eta adierazpeneko arauak.
- Arau ortografikoak, sintaktikoak eta lexikokoak komunikazio idatzi sozio-profesionaletan.
- Onartutako laburdura komertzialak eta ofizialak enpresako komunikazio idatzien esparruan.

Merkataritza-korrespondentzia:

- Comunicación no verbal.

La comunicación telefónica:

- Barreras y dificultades en la transmisión de información.
- Expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- Tipos de centralitas.

Valoración de la importancia de la imagen personal en la empresa.

Respeto por las normas de uso interno en las comunicaciones.

Rigor en la expresión verbal y no verbal.

Valoración de la importancia de las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

3.– Transmisión de comunicación escrita en la empresa

Identificación de las tipologías más habituales de documentos en la empresa según su finalidad.

Identificación de los formatos tipo de documentos de uso en la empresa y las Administraciones Públicas: memorandum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.

Redacción de documentos cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas, en función de su finalidad.

Análisis de los canales más apropiados de transmisión en función de criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

Utilización de aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

Utilización del correo electrónico en el proceso de comunicación: estructura y redacción de los e-mails.

Utilización de los servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

Cumplimentación de registros de recepción y salida de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Aplicación de procedimientos de seguridad, confidencialidad de la información y conservación de documentos siguiendo la normativa establecida.

Comunicación escrita en la empresa:

- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Abreviaturas comerciales y oficiales aceptadas en el ámbito de las comunicaciones escritas empresariales.

La correspondencia comercial:

- Ezaugarriak.
- Erabilitako bitartekoak: gutun-azala, papera, gutuna.
- Merkataritza-gutuna: egitura, estiloak eta sailkapena.
- Zorroztasuna testuak idaztean, arau ortografikoak eta gramatikalak betetzeko.
- Informazioaren konfidentziasunaren garrantziaren balorazioa.
- Idatzizko komunikaziorako informatika-aplikazioak erabiltzeko interesa.
- Enpresetako zein Herri Administrazioetako komunikazioetan lexiko egokia erabiltzeko zorroztasuna.
- Dokumentuak lantzean, 3Ren teknikak (murriztea, berreraikitzea eta birziklatzea) aplikatzeko konpromisoa.
- 4.– Dokumentazioa paperean eta informatika-euskarrian artxibatzea
- Informazioa paperean artxibatzea:
 - Informazioa antolatzeko teknikak eta informazioa erregistratzeko, sailkatzeko eta banatzeko ohiko prozedurak identifikatzea.
 - Dokumentuak sailkatzeko eta antolatzeko moduen alde onak eta eragozpenak aztertzea.
 - Dokumentuak artxibatzekeko prozesuak aztertzea: datuak jasotzea, lantzea eta zaintzea.
 - Artxibatzekeko sistemak aztertzea: konbentzionalak, mikrofilm bidezkoak, informatikoak.
 - Informazioa sailkatzea.
 - Artxiboa zentralizatzearen eta deszentralizatzearen artean bereiztea.
 - Artxibotik datozen txostenak lantzea eta aurkeztea.
 - Dokumentazioa purgatzea edo suntsitzea.
 - Informazioa eta dokumentazioa kontsultatzeko eta kontserbatzeko prozedurak aztertzea eta akatsak hautematea.
 - Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea:
 - Datuak babesteko prozedurak identifikatzea.
 - Fitxategietan eta karpetetan zuzeneko atzipenak identifikatzea, antolatzea eta sortzea.
 - Dokumentazio digitala antolatzeko informatika-fitxategien zuhaitzak egitea.
 - Posta elektronikoko karpetak eta komunikazio telematikoko beste sistema batzuk antolatzea.

- Características.
- Medios utilizados: el sobre, el papel, la carta.
- La carta comercial: estructura, estilos y clasificación.
- Rigor en el cumplimiento de las normas ortográficas y gramaticales en la redacción de textos.
- Valoración de la importancia de la confidencialidad de la información.
- Interés por la utilización de aplicaciones informáticas para la comunicación escrita.
- Precisión en la utilización del léxico adecuado tanto en las comunicaciones de empresas como de la Administración Pública.
- Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en la elaboración de documentos.
- 4.– Archivo de la documentación en soporte papel e informático
- Archivo de la información en soporte papel:
 - Identificación de las técnicas de organización de información y los procedimientos más habituales de registro, clasificación y distribución de la información.
 - Análisis de las ventajas e inconvenientes de los diferentes tipos de clasificación y ordenación de documentos.
 - Análisis del proceso de archivo de documentos: captación, elaboración de datos y su custodia.
 - Análisis de los diferentes sistemas de archivo: convencionales, por microfilme, informáticos.
 - Clasificación de la información.
 - Diferenciación entre centralización o descentralización del archivo.
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - Purga o destrucción de la documentación.
 - Análisis de los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detección de errores.
 - Archivo de la información en soporte informático:
 - Identificación de procedimientos de protección de datos.
 - Identificación, organización y creación de accesos directos en archivos y carpetas.
 - Realización de árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
 - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

– Informazio telematikoko trukeetan (intranet, extranet, posta elektronikoa) artxibatzeke teknikak aplikatzea.

Informazioa paperean artxibatzea:

– Dokumentuak sailkatzeko arauak: alfabetikoa, geografikoa, gaika, kronologikoa, dezimala.

– Dokumentazioaren kontserbazio-beharrak.

– Artxibatzeke teknikak:

Izaera.

Xedea.

Dokumentuak artxibatzean aintzat hartu beharreko arauak.

Informazioa informatika-euskarrian artxibatzea:

– Informazioaren tratamendurako datu-basea: egitura eta funtzioak.

Arreta informazioa sailkatzean eta antolatzean, bai informatika-euskarrian bai paperean.

Dokumentuak lantzean, 3Ren teknikak (murriztea, berrerabiltzea eta birziklatzea) aplikatzeko konpromisoa.

Zorroztasuna informazioaren eta dokumentazioaren konfidentziasunarekin.

Datuak babesteko prozedurak egoki erabiltzearen garrantziaren balorazioa.

Konpromisoa informazio konfidentzialaren ezabatze seguruarekin.

5.– Bezeroen beharrak ezagutzea

Bezeroen motibazioak interpretatzea eta portaera aztertzea.

Bezeroek jasotako arretari dagokionez duten iritzia aztertzea.

Bezeroekiko komunikazioan gehien egiten diren akatsak identifikatzea eta aztertzea.

Bezeroen kontzeptua eta identifikazioa: kanpo-bezeroak eta barne-bezeroak.

Bezeroarentzako arretaren elementuak: ingurunea, antolakundea eta langileak.

Bezeroarentzako arretaren faseak: harrera, jarraipena, kudeaketa eta agurra.

Bezeroen gogobetetasuna.

Kanpo-bezeroekin harremanetan izateko prozesuak.

Bezeroen gogobetetasuna lortzeko konpromisoa.

Antolakundearen barneko zein kanpoko bezeroekiko errespetua.

– Aplicación de técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

Archivo de la información en soporte papel:

– Normas de clasificación de documentos: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal.

– Necesidades de conservación de la documentación.

– Técnicas de archivo:

Naturaleza.

Finalidad.

Normas a tener en cuenta en el archivo de documentos.

Archivo de la información en soporte informático:

– Bases de datos para el tratamiento de la información: estructura y funciones.

Diligencia a la hora de clasificar y ordenar la información, tanto en soporte informático como en papel.

Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en la elaboración de documentos.

Rigor con la confidencialidad de la información y la documentación.

Valoración de la importancia del buen uso de los procedimientos de protección de datos.

Compromiso con la eliminación segura de información confidencial.

5.– Reconocimiento de necesidades de clientes

Análisis del comportamiento e interpretación de las motivaciones de la clientela.

Análisis de la percepción de la clientela respecto a la atención recibida.

Identificación y análisis de los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela.

Concepto e identificación de la clientela: la clientela interna y externa.

Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.

Fases en la atención al cliente: acogida, seguimiento, gestión y despedida.

La satisfacción de la clientela.

Los procesos en contacto con la clientela externa.

Compromiso con la obtención de satisfacción por parte de la clientela.

Respeto por la clientela, tanto interna como externa a la organización.

Bezeroei arreta edo aholkuak emateko egoeretan bezeroekiko enpatia errazten duten trebetasunak garrantzearen garrantziaren balorazioa.

6.– Kontsultei, kexei eta erreklamazioei arreta ematea

Jasotako arretari buruzko bezeroen balorazioak aztertzea: erreklamazioa, kexa, iradokizuna, zoriontzea.

Kexa edo erreklamazio baten elementuak identifikatzea.

Kexak edo erreklamazioak ebazteko barne-plana osatzen duten faseak aztertzea.

Erreklamazioak eta salaketak jasotzeko prozedura aztertzea eta aplikatzea: harrera, erregistroa eta hartu-agiria.

Erreklamazioen, kexen edo iradokizunen aurrean egin beharreko kudeaketa motak aztertzea: kudeaketa erreaktiboa versus kudeaketa preaktiboa. Akatsei aurrea hartzea eta galdutako bezeroen jarraipena egitea.

Erreklamazioak eta salaketak bideratzea eta kudeatzea, eta erantzun-idatzia betetzea.

Kontsultak, kexak edo erreklamazioak kudeatzeko berezko dokumentuak erabiltzea.

Bezeroarentzako arreta-saila. Eginkizunak.

Kontsumitzailea: kontzeptua, motak eta ezaugarriak.

Kontsumo-erakundeak: entitate publikoak eta pribatuak.

Kontsumoaren alorreko araudia:

- Europakoa.
- Estatukoa.
- Autonomia Erkidegokoa.
- Tokikoa.

Kontsumitzailea babestearen garrantziaren balorazioa.

Zorroztasuna erreklamazioak eta kontsultak biltzeko, bideratzeko eta kudeatzeko prozeduran.

Bezeroekiko tratua zuzena.

Kontsumoaren alorrean aplikatzekoa den araudierikiko errespetua.

7-. Enpresaren irudia sustatzea

Komunikazio eta marketineko politikak aplikatzea.

Publizitatearen arloan aplikatzekoa den araudia aztertzea eta bidezko eta bidegabeko publizitatea bereiztea.

Publizitate-tresnen alde onak eta alde txarrak alderatzea.

Marketina:

- Kontzeptua eta funtzioak.

Valoración de la importancia del desarrollo de habilidades que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento del mismo.

6.– Atención de consultas, quejas y reclamaciones

Análisis de las valoraciones de la clientela sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación.

Identificación de los elementos de una queja o reclamación.

Análisis de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones.

Análisis y aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo.

Análisis de los tipos de gestión ante reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva versus gestión preactiva. Anticipación de errores y seguimiento de clientes perdidos.

Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias y cumplimentación de un escrito de respuesta.

Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

Departamento de atención al cliente. Funciones.

El consumidor: concepto, características y tipos.

Instituciones de consumo: entes públicos y privados.

Normativa en materia de consumo:

- Ámbito europeo.
- Ámbito estatal.
- Ámbito autonómico.
- Ámbito local.

Valoración de la importancia de la protección del consumidor o de la consumidora.

Rigor en el procedimiento de recogida, tramitación y gestión de reclamaciones y consultas.

Trato correcto hacia la clientela.

Respeto por la normativa aplicable en materia de consumo.

7.– Potenciación de la imagen de la empresa

Aplicación de políticas de comunicación y marketing.

Análisis de la normativa aplicable en materia de publicidad y diferenciación entre publicidad lícita e ilícita.

Análisis comparativo de las ventajas y desventajas de los diferentes instrumentos de publicidad.

El marketing:

- Concepto y funciones.

- Izaera eta iritsiera.
- Marketin-saila.
- Marketinaren elementuak: produktua, prezioa, banaketa, sustapena, logistika eta bezeroekiko harremana.

Komunikazio-politikak:

- Publizitatea: kontzeptua, printzipioak, helburuak eta tresnak.
- Harreman publikoak.

Erantzukizun sozial korporatiboa.

Marketinaren enpresaren irudian duen garrantzia eta helburuen lorpenean duen eraginaren balorazioa.

Irudi korporatiboaren hobekuntzan laguntzeko ekimena.

Marketinarekin eta publizitatearekin lotzen diren balio etikoekiko konpromisoa.

8.– Bezeroarentzako arretan kalitate-prozedurak aplikatzea

Zerbitzugintzan akatsak hautematea.

Antolakundearen zerbitzugintzaren barruan sortutako anomaliak tratatzea.

Zerbitzua kontrolatzeko ezarritako prozedurak aplikatzea.

Zerbitzua ebaluatzeko eta kontrolatzeko teknikak aplikatzea.

Lortutako emaitzen atzeraelikadura eta gogobetetasuna neurtzea.

Salmenta-ondoko zerbitzua kontrolatzea: informazioa aztertzea, salmenta ondorengo laguntza-zerbitzuak egitea eta bezeroak leial bihurtzea.

Salmentaren ondoren bezeroekin harremanetan izateko kudeaketa-tresnak erabiltzea (CRM edo bezeroarentzako orientabidea).

Zerbitzuaren kalitatea:

- Bezeroari zerbitzua egitean eragina duten faktoreak.
- Zerbitzugintzan aplikatzekoak diren kalitate-estandarrak.

Prozesuetan gertakariei aurrea hartzeko jarrera proaktiboaren garrantziaren balorazioa.

Antolakundearen ezarritako kalitatea kudeatzeko sistemarekiko konpromisoa.

Zorroztasuna kalitate-sistemak aplikatzean.

Zerbitzuaren kalitateak enpresaren lehiakortasunaren faktore gisa duen garrantziaren balorazioa.

2. lanbide-modulua: Salerosketako administrazio-eragiketarak

– Naturaleza y alcance.

– El departamento de marketing.

– Elementos del marketing: producto, precio, distribución, promoción, logística y relación con clientes.

Políticas de comunicación:

– Publicidad: concepto, principios, objetivos e instrumentos.

– Relaciones públicas.

Responsabilidad social corporativa.

Valoración de la importancia del marketing en la imagen de la empresa y su repercusión en el logro de los objetivos.

Iniciativa para contribuir a la mejora de la imagen corporativa.

Compromiso con valores éticos asociados al marketing y la publicidad.

8.– Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente

Detección de errores en la prestación del servicio.

Tratamiento de anomalías surgidas durante la prestación del servicio en la organización.

Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del servicio.

Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio.

Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos.

Control del servicio post-venta: análisis de la información, servicios de asistencia posterior a la venta y fidelización de clientes.

Uso de herramientas de gestión de relación con clientes en post-venta: (CRM u orientación al cliente).

La calidad del servicio:

– Factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.

– Estándares de calidad aplicables en la prestación de servicios.

Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a las incidencias en los procesos.

Compromiso con el sistema de gestión de calidad implantado en la organización.

Rigor en la aplicación de los diferentes sistemas de calidad.

Valoración de la importancia de la calidad del servicio como factor de competitividad de la empresa.

Módulo Profesional 2: Operaciones administrativas de compra-venta

Kodea: 0438

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Salmentako eta erosketetako prezioak eta deskontuak kalkulatzeko, merkataritzako arauak eta erabilerak eta indarrean dagoen zerga-legeria aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Salmenta- edo merkataritza-sailaren eta erosketasailaren funtzioak ezagutu ditu.

b) Merkatu, bezero eta produktu edo zerbitzuen motak ezagutu ditu.

c) Salerosketako dokumentuen zirkuituak deskribatu ditu.

d) Produktua erosteko prezioaren, gastuen, salmenta-prezioaren, deskontuen, merkataritza-interesaren, errekariguen eta merkataritzako marjinen kontzeptuak identifikatu ditu.

e) Komisioen eta artekari-sarien kontzeptuak bereizi ditu.

f) Salerosketako eragiketetan aplikatu beharreko BEZaren ehunekoak ezagutu ditu.

g) Ohikoenak diren deskontu motak sailkatu ditu.

h) Salmentako edo erosketako gastuak ezagutu eta kuantifikatu ditu.

i) Salmentako azken prezioa eta unitate-prezioak kalkulatzeko metodoak identifikatu ditu.

2.– Salerosketako eragiketen administrazio-dokumentuak egiten ditu eta enpresaren merkataritza-transakzioekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Salerosketako eragiketetako oinarritzko dokumentuak identifikatu ditu, eta bete beharreko eskakizun formalak zehaztu ditu.

b) Salerosketako merkataritza-kontratua ezagutu du.

c) Salerosketarekin lotzen diren administrazio-dokumentazioko fluxuak deskribatu ditu, enpresan ohikoak direnak.

d) Eskariak hartzeko eta, ondoren, kudeatzeko prozesua identifikatu du.

e) Enpresako erosketei eta salmentei dagozkien dokumentuak bete ditu.

f) Dokumentuen barne-koherentzia egiaztatu du eta dagozkien sailalara helarazi ditu kopiak.

g) Merkantziak bidaltzeko eta emateko prozesuak ezagutu ditu.

Código: 0438

Curso: 1º

Duración: 132 horas

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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 compra-venta.

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 compra-venta.

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 compra-venta, relacionándolos con las transacciones comerciales de la empresa.

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha reconocido el contrato mercantil de compra-venta.

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 ha 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) Jasotako eta igorritako merkataritza-dokumentazioak indarrean dagoen legeria eta enpresaren barne-prozedurak betetzen dituela egiaztatu du.

i) Salerosketako eragiketetan erregistratu behar diren informazioa eta parametroak identifikatu ditu.

j) Informazioa babesteko eta zaintzeko sistemak aplikatu beharra baloratu du, baita administrazio-prozesuan kalitate-irizpideak aplikatu beharra ere.

3.- Salerosketako eragiketekin lotzen diren zerga-betebeharrak likidatzen ditu, indarrean dagoen zerga-araudia aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Salerosketa-eragiketei aplikatu dakizkiekeen merkataritzaren eta zergen arloko arauen oinarritzko ezauzgarriak identifikatu ditu.

b) Balio erantsiaren gaineko zergarekin (BEZ) lotzen diren erregistro-betebeharrak identifikatu ditu.

c) Enpresek nahitaez bete beharreko liburuak edo erregistroak identifikatu ditu.

d) Enpresek borondatez bete ditzaketen liburuak edo erregistroak identifikatu ditu.

e) Balio erantsiaren gaineko zergari (BEZ) dagokionez hiruhileko aitortpenak eta laburpenak aurkezteko betebeharra identifikatu du.

f) Aldian behin egindako eragiketei dagokienez Ogasunari helarazi beharreko informazio-betebeharrak identifikatu ditu.

g) Dokumentuak eta informazioa kontserbatzeari buruzko araudia ezagutu du.

4.- Izakinak kontrolatzen ditu, biltegia kudeatzeko sistemak ezagutuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Produkzioa, merkataritzako eta zerbitzuko enpresetan ohiko izakinen motak sailkatu ditu.

b) Erabiltzen diren bilgarri eta ontzi motak bereizi ditu.

c) Izakinak jasotzeko, biltegitratzeko, barnean antolatzeko eta bidaltzeko administrazio-prozedurak deskribatu ditu.

d) Izakinen unitateko prezioak kalkulatu ditu, dagokien gastuak kontuan izanik.

e) Izakinak kontrolatzeko metodoak identifikatu ditu.

f) Gutxieneko stockaren eta stock egokiaren kontzeptuak ezagutu ditu.

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 compra-venta.

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.- Liquidación de 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.- Control de 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) Eskariak hornitzaileei luzatzeko barne-prozedurak identifikatu ditu.

h) Aldian behingo inbentarioen garrantzia baloratu du.

i) Biltegia kudeatzeko enpresan ezarritako prozesuak eta informatika-aplikazioak erabili ditu.

5.- Ordainketak eta kobrantzak bideratzen ditu, eta zeregin horiekin lotzen den dokumentazioa eta enpresaren barruan haren fluxua ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresan ohikoak diren ordaintzeko eta kobratzeko bideak identifikatu ditu.

b) Erabilitako finantza-dokumentuak eta kobratzeko eta ordaintzeko inprimakiak bete ditu.

c) Ordainketak baimentzeko prozedurak baloratu ditu.

d) Kobrantzak kudeatzeko prozedurak baloratu ditu.

e) Ordainketa justifikatzeko dokumentuak ezagutu ditu.

f) Eskurako ordainketa eta geroraturako ordainketa bereizi ditu.

g) Internet bidezko ordainketen funtzionamendua eta oinarriko ezaugarriak identifikatu ditu.

h) Gehien erabiltzen diren finantziario-moduak aztertu ditu.

B) Edukiak

1.- Salmentako eta erosketako prezioak eta deskontuak kalkulatzeko

Sozietate moten ezaugarri nagusiak identifikatzea.

Antolamendu motak organigramen bitartez irudikatzea.

Merkataritza-sailaren funtzioak deskribatzea.

Salerosketako dokumentu-prozesua identifikatzea.

Marketinaren aldaerak identifikatzea.

Salerosketan aplika daitezkeen deskontu moten arteko aldeak aztertzea.

Salmentako eta erosketako prezioak kalkulatzeko, deskontu motak eta gastuak kontuan izanik.

Enpresaren ordaintzeko eta kobratzeko bideak identifikatzea.

Fakturen gutzizko zenbatekoak kalkulatzeko, fakturen zerga-oinarriari BEZa eta baliokidetasun-errekarguaren tasak aplikatuta.

Enpresaren merkataritza-antolamendua eta -egitura:

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.

B) Contenidos:

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

Identificación de las características principales de los distintos tipos de sociedades.

Representación de diferentes formas de organización mediante la realización de organigramas.

Identificación de las funciones del departamento comercial.

Identificación del proceso documental en la compra-venta.

Identificación de las variables del marketing.

Análisis de las diferencias entre los diferentes tipos de descuentos aplicables en la compra-venta.

Cálculo de los precios de compra y venta utilizando distintos tipos de descuentos y gastos.

Identificación de los medios de pago-cobro en la empresa.

Cálculo de importes totales de facturas aplicando a la Base Imponible de las facturas los distintos tipos de IVA y R.E. correspondientes.

Organización y estructura comercial en la empresa:

- Enpresaren kontzeptua eta helburuak. Motak.
- Enpresaren merkataritza-antolamenduaren forma.

- Merkaturatzeko sistemak. Saltzeko bideak.

Salerosketako jardueraren oinarrizko kontzeptuak eta merkataritza-kalkuluak:

- Oinarrizko kontzeptuak: erosketa-prezioa, salmenta-prezioa, merkataritzako marjina, etekina, erosketa-gastuak eta salmenta-gastuak.

- Deskontuak. Interesak eta errekariguak. Komisionak eta artekari-sariak.

- Unitateko prezioak fakturatzeko oinarrizko merkataritza-kalkuluak.

- BEZ tasak.

- Ordainketa/kobranta geroratuaren edo aurreratuaren kalkuluak.

- Kobranta-dokumentuen kudeaketa eta negoziazioa: txekia, kanbio-letra, zor-agiria.

Talde-lanean integratzea eta arauak errespetatzea.

Ikasleek ikasgelan parte hartzea.

Lanak aurkeztean txukuntasunaren eta garbitasunaren garrantzia baloratzea.

Kalkuluak doitasunez egitea.

Autonomia izatea lanak egitean.

2.– Salerosketako eragiketen administrazio-dokumentuak egitea

Kontratu motak identifikatzea.

Salerosketa zibilaren eta merkataritza-salerosketaren kontratuen arteko aldeak deskribatzea.

Leasing, renting eta factoring kontratuen ezaugarriak identifikatzea.

Hornitzaileen eskaintzak aztertzea, irizpide ekonomikoetan eta kalitatekoetan oinarrituta.

Merkantziak eskatzean eta ematean sortzen diren dokumentuak eta izapideak identifikatzea eta deskribatzea.

Eskariak edo eskari-proposamenak betetzea, baita eskaeretan sortzen diren albaranak edo entrega-orriak ere.

Fakturak jaulkitzean, zuzentzean eta kontserbatzean bete beharreko legezko eskakizunak identifikatzea eta deskribatzea.

Albaranek edo entrega-orriek sortutako fakturak betetzea.

Itzulketa batek, akats batek edo beste kausa batek hasierako fakturaren zerga-oinarria aldatzea eragitearen ondoriozko faktura eta abonu-orri zuzentzaileak betetzea.

Salerosketako dokumentuak lantzea:

- Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.

- Forma de organización comercial de la empresa.

- Sistema de comercialización. Canales de venta.

Conceptos básicos de la actividad de compra-venta 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 de precios unitarios.

- Tipos de IVA.

- Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.

- Gestión y negociación de documentos de cobro: Cheque; Letra de cambio; Pagaré.

Respeto a las normas e integración en el trabajo en equipo.

Participación activa del alumno/a en el aula.

Valoración de la importancia del orden y limpieza en la presentación de trabajos.

Precisión a la hora de realizar los cálculos.

Autonomía en la ejecución de los trabajos.

2.– Confección de documentos administrativos de las operaciones de compra-venta

Identificación de diferentes tipos de contratos.

Descripción de las diferencias entre contratos de compra-venta civil y mercantil.

Identificación de las características de contratos de leasing, renting y factoring.

Análisis de distintas ofertas de proveedores basándose en criterios económicos y de calidad.

Identificación y descripción de los trámites y documentos que se generan en la solicitud y entrega de la mercancía.

Cumplimentación de pedidos o propuestas de pedido así como de albaranes o notas de entrega generados en los pedidos.

Identificación y descripción de los requisitos legales que se han de cumplir en la emisión, rectificación y conservación de las facturas.

Cumplimentación de facturas originadas por albaranes o notas de entrega.

Cumplimentación de notas de abono y facturas rectificativas originadas por una devolución, error o cualquier otro motivo que origine un cambio de la base imponible de la factura original.

Elaboración de documentos de compra-venta:

– Eskaera-orria, albarana, faktura.

Egindako salmentak eta erosketak erregistratzea eta bezeroen eta hornitzaileen datu-basea eguneratzea.

Bezeroen eta fakturazioaren kudeaketa egiteko informatika-aplikazioak erabiltzea eta segurtasun-kopiak egitea.

Salerosketako merkataritzako kontratua:

– Merkataritzako kontratuaren elementuak. Ezau-garriak. Motak.

Erosketa-prozesua:

– Hornitzaileak hautatzea. Hautatzeko irizpideak. Eskaeren formulazioa.

Salmenta-prozesua:

– Eskaintzak lantzea. Eskariak kontrolatzea. Fakturaren legezko araudia.

Salmenta- eta banaketa-bideak. Merkantzien igorpena eta entrega:

– Merkantzien garraioa. Motak. Albarana edo entrega-orria.

Salerosketako dokumentuak:

– Dokumentazioaren eskakizunak. Dokumentazioaren fluxua.

Itzulketak:

– Abonu-orriak. Faktura zuzentzailea.

Hornitzaileen eta bezeroen datu-basea.

Proposamenak bateratzeko parte-hartze aktiboa, gainerakoen iritzia errespetatuz.

Txukuntasuna dokumentuak betetzean.

Dokumentuak artxibatzean ordenak duen garrantziaren balorazioa.

Erantzukizuna informatika-tresneria erabiltzean.

Autonomia izatea lanak egitean.

Informazioa babesteko eta zaintzeko sistemak aplikatzeko beharraren balorazioa, eta administrazio-prozesuan kalitate-irizpideak aplikatzeko beharraren balorazioa.

3.– Salerosketaren ondoriozko zerga-betebeharrak likidatzea

BEZaren mende dauden eragiketen, mende ez dauden eragiketen eta eragiketa salbuetsien arteko aldeak aztertzea.

Produktuak eta zerbitzuak BEZ tasaren arabera sailkatzea.

Ogasunean likidatu beharreko kuotak kalkulatzeko dagozkion aurkezpen-ereduak erabiliz (303 eredu, 309 eredu), betiere legezko epearen barruan data dutenak.

– Pedido, albarán, factura.

Registro de compras y ventas realizadas actualizando la base de datos de clientes y proveedores.

Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación y realización de copias de seguridad.

Contrato mercantil de compra-venta:

– Elementos del contrato mercantil .Características. Tipos.

Proceso de compras:

– Selección de ofertas de proveedores. Criterios de selección. Formulación de pedidos.

Proceso de ventas:

– Elaboración de ofertas. Control de los pedidos. Normativa legal de la factura.

Canales de venta y distribución. Expedición y entrega de mercancías :

– Transporte de mercancías. Tipos. Albarán o nota de entrega.

Documentos de compra-venta:

– Requisitos de la documentación. Flujo de la documentación.

Devoluciones:

– Nota de abono. Factura rectificativa.

Bases de datos de proveedores y clientes.

Participación activa en la puesta en común de propuestas respetando las opiniones de los demás.

Pulcritud en la cumplimentación de documentos.

Valoración de la importancia del orden en el archivo de los documentos.

Responsabilidad en la utilización de los equipos informáticos.

Autonomía en la ejecución de los trabajos.

Valoración de la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información así como criterios de calidad en el proceso administrativo.

3.– Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compra-venta

Análisis de las diferencias entre operaciones sujetas al IVA, operaciones no sujetas y operaciones exentas.

Clasificación de productos y servicios según el tipo de IVA.

Cálculo de las cuotas liquidables en Hacienda, utilizando los modelos de presentación correspondientes (Mod. 303, Mod. 390) y fechados dentro de los plazos legales.

Luzatutako eta jasotako fakturak sailkatzea eta antolatzea, dagozkien liburuetan erregistratzeko.

Luzatutako eta jasotako fakturak kobratzen eta ordaintzen direla kontrolatzea.

Borondatezko erregistro-liburuak betetzea: kobratu edo ordaindu beharreko merkataritzako efektua.

Luzatutako eta jasotako fakturen erregistro-liburuak betetzea.

036 eredu (errola-aitorpena) identifikatzea eta 347 eredu (hirugarren batzuekin eragiketarak egitearen urteko aitorpena) betetzea.

Balio erantsiaren gaineko zerga:

– Erregimen orokorra: egitate zergapegarria; subjektu pasiboa eta haren betebeharrak, zergaren mende ez dauden eragiketarak, salbuespenak, zerga-oinarria, zerga-tasak, kenkariak, itzulketak.

– Erregimen bereziak: baliokidetasun-errekargua.

BEZaren aitorpena/likidazioa aurkezteko epeak eta ereduak:

– 303 eredu eta 390 eredu.

– Hileko aitorpena, hiruhileko aitorpena eta urteko laburpena.

– Aurkezteko lekua.

Salerosketarako eragiketen dokumentu-euskarria eta informatika-euskarria.

– Dokumentazioaren artxibatze fisikoa eta informatikoa. Kontserbazioa.

Nahitaezko eta borondatezko erregistro-liburuak:

– Nahitaezko liburuak: luzatutako fakturen erregistro-liburua, jasotako fakturen erregistro-liburua, inbertsio-ondasunen erregistro-liburua, erkidego barruko hainbat eragiketen erregistro-liburua.

– Borondatezko liburuak: kutxaren liburua, bezeroen liburua, hornitzaileen liburua, kobratu eta ordaindu beharreko merkataritzako efektuen liburua.

Hirugarren pertsonekin egindako eragiketen aitorpena eta errolda-aitorpenak:

– 036 eredu (errola-aitorpena) jardueraren hasieran, aldaketan edo jardura uztean. 347 eredu (hirugarren batzuekin egindako eragiketarak).

Talde-lanean integratzea eta arauak errespetatzea.

Dokumentazioa zorrotz betetzea.

Egindako ariketak eta dokumentuak antolatzearen eta artxibatzearen garrantzia baloratzea.

Ikasleek ikasgelan parte hartzea.

4.– Biltegiko izakinak kontrolatzea

Clasificación y ordenación de las facturas expedidas y recibidas para ser registradas en los libros correspondientes.

Realización del control del cobro y el pago de las facturas expedidas y recibidas.

Cumplimentación de libros registro voluntarios: libro registro de efectos comerciales a cobrar, pagar, clientes y proveedores.

Cumplimentación de los libros registro de facturas expedidas y recibidas.

Identificación del Mod. 036 (declaración censal) y cumplimentación del Mod. 347 (declaración anual de operaciones con terceras personas).

Impuesto sobre el valor añadido:

– Régimen general: el hecho imponible; sujeto pasivo y sus obligaciones; operaciones no sujetas; exenciones; base imponible; tipos impositivos, deducciones, devoluciones.

– Regímenes especiales: recargo de equivalencia.

Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA:

– Mod. 303; Mod. 390.

– Declaración mensual, trimestral y resumen anual.

– Lugar de presentación.

Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compra-venta.

– Archivo físico y archivo informático de la documentación. Conservación.

Libros de registro obligatorios y voluntarios:

– Libros obligatorios: libro registro de facturas expedidas, libro registro de facturas recibidas, libro registro de bienes de inversión, libro registro de determinadas operaciones intracomunitarias.

– Libros voluntarios: libro de caja, libro de clientes, libro de proveedores, libro de efectos comerciales a cobrar y a pagar.

Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas:

– Mod. 036 (declaración censal) en comienzo, modificación o cese de actividad. Mod. 347 (operaciones con terceras personas).

Respeto a las normas e integración en el trabajo de equipo.

Pulcritud en la cumplimentación de la documentación.

Valoración de la importancia del orden y archivo de los documentos y ejercicios realizados.

Participación activa en el aula.

4.– Control de existencias de almacén

Izakin motak sailkatzea.

Ontzi eta bilgarri moten arteko desberdintasunak deskribatzea.

Stock egokia kalkulatzeko.

Izakinen sarrerak eta irteerak baloratzea.

Izakinak kudeatzeko informatika-programa erabiltzea.

PMP eta FIFO metodoak erabiliz biltegitiko fitxak betetzea.

Izakin motak:

- Komertzialak, lehengaiak, beste hornikuntza bazuk, hasitako produktuak eta produktu amaituak.

Ontziak eta bilgarriak:

- Definizioa eta tratamendua.

Inbentarioak eta egiaztapenak:

- Inbentarioaren kontzeptua, motak eta metodoak.

Izakinen. Administrazio-prozesuak:

- Sarrera eta irteeren balorazioa. Izakinak kontrolatzeko fitxa.

Gutxieneko stocka eta stock egokia.

Izakinak baloratzeko metodoak: PMP eta FIFO.

Aldian behingo inbentarioen garrantzia baloratzea.

Dokumentazioa zorrotz betetzea.

Egindako ariketak eta dokumentuak antolatzearen eta artxibatzearen garrantzia baloratzea.

Erantzukizuna izatea informatika-tresneria erabiltzean, eta segurtasun-kopiak egitea.

Autonomia izatea lanak egitean.

5.– Kobrantzak eta ordainketak bideratzea

Eskura kobratzeko eta ordaintzeko baliabideak identifikatzea.

Epe laburrera eta luzera ordaintzeko eta kobratzeko baliabideak identifikatzea.

Kanbio-letraren eta zor-agiriaren ezaugarrien arteko aldeak deskribatzea.

Eskura eta epeka ordaintzeko eta kobratzeko dokumentuak betetzea.

Kobrantzen eta ordainketen administrazio-prozesua kontrolatzea eta erregistratzea.

Gehien erabiltzen diren finantziario-moduak aztertzea.

Internet bidezko ordainketen funtzionamendua eta oinarriko ezaugarriak identifikatzea.

Clasificación de los diferentes tipos de existencias.

Descripción de las diferencias entre los tipos de envases y embalajes.

Cálculo del stock óptimo.

Realización de valoraciones de entrada y salida de existencias.

Utilización de un programa informático de gestión de existencias.

Cumplimentación de fichas de almacén utilizando los métodos PMP y FIFO.

Tipos de existencias:

- Comerciales, materias primas, otros aprovisionamientos, productos en curso y terminados.

Envases y embalajes:

- Definición y tratamiento.

Inventarios y verificaciones:

- Concepto de inventario, tipos, métodos.

Control y gestión de existencias. Procesos administrativos:

- Valoración de entrada y salida. Ficha control de existencias.

Stock mínimo y stock óptimo.

Métodos de valoración de existencias: PMP y FIFO.

Valoración de la importancia de los inventarios periódicos.

Pulcritud en la cumplimentación de la documentación.

Valoración de la importancia del orden y archivo de los documentos y ejercicios realizados.

Responsabilidad en la utilización de los equipos informáticos y realización de copias de seguridad.

Autonomía en la ejecución de los trabajos.

5.– Tramitación de cobros y pagos

Identificación de los medios de cobro y pago al contado.

Identificación de los medios de cobro y pago a corto y largo plazo.

Descripción de las diferencias entre las características de la letra de cambio y el pagaré.

Cumplimentación de documentos de cobro/pago al contado y a plazos.

Control y registro del proceso administrativo de los cobros y pagos.

Análisis de las formas de financiación comercial más usuales.

Identificación de las características básicas y el funcionamiento de los pagos por Internet.

Ohiko kobratzeko eta ordaintzeko baliabideak. Kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak:

– Eskura: eskudirutan, banku-txartel bidez, txeke bidez, transferentzia bidez eta ordainagiria helbideratuta.

– Geroratua: kanbio-letra, zor-agiria.

Kobratzeko eta ordaintzeko administrazio-prozesuak. Baimenak:

– Ordainketen baimenak. Ordain-agiriak.

Epeka kobratzeko dokumentuak finantzatzea:

– Kobratzearen/ordaintzearen kostuak: banku-komisioak, tinbreak, efektuak negoziatzearen gastuak, interesak.

Kobratzeko/ordaintzeko dokumentuak betetzean zuzentzea eta garbitzea.

Egindako ariketak eta dokumentuak antolatzearen eta artxibatzearen garrantzia baloratzea.

Ikasleek ikasgelan parte hartzea.

3. lanbide-modulua: Enpresa eta Administrazioa

Kodea: 0439

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 105 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Enpresa-berrikuntzaren berezko ezaugarriak deskribatzen ditu eta enpresak sortzeko jarduerarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-berrikuntzaren hainbat aukera aztertu ditu (teknikak, materialak, barne-antolamendukoak, kanpo-antolamendukoak, besteak beste) eta garapen ekonomikoko eta enplegu-sorrerako iturri gisa zerrendatu ditu.

b) Berrikuntzak eta ekimen sortzaileak enpresa-lehiakortasunerako dituzten inplikazioak deskribatu ditu.

c) Enpresa-berrikuntzako esperientziak alderatu eta dokumentu ditu, eta esperientzia horietako bakoitzean bere gain hartutako arrisku-faktoreak deskribatu eta baloratu ditu.

d) Oinarri teknologikoko enpresen ezaugarriak definitu ditu eta sektore ekonomikoekin lotu ditu.

e) Enpresei edo antolakundeei aplikatu dakizkiekeen ekimen berritzaile batzuk zerrendatu ditu, enpresa edo antolakunde horiek hobetzeko.

f) Enpresa batzuk nazioartekotzeko aukerak aztertu ditu, enpresa horien berrikuntzarako faktore gisa.

g) Enpresak berritzeko, sortzeko eta nazioartekotzeko laguntza eta tresna publikoak eta pribatuak

Medios de cobro y pago usuales. Documentos de cobro y pago:

– Al contado: efectivo, tarjetas bancarias, cheques, transferencias y recibo domiciliado.

– Aplazado: letra de cambio, pagaré.

Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones:

– Autorizaciones de pagos. Justificantes de pagos.

Financiación de documentos de cobro a plazos:

– Costes del cobro/pago: comisiones bancarias, timbres, gastos de negociación de efectos, intereses.

Corrección y limpieza en la cumplimentación de los documentos de cobro/pago.

Valoración de la importancia del orden y archivo de los documentos y ejercicios realizados.

Participación activa en el aula.

Módulo Profesional 3: Empresa y Administración

Código: 0439

Curso: 2º

Duración: 105 horas

A) 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 tiene 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.

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 internacio-

bilatu ditu, txosten batean modu egituratuan zerrendatuz.

2.– Enpresaren eta enpresaburuaren kontzeptua identifikatzen du, eta haren forma juridikoa eta bete behar duen araudia aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren kontzeptua definitu du.
- b) Nortasun juridikoa eta fisikoa bereizi ditu.
- c) Legezko eratzearen arabera bereizi ditu enpresak.
- d) Enpresaburu autonomoaren ezaugarriak ezagutu ditu.
- e) Sozietate moten ezaugarriak zehaztu ditu.
- f) Enpresa mota bakoitzerako forma juridikorik egokiena identifikatu du.

3.– Espainiako tributu-sistema aztertzen du eta horren oinarritzko xedeak eta tributu nagusiak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Tributu-betebeharrak xede sozioekonomikoarekin lotu ditu.
- b) Arauzko tributu-hierarkia ezagutu du.
- c) Hainbat motatako tributuak identifikatu ditu.
- d) Ezaugarri nagusiak bereizi ditu.
- e) Zuzeneko zergak eta zeharkako zergak bereizi ditu.
- f) Aitorpenaren/likidazioaren elementuak identifikatu ditu.
- g) Tributu-zorrak azkentzeko moduak ezagutu ditu.

4.– Enpresaren zerga-betebeharrak identifikatzen ditu eta dagozkion tributuak bereizten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresaren zerga-betebeharrak definitu ditu.
- b) Erroldan alta hartzearen beharra zehaztu du.
- c) Ekonomia jardueren gaineko zerga ordaindu behar duten enpresak ezagutu ditu.
- d) Balio erantsiaren gaineko zergaren ezaugarri nagusiak eta horien erregimenak ezagutu ditu.
- e) BEZa likidatzeko ereduak interpretatu ditu eta aitorpenerako/likidaziorako epeak ezagutu ditu.

nalización de empresas, relacionándolas estructuradamente 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.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha relacionado la obligación tributaria con su finalidad socioeconómica.
- b) Se ha reconocido la jerarquía normativa tributaria.
- c) Se han identificado los diferentes tipos de tributos.
- d) Se han discriminado sus principales características.
- e) Se ha diferenciado entre impuestos directos e indirectos.
- f) Se han identificado los elementos de la declaración-liquidación.
- g) 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.

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

f) Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren izaera eta aplikazio-esparrua ezagutu du.

g) PFEZa likidatzeko ereduak bete ditu eta aitorpenerako/likidaziorako epeak ezagutu ditu.

h) Sozietateen gaineko zergaren izaera eta elementuak identifikatu ditu.

5.- Herri Administrazioaren egitura funtzionala eta juridikoa identifikatzen ditu eta Herri Administrazioa osatzen duten organismoak eta pertsonak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herri Administrazioei dagokien esparru juridikoa identifikatu du.

b) Herri Administrazioak osatzen dituzten antolokundeak ezagutu ditu.

c) Herri Administrazioen arteko loturak interpretatu ditu.

d) Herri Administrazioetatik informazioa lortu du horietara heltzeko hainbat bidetatik, eta txosten batean zerrendatu ditu.

e) Herri Administrazioan dauden lan-harremanetarako moduak zehaztu ditu.

f) Administrazioaren lan-eskaintzarekin lotzen diren informazio-iturriak erabili ditu, hari buruzko datu adierazgarriak biltzeko.

6.- Administratuen eta Administrazioaren arteko erlazio motak eta horien ezaugarriak deskribatzea, eta erlazio horietan sortzen den dokumentazioa osatzea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Administrazio-egintzaren kontzeptua definitu du.

b) Administrazio-egintzak sailkatu ditu.

c) Administrazio-prozesua, motak, faseak definitu ditu, baita administrazio-isiltasun motak ere.

d) Administrazio-kontratuen motak zehaztu ditu.

e) Administrazio-errekurtsoaren kontzeptua definitu du eta haren motak bereizi ditu.

f) Errekurri daitezkeen egintzak eta errekurritu ezin direnak identifikatu ditu.

g) Administrazio-errekurtsoen motak bereizi ditu.

h) Administrazio-errekurtsoa jartzeko baldintzak egiaztatu ditu.

i) Administrazioarekiko auzi-jurisdikzioaren organoak eta horien aplikazio-esparrua zehaztu ditu.

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 de IRPF, 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 identificado el marco jurídico en el que se integran las Administraciones Públicas.

b) Se han reconocido las organizaciones que componen las diferentes Administraciones Públicas.

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

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

e) Se han precisado las distintas formas de relación laboral en la Administración Pública.

f) Se han utilizado las fuentes de información relacionadas con la oferta de empleo público para reunir datos significativos sobre ésta.

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 han precisado los diferentes tipos de contratos administrativos.

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

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

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

h) Se han verificado las condiciones para la interposición de un recurso administrativo.

i) Se han precisado los diferentes órganos de la jurisdicción contencioso-administrativa y su ámbito de aplicación.

j) Administrazioarekiko auzi-prozeduraren faseak lotu ditu.

7.– Herri Administrazioen aurrean informazioa lortzeko eta informazioa aurkezteko kudeaketak egin ditu eta erregistro publikoen motak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Administrazioari dokumentuak aurkezteko arauak aztertu ditu.

b) Artxibo publikoen funtzioak ezagutu ditu.

c) Erregistro publiko bati informazio jakin bat eskatu dio.

d) Hiritarrek informazioa eskuratzeko, arreta jasotzeko eta parte hartzeko duten eskubidea ezagutu du.

e) Hiritarrari arreta emateko eta informatzeko bulegoetara sartu da web-orritik, leihatila bakarretik eta telefono bidezko arreta-zerbitzutik, behar duen informazioa lortzeko eta informazio hori ereduzko txosten batean ezartzeko.

f) Herri Administrazioen esku dauden administrazioei buruzko datuekin lotzen diren informaziorako eskubidearen mugak identifikatu eta deskribatu ditu.

B) Edukiak:

1.– Enpresa berrikuntzaren ezaugarriak

Historian izan diren eta gaur egun dauden garapen ekonomikoko faktoreak identifikatzea.

Berrikuntza-aukera historikoak eta gaur egungo aukerak alderatzea.

Arriskua aztertzea enpresa-berrikuntzan.

Berrikuntza baten ondorioz espero den kostuaren eta etekinaren artean alderatzea.

Esperientzia berritzaileak aztertzea enpresaren zenbait ataletan: teknologian, kudeaketa ekonomikoan eta finantzarioan, giza baliabideetan, hornikuntzan,...

Oinarri batez ere teknologikoa duten enpresak zehaztea eta sektore ekonomikoekin duten erlazioa aztertzea.

Euskal enpresa berritzaileenak identifikatzea eta aztertzea, eta horien berrikuntza-esparrua bereiztea.

Gaur egungo enpresetan eta antolakundeetan ekimen berritzaileak aplikatzea, horiek hobetzeko, eta eragin positiboak ondorioztatzea.

Berrikuntza-prozesua enpresa-jardueran:

– Enpresa-berrikuntzako eta garapen ekonomikoko aukerak.

– Berrikuntza historian.

– Berrikuntza-korrante berriak.

– Enpresa-lehiakortasuna.

j) Se han relacionado las fases del procedimiento contencioso-administrativo.

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.

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 relacionarla 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.

B) Contenidos:

1.– Características de la innovación empresarial

Identificación de los factores de desarrollo económico a lo largo de la historia y en la actualidad.

Análisis comparativo de las posibilidades de innovación históricas con las posibilidades presentes.

Análisis del riesgo en la innovación empresarial.

Comparación entre el coste esperado y el beneficio esperado de una innovación.

Análisis de experiencias innovadoras en diferentes parcelas de la empresa: tecnología, gestión económica financiera, recursos humanos, aprovisionamiento,...

Caracterización de las empresas de base eminentemente tecnológica y análisis de su relación con los distintos sectores económicos.

Identificación y análisis de las empresas vascas más innovadoras, diferenciando el campo innovador de las mismas.

Aplicación de iniciativas innovadoras a empresas u organizaciones existentes para su mejora infringiendo los posibles efectos positivos.

El proceso innovador en la actividad empresarial:

– Posibilidades de innovación empresarial y desarrollo económico.

– La innovación a lo largo de la historia.

– Las nuevas corrientes innovadoras.

– La competitividad empresarial.

- Arrisku-faktoreak enpresa-berrikuntzan.
- Jarrera ekintzaileen kostuaren eta etekinaren azterketa.

Ekimen sortzailearen eta berrikuntzaren arriskua-
ren profila.

Teknologia enpresa-berrikuntzaren gako gisa.

Enpresak nazioartekotzea, garapen eta berrikuntza-
ko aukera gisa.

Enpresa-berrikuntzarako laguntzak eta tresnak:

- Enpresei laguntzeko plan nazionalak eta lurraldekoak.

- Erakunde-laguntza publikoak eta pribatuak: aholkularitza, ideien finantzaketa, sariak, eta abar.

- Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde-laguntza publikoak eta pribatuak.

Berrikuntza garapen-faktore gisa baloratzea.

Arriskuak enpresa-erabakietan duen garrantziaz ja-
betzea eta espero den etekinarekin alderatzea.

2.– Enpresaren eta enpresaburuaren kontzeptu ju-
ridikoa

Pertsona fisikoaren eta pertsona juridikoaren kon-
tzeptuen artean dauden aldeak identifikatzea.

Enpresa motak forma juridikoaren arabera sailka-
tzea.

Hainbat enpresa motatarako forma juridikorik
egokiena identifikatzea.

Euskal Herrian kooperatiben arrakastaren eta ezar-
pen handiaren kausak aztertzea.

Enpresaren kontzeptua.

Enpresaburuaren kontzeptua.

Pertsona fisikoa.

Pertsona juridikoa.

Banako enpresak.

Enpresaburu autonomoa.

Sozietate motak.

Kasu berezi bat: Euskal Herriko kooperatibismoa.

Enpresak gizarteari egiten dizkion ekarpenak balo-
ratzea.

Enpresa arriskua aintzat hartzea eta pertsona juri-
dikoaren bitartez modulatzeko.

3.– Tributu-sistema

Ondasun edo zerbitzu publikoaren kostua zenba-
testea, ondasun edo zerbitzu hori finantzatzeko beha-
rra identifikatzearen.

– Factores de riesgo en la innovación empresarial.

– Análisis coste beneficio de actitudes emprede-
doras.

Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la
innovación.

La tecnología como clave de la innovación empre-
sarial.

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

Ayudas y herramientas para la innovación empre-
sarial:

- Planes nacionales y territoriales de apoyo a em-
presas.

- Ayudas institucionales públicas y privadas: ase-
soramiento, financiación de ideas, premios, etc.

- Ayudas institucionales públicas y privadas en la
Comunidad Autónoma del País Vasco.

Valoración de la innovación como factor de desa-
rrollo.

Toma de conciencia de la importancia del riesgo
en las decisiones empresariales y comparación con el
beneficio esperado.

2.– El concepto jurídico de empresa y empresario

Identificación de las diferencias entre los concep-
tos de persona física y persona jurídica.

Clasificación de los distintos tipos de empresa se-
gún su forma jurídica.

Identificación de la forma jurídica más adecuada
para distintos tipos de empresas.

Análisis de las causas del éxito y de la fuerte im-
plantación de las cooperativas en el País Vasco.

Concepto de empresa.

Concepto de empresario.

Persona física.

Persona Jurídica.

Empresas individuales.

El empresario autónomo.

Tipos de sociedades.

Un caso específico: el cooperativismo en el País
Vasco.

Valoración de las aportaciones de la empresa a la
sociedad.

Consideración del riesgo empresarial y su modula-
ción a través de la personalidad jurídica.

3.– El sistema tributario

Estimación del coste de un bien o servicio público
para identificar la necesidad de financiarlo.

Zergen arloko Euskal Autonomia Erkidegoko foru-berezitasunak aztertzea.

Tributuaren kontzeptua.

Tributuak eta helburu sozioekonomikoa.

Araua eta tributu motak:

– Espainiako zerga-sistema: tributu-araudia eta hierarkia.

– Foru Aldundiak eta zerga alorrean dituzten eskumenak: foru-araudia eta hierarkia.

– Tributu motak: zergak, kontribuzioak eta tasak.

Ezaugarriak.

Zerga motak:

– Zuzeneko zergak eta zeharkako zergak.

– Zerga gehikorrek, proportzionalak eta gutxikorrak.

– Zerga bereziak.

Aitorpenaren eta likidazioaren elementuak.

Tributu-zorra azkentzeko moduak.

Arau-haustea eta tributu-zehapenak.

Estatuaren finantza-beharrak onartzea eta enpresaren eta norbanakoaren zerga-eginbeharrak betetzeko prest egotea.

Zerga-sistemak errenta birbanatzeko betetzen duen zeregina baloratzea.

Merkatuak huts egiten duenean, sektore publikoa zenbait ondasunen eta zerbitzuren hornitzaile bihurtzeko beharrez kontzientziatzea.

4.– Enpresaren zerga-betebeharrak

Enpresaburuaren tributu-betebeharrak identifikatzea.

Ekonomia-jarduerak ekonomia-jardueren indizean sailkatzea.

BEZaren aitorpena egitea, eredu ofizialak betez.

PFEZn atxikipenen likidazioak egitea.

Sozietateen gaineko zergaren aitorpena egitea, eredu ofizialak betez.

Ekonomia-jardueren indizea.

Errolda-aitorpena. Ekonomia-jardueren erroldan alta hartzea.

BEZa:

– Izaera eta ezaugarriak.

– Eragiketa salbuetsiak eta zergaren mende daudenak.

– BEZ tasak.

Análisis de las peculiaridades fiscales forales del País Vasco.

Concepto de tributo.

Los tributos y su finalidad socioeconómica.

Normas y tipos de tributos:

– El sistema fiscal español: normativa tributaria y jerarquía.

– Las Diputaciones Forales y sus competencias en materia fiscal: normativa foral y jerarquía.

– Clases de tributos: Impuestos, contribuciones y tasas.

Características.

Clases de impuestos:

– Impuestos directos e indirectos.

– Impuestos progresivos, proporcionales y regresivos.

– Impuestos especiales.

Elementos de la declaración-liquidación.

Formas de extinción de la deuda tributaria.

Infracciones y sanciones tributarias.

Reconocimiento de las necesidades financieras del estado y predisposición a cumplir con las obligaciones fiscales empresariales y personales.

Valoración del papel redistribuidor de la renta del sistema fiscal.

Toma de conciencia de la necesidad de que el sector público se convierta en proveedor de ciertos bienes y servicios públicos al fallar el mercado.

4.– Obligaciones fiscales de la empresa

Identificación de las obligaciones tributarias del empresario.

Clasificación de las actividades económicas en el Índice de Actividades Económicas.

Realización de la declaración liquidación del IVA cumplimentando los modelos oficiales.

Realización de liquidaciones de retenciones en el IRPF.

Realización de la declaración del Impuesto de Sociedades y cumplimentación de los modelos oficiales.

El Índice de Actividades Económicas.

La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.

El IVA:

– Naturaleza y características.

– Operaciones exentas y no sujetas.

– Tipos de IVA.

– Erregimen orokorra. Betebehar formalak eta kontabilitatekoak.

- Erregimen sinplifikatua.
- BEZa likidatzeko ereduak.
- Aitorpena egiteko edo likidatzeko epeak.
- PFEZren izaera eta aplikazio-esparrua:
- Ekonomia-jarduerak eta lanbide-jarduerak.
- Errenta kalkulatzeko moduak.
- PFEZren atxikipenak.

– Aitorpena egiteko edo likidatzeko ereduak eta epeak.

Sozietateen gaineko zergaren izaera eta elementuak.

Tributu-eginbeharrak betetzeko prestasuna.

Zuzentasuna eta zehaztasuna dokumentuak idaztean.

5.– Herri Administrazioaren egitura funtzionala eta juridikoa

Konstituzioaren eta Autonomia Estatutuen ondoriozko ordenamendu juridikoa aztertzea, baita administrazio-zuzenbidearen iturriak ere.

Herri-administrazioen artean ezartzen diren loturak aztertzea eta Administrazio bakoitzaren eskumenak zehaztea.

Administrazioaren organismoen informazioa eskatzeko, horien zenbait mailatan.

Administrazioaren zerbitzura dauden langile motak identifikatzea.

Lan-harremanen eta administrazio-harremanen analisia.

Funtzio publikorako sarrera zuzentzen duten printzipioak identifikatzea.

Zuzenbide Estatua eta haren inplikazioak Administrazioaren funtzionamenduari begira.

Zuzenbide-iturriak:

- Botereen bereizketa.
- Administrazioa legeen mende.

Europar Batasuna:

- Europar Batasuna eratzekeo prozesua.
- Erakundeak: Kontseilua, Batzordea eta Parlamentua.

– Eskumenak.

Administrazio Zentralaren organismoak:

- Parlamentua: Kongresua eta Senatua.
- Gobernuak.
- Estatuaren burutza.
- Estatuaren administrazio orokorra.

– El régimen General. Obligaciones formales y contables.

- El régimen simplificado.
- Modelos de liquidación del IVA.
- Plazos de declaración-liquidación.
- 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.

Predisposición al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Pulcritud y exactitud en la redacción de documentos.

5.– Estructura funcional y jurídica de la administración pública

Análisis del ordenamiento jurídico emanado de la Constitución y de los Estatutos de Autonomía, así como las fuentes del Derecho Administrativo.

Análisis de las relaciones que se establecen entre las diferentes Administraciones públicas y determinación de competencias de cada Administración.

Solicitud de información a diversos organismos de la Administración en sus diferentes niveles.

Identificación de los tipos de trabajadores al servicio de la Administración.

Análisis de las relaciones laborales y administrativas.

Identificación de los principios que rigen el acceso a la función pública.

El Estado de Derecho y sus implicaciones para el funcionamiento de la Administración.

Las fuentes del Derecho:

- La separación de poderes.
- El sometimiento de la Administración a la Ley.

La Unión Europea:

- El proceso de construcción de la UE.
- Instituciones: el Consejo, la Comisión y el Parlamento.

– Competencias.

Órganos de la Administración Central:

- El Parlamento: el Congreso y el Senado.
- El Gobierno.
- La Jefatura del Estado.
- La Administración General del Estado.

– Estatuaren berariazko eskumenak.
Euskal Autonomia Erkidegoko erakundeak:

- Autonomia-erkidegoaren eskumenak.
- Eusko Legebiltzarra.
- Eusko Jaurlaritza.
- Euskal herri-administrazioa.

Tokiko administrazioa:

- Tokiko administrazioaren eskumenak.
- Udal-administrazioa: alkatea, alkateordeak, Oso-ko bilkura.
- Gobernu-batzordea. Osoko bilkura.
- Aldundiak.

Hiritarrentzako arreta- eta informazio-zerbitzuak.

Funtzionario publikoak:

- Langile publikoen motak.
- Funtzionarioen eskubideak eta betebeharrak.
- Betebehar administratiboak.
- Fede-emaile publikoak.
- Funtzio publikorako sarrera.
- Lanpostuen zerrenda.

Lan-eskaintza publikoa.

Legezketasunaren printzipioa Administrazioaren arbitrarioritasun gabeziaren bermatzaile gisa baloratzea.

Administrazio-organoez eta Administrazioaren mailek erabakiak hartzeko garaian duten garrantzia aintzat hartzea.

Parte hartze aktiboa izatea erakundeen funtzionamendu demokratikoan.

6.– Herri-administrazioaren eta administratuen arteko harremanak

Administrazio-prozeduretako zenbait kasu tipologiaren arabera sailkatzea.

Administrazio-egintza baten aurrean jar daitezkeen errekurtsoak identifikatzea.

Errekurri daitezkeen egintzak eta errekurritu ezin direnak identifikatzea.

Errekurri daitezkeen kasuak aztertzea.

Administrazioarekiko auzi-errekurtsoen zenbait adibide ebazteko organo eskuduna identifikatzea.

Administrazio-egintza:

- Kontzeptuak eta ezaugarriak.
- Elementuak: subjektiboak, objektiboak eta formalak.
- Administrazio-egintzen motak.

– Competencias exclusivas del Estado.

Instituciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco:

- Las competencias autonómicas.
- El Parlamento Vasco - Eusko Legebiltzarra.
- El Gobierno Vasco - Eusko Jaurlaritza.
- La Administración Pública Vasca.

La Administración Local:

- Las competencias de la Administración local.
- La Administración Municipal: Alcalde. Tenientes de Alcalde. El Pleno.
- La Comisión de Gobierno. El Pleno.
- Las Diputaciones.

Servicios de información y atención al ciudadano.

Los funcionarios públicos:

- Clases de empleados públicos.
- Derechos y deberes de los funcionarios.
- Situaciones administrativas.
- Los fedatarios públicos.
- El acceso a la función pública.
- La RPT.

La Oferta Pública de Empleo.

Valoración del principio de legalidad como garante de la no arbitrariedad de la Administración.

Consideración de la importancia de los diversos órganos administrativos y de los distintos niveles de la Administración en la toma de decisiones.

Participación activa en el funcionamiento democrático de las instituciones.

6.– Las relaciones entre administrado y administración pública

Clasificación de diversos casos de procedimientos administrativos según su tipología.

Identificación de los recursos posibles ante un acto administrativo.

Identificación de los actos recurribles y los no recurribles.

Análisis de los actos ante los cuales se pueden interponer los diferentes recursos.

Identificación del órgano competente para resolver diversos ejemplos de recursos contencioso-administrativos.

El acto administrativo:

- Concepto y características.
- Elementos: Subjetivos, objetivos y formales.
- Clases de actos administrativos.

Administrazio-isiltasuna:

- Ebazteko epea.
- Administrazio-isiltasunaren zentzua.
- Administrazio-isiltasunaren sistema.

Administrazio-egintzaren eraginkortasuna.

Administrazio-prozedura:

- Kontzeptua.
- Erregulazioa. Autonomia-erkidegoen eskumenak.

Administrazio-prozeduren motak.

Administrazio-prozeduraren printzipioak: izaera kontraesankorra, ekonomia prozesala, In dubio pro actione, ofizialtasuna, inpartzialitatea, publizitatea/ sekretua, doakotasuna, berdintasuna.

Administrazio-prozeduraren egitura: hasiera, antolaketa, instrukzioa, amaiera.

Administrazio-kontratuak:

– Sektore publikoko kontratuei buruzko legea. Helburua eta aplikazio-esparrua.

- Kontratuen sailkapena.
- Kontratazio publikoaren alderdi orokorrak.

Administrazio-errekurtsoak eta ofizioz berrikustea:

- Baldintzak.

Errekurto arruntak:

- Gorako errekurtoa.
- Berraztertzeko errekurtoa.

Ezohiko errekurtoak:

- Berrikusteko errekurtoa.

Administrazioarekiko auzi-jurisdikzioa:

- Organoak.
- Aplikazio-esparrua.

Administrazioarekiko auzi-prozeduraren faseak.

Administrazioa administratuen zerbitzura dagoen entitate gisa.

Herri-administrazioaren jarduna zuzendu behar duten printzipioen balorazioa.

Zorroztasuna eta koherentzia Administrazioari zuzendutako dokumentuak idaztean.

7.– Dokumentazioaren kudeaketa Herri Administrazioan

Herri-administrazioaren artxibatzeko prozedurari jarraitzea.

Herri Administrazioaren artxiboak eta erregistroak kudeatzeko barne-dokumentuak betetzea.

El silencio administrativo:

- Plazo para resolver.
- Sentido del silencio administrativo.
- Sistema de silencio administrativo.

La eficacia del acto administrativo.

El procedimiento administrativo:

- Concepto.
- Regulación. Competencias de las comunidades autónomas.

Clases de procedimientos administrativos.

Principios del procedimiento administrativo: Carácter contradictorio, Economía procesal, In dubio pro actione, Oficialidad, Imparcialidad, Publicidad/ Secreto, Gratuidad, Igualdad.

La estructura del procedimiento administrativo: Iniciación, Ordenación, Instrucción, Terminación.

Los contratos administrativos:

– Ley de contratos del Sector Público. Objeto y ámbito de aplicación.

- Clasificación de los contratos.

- Aspectos generales de la contratación pública.

Los recursos administrativos y la revisión de oficio:

- Requisitos.

Recursos ordinarios:

- Recurso de alzada.
- Recurso de reposición.

Recursos extraordinarios:

- Recurso de revisión.

La jurisdicción contencioso-administrativa:

- Órganos.
- Ámbito de aplicación.

Fases del procedimiento contencioso-administrativo.

Percepción de la Administración como un ente al servicio de los administrados.

Valoración de los principios por los que debe regirse la actuación de las Administraciones Públicas.

Pulcritud y coherencia en la redacción de documentos dirigidos a la Administración.

7.– Gestión de la documentación ante la administración pública

Procedimiento de archivo en la Administración Pública.

Cumplimentación de documentos internos de gestión de archivos y registros de la Administración Pública.

Artxibo eta erregistro publikoetarako kontsultak bideratzea, eta informazio zehatz bat zer organismori eskatu behar zaion hautatzea.

Informazioa lortzeko herri-administrazioek gure zerbitzura jartzen dituzten bideak erabiltzea: telefono bidezko arreta, web-orriak, leihatila bakarrak, eta abar.

Dokumentuak administrazioan:

- Dokumentuak eta espedienteak administrazioan.
- Erreduzko dokumentuak Euskal Autonomia Erkidegoko administrazioan.
- Dokumentu-euskarriak: papera, informatikoa, faxa...

Artxibo publikoak:

- Artxibatze metodoak.
- Dokumentu publikoak katalogatzeko eta indexatzeko moduak.
- Beste erregistro publiko batzuk.
- Erregistro Zibila.
- Merkataritza Erregistroa.
- Beste erregistro publiko batzuk.

Hiritarrek informazioa eskuratzeko, arreta jasotzeko eta parte hartzeko duten eskubidea:

- Artxibo eta espedienteetarako sarbidea.
- Hiritarrentzako arreta- eta informazio-zerbitzuak.
- Administrazioan hiritarrei arreta emateko bideak.
- Informazio-eskubidearen mugak.

Sistematikoki eta ordenaz jardutea dokumentuak artxibatzean.

Informazio-eskubidearen mugen arazoiei buruzko gogoeta egitea.

Hiritarrek informazio eskuratzeko, arreta jasotzeko eta parte hartzeko duten eskubidea ezagutzea.

Administrazioari dokumentuak aurkeztean arauak aintzat hartzea.

4. lanbide-modulua: Informazioaren informatika-tratamendua

Kodea: 0440

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 264 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Teklatu hedatu batean alfa-zenbakizko testuak prozesatzen ditu, teknika mekanografikoak aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

Tramitación de consultas a archivos y registros públicos y selección del organismo ante el cual solicitar una información concreta.

Utilización de los diversos cauces que las Administraciones Públicas ponen a nuestro servicio para la obtención de información: atención telefónica, páginas web, ventanillas únicas, etc.

Los documentos en la Administración:

- Documentos y expedientes en la administración.
- Documentos tipo en la Administración Pública Vasca.
- Soportes documentales: papel, informático, fax...

Los Archivos Públicos:

- Métodos de archivo.
- Formas de catalogación e indexación de documentos públicos.
- Los Registros Públicos.
- El Registro Civil.
- El Registro Mercantil.
- Otros Registros Públicos.

El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano:

- El acceso a archivos y expedientes.
- Los servicios de atención e información al ciudadano.
- Canales de atención al ciudadano en la administración.
- Límites al derecho de información.

Actuación sistemática y ordenada en el archivo de documentos.

Reflexión acerca de las razones de los límites al derecho de información.

Reconocimiento del derecho a la información, atención y participación ciudadana.

Observancia de las normas en la presentación de documentos ante la Administración.

Módulo Profesional 4: Tratamiento informático de la información

Código: 0440

Curso: 1º

Duración: 264 horas

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Lanerako elementuak eta espazioak antolatu ditu.

b) Gorputz-posizioa zuzen mantendu du.

c) Hatzek alfa-zenbakizko teklaturako ilaretan izan beharreko posizio zuzena identifikatu du.

d) Informatika-terminala abian jartzeko funtzioak zehaztu ditu.

e) Alfa-zenbakizko teklaturaren ilarak eta zeinuen eta puntuazioen teklak koordinaturik erabili ditu.

f) Ukimen bidezko idazketaren metodoa erabili du gero eta zailtasun handiagoko paragrafoetan eta taula sinpleetan.

g) Ukimen bidezko idazketaren metodoa erabili du ingeleseko testuak idazteko.

h) Abiadura (200 tekla-sakatze minutuko) eta doitasuna (huts-egite bat minutuko) kontrolatu du informatika-programa baten laguntzarekin.

i) Testu-dokumentuak aurkezteko arauak aplikatu ditu.

j) Akats mekanografikoak aurkitu eta zuzendu ditu.

2.- Administrazio-zereginarekin lotzen diren informatika-aplikazioak instalatzen eta eguneratzen ditu, prozesuan egin beharreko urratsak arazoituz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aplikazioak funtzionatzeko gutxieneko eskakizunak eta eskakizun egokiak identifikatu ditu.

b) Instalatzeko eta eguneratzeko prozesuaren faseak identifikatu eta ezarri ditu.

c) Instalazio-prozesuaren zehaztapen teknikoak errespetatu ditu.

d) Aplikazioak ezarritako irizpideen arabera konfiguratu ditu.

e) Gertakariak eta azken emaitza dokumentatu ditu.

f) Instalazioan edo informatika-sistemarekiko integrazioan sortu diren arazoak konpondu ditu.

g) Tresnerian instalazioaren osagaiak ezabatu edo gehitu ditu.

h) Software lizentziak errespetatu ditu.

3.- Dokumentuak lantzen ditu eta ereduzko kalkulu-orriaren aukerak maneiatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mota guztietako datuak eta erreferentziak erabili ditu gelaxka, barruti, orri eta liburuatarako.

b) Formulak eta funtzioak aplikatu ditu.

c) Hainbat motatako grafikoak sortu eta aldatu ditu.

a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.

b) Se ha mantenido la posición corporal correcta.

c) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.

d) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.

e) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.

f) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.

g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.

h) Se ha controlado la velocidad (mínimo de 200 ppm) y la precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.

i) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.

j) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos.

2.- Instala y actualiza aplicaciones informáticas relacionadas con la tarea administrativa razonando los pasos a seguir en el proceso.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los requisitos mínimos y óptimos para el funcionamiento de la aplicación.

b) Se han identificado y establecido las fases del proceso de instalación y actualización.

c) Se han respetado las especificaciones técnicas del proceso de instalación.

d) Se han configurado las aplicaciones según los criterios establecidos.

e) Se han documentado las incidencias y el resultado final.

f) Se han solucionado problemas en la instalación o integración con el sistema informático.

g) Se han eliminado o añadido componentes de la instalación en el equipo.

h) Se han respetado las licencias software.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.

b) Se han aplicado fórmulas y funciones.

c) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos.

d) Makroak erabili ditu dokumentuak eta txantiloak egiteko.

e) Beste aplikazio batzuekin eta beste formatu batzuetan sortutako kalkulu-orriak inportatu eta esportatu ditu.

f) Datu-base gisa kalkulu-orria erabili du: formularioak, zerrendak, iragazkiak, babesak eta datuen antolamendua.

g) Aplikazioak eta periferikoak erabili ditu testuak, zenbakiak, kodeak eta irudiak sartzeko.

4.– Testu-dokumentuak lantzen ditu eta, horretarako, ereduak testu-prozesadore baten aukerak erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Testu-prozesadoreen eta autoedizioko prozesadoreen funtzioak, prestazioak eta prozedurak erabili ditu.

b) Dokumentu mota bakoitzaren ezaugarriak identifikatu ditu.

c) Testu-dokumentuak trebetasun egokiarekin idatzi ditu eta egitura-arauak aplikatu ditu.

d) Ereduak administrazio-dokumentuetara egokitutako txantiloak landu ditu.

e) Objektuak, grafikoak, taulak, kalkulu-orriak eta hiperestekak, besteak beste, integratu ditu.

f) Egindako akatsak hauteman eta zuzendu ditu.

g) Biltegiatutako informazioa berreskuratu eta erabili du.

h) Datuen segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak bermatzen dituzten funtzioak eta utilitateak erabili ditu.

5.– Bulegotikako ereduak datu-baseetan datuak maneiatzeko eragiketak egiten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Datu-base erlazionalak elementuak identifikatu ditu.

b) Bulegotikako datu-baseak sortu ditu.

c) Datu-basearen taulak erabili ditu (erregistroak txertatu, aldatu eta ezabatu).

d) Morroiak erabili ditu kontsultak sortzeko.

e) Morroiak erabili ditu inprimakiak sortzeko.

f) Morroiak erabili ditu txostenak sortzeko.

g) Bilaketa eta iragazketa egin du biltegiatutako informazioaren inguruan.

6.– Irudi digitalak eta bideo-sekuentziak integratzen ditu enpresaren dokumentuetan, eta, horretarako, ereduak aplikazioak eta periferikoak erabiltzen ditu.

d) Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.

e) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.

f) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.

g) Se han utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

4.– Elabora documentos de textos utilizando las opciones de un procesador de textos tipo.

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.

b) Se han identificado las características de cada tipo de documento.

c) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.

d) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo.

e) Se han integrado objetos, gráficos, tablas y hojas de cálculo, e hipervínculos entre otros.

f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.

g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.

h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

5.– 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.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Dauden irudi-formatuak aztertu ditu.
- b) Irudiak periferikoen bitartez eskuratu ditu.
- c) Irudiak zertarako diren, hainbat bereizmenetako irudiekin lan egin du.
- d) Irudiak hainbat formatutan inportatu eta esportatu ditu.
- e) Bideo-sekuentzia bat osatzen duten elementuak ezagutu ditu.
- f) Formatu motak eta gehien erabiltzen diren «codecs»ak aztertu ditu.
- g) Bideo-sekuentziak inportatu eta esportatu ditu.
- h) Bideo-sekuentziak baliabide egokiekin atzitu ditu.
- i) Irudiak eta bideoak tratatzeko oinarritzko gidak landu ditu.

7.– Multimedia-aurkezpenak landu ditu berariazko aplikazioak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Aurkezpen-aplikazioen oinarritzko aukerak identifikatu ditu.
- b) Aurkezpen batekin lotutako ikuspegi motak ezagutu ditu.
- c) Tipografiak eta konposatzeko, diseinatzeko eta kolorea erabiltzeko oinarritzko arauak aplikatu eta ezagutu ditu.
- d) Aurkezpen-txantiloak diseinatu ditu.
- e) Aurkezpenak sortu ditu.
- f) Periferikoak erabili ditu aurkezpenak gauzatzeko.

8.– Posta eta agenda elektronikoa kudeatzen du, berariazko aplikazioak maneiatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Posta elektronikoa osatzen duten elementuak deskribatu ditu.
- b) Posta eta agenda elektronikoa kudeatzeko oinarritzko beharrak aztertu ditu.
- c) Posta elektronikoko hainbat kontu mota konfiguratu ditu.
- d) Informatika-tresneriaren agendak gailu mugikorrekin konektatu eta sinkronizatu ditu.
- e) Helbide-liburuarekin lan egin du.
- f) Posta elektronikoa kudeatzeko aukera guztiekin lan egin du (etiketak, iragazkiak, karpetak, besteak beste).
- g) Agenda elektronikoen aukerak erabili ditu.

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.

7.– 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.

8.– 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.

B) Edukiak:

1.– Alfa-zenbakizko testuak prozesatzea teklatu hedatuetan

Denbora eta espazioa lanean antolatzea.

Hatzak kokatzea.

Terminalaren aurrean gorputzaren jarrera zaintzea:

– Jarrera-bizioak eta tentsioak saihestea.

– Besoak, eskumuturrak eta eskuak egoki kokatzea.

Trebetasun mekanografikoa garatzea:

– Letrak modu errepikakorrean idaztea.

– Hitz sinpleak idaztea.

– Gero eta zailtasun handiagoko hitzak idaztea.

– Teklatu gainean simulazio-jokoetan aritzea.

– Letra larriak, zenbakiak eta puntuazio-zeinuak erabiltzea.

– Testuak abiadura kontrolatuan idaztea.

– Testuak hainbat hizkuntzatan idaztea: gaztelania, euskara, ingelesa.

– Hatzen posizioari begiratu gabe idaztea.

Balorazio-testa garatzea.

Akatsak zuzentzea.

Informatika-terminal baten osagaiak:

– Hardwarea.

– Sarrerako periferikoak:

Teklatuak.

Eskanerra.

– Softwarea:

Testuak prozesatzeko programak.

Ahotsa ezagutzea.

Gramatika-arauak eta -teknikak.

Teklatu hedatua.

Mekanografiako informatika-programa baten egitura.

Lanpostuan prebentzio-neurriak hartzeko interesa:

– Terminalaren aurrean denboraldi luzeak saihestuz.

– Aldian behin erlaxatzeko ariketak eginez.

Akatsak dituen testu baten eragin negatiboa baloratzeko.

Informazioaren konfidentzialtasuna ziurtatzea.

2.– Aplikazioak instalatzea eta eguneratzea

B) Contenidos:

1.– Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos

Organización del tiempo y del espacio de trabajo.

Colocación de dedos.

Postura corporal ante el terminal:

– Prevención de vicios posturales y tensiones.

– Posición de brazos, muñecas y manos.

Desarrollo de la destreza mecanográfica:

– Escritura de letras de forma repetitiva.

– Escritura de palabras simples.

– Escritura de palabras de dificultad progresiva.

– Juegos de simulación sobre el teclado.

– Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.

– Copia de textos con velocidad controlada.

– Escritura de textos en diversos idiomas: castellano, euskera, inglés.

– Desarrollo de la escritura evitando mirar la posición de los dedos.

Desarrollo de test de valoración.

Corrección de errores.

Componentes de un terminal informático:

– Hardware.

– Periféricos de entrada:

Teclados.

Escáner.

– Software:

Programas para el procesamiento de textos.

Reconocimiento de voz.

Técnicas y normas gramaticales.

El teclado extendido.

Estructura de un programa informático de mecanografía.

Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo:

– Evitando períodos demasiado largos ante el terminal.

– Desarrollando periódicamente ejercicios de relajación.

Valoración del efecto negativo de un texto con errores.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

2.– Instalación y actualización de aplicaciones

Aplikazioak edo programak eskuratzea eta deskargatzea.

Instalatzeko eta konfiguratzeko prozedurak.

Arazoak diagnostikatzea eta ebaztea.

Aplikazioak eguneratzea.

Desinstalatzeko prozedurak.

Erabiltzailearen eskuliburuak erabiltzea.

Informatika-tresneriaren gutxieneko eskakizunak:

- Plaka nagusia.
- Mikroprozesadorea.
- RAM, ROM memoriak.
- Bideo-pantaila eta txartel grafikoak.
- Biltegitratze-unitateak, barnekoak eta kanpoak.
- Inprimagailuak.
- Sareko txartelak, wifi-txartelak eta bluetooth.

Sistema eragileak:

- Oinarrizko funtzioak.
- Erabiltzaile bakarreko eta anitzeko sistema eragileak.

- Sistema eragile pribatiboak edo software librekoak.

Abio duala, instalatutako zenbait sistema eragileekin.

Erabiltzaile-inguruneak:

- Postubakarra.
- Sare lokalak.

Baliabideak partekatzeko eta eguneratzeko bitartekoak.

Bulegotika-aplikazio motak.

Software lizentzien motak:

- Software pribatiboa.
- Software librea.

Ustiapen-inguruneen beharrak:

Aplikazioen eskakizunak.

Aplikazioen osagaiak eta osagarriak.

Erabiltzaileari laguntzeko teknikak.

Erabiltzaileek softwarea instalatzeko/desinstalatzeko dituzten eskariei erantzuteko interesa azaltzea.

Gertakari guztiak eta emandako irtenbideak idatziz islatzearen garrantzia baloratzea.

Software libreak gizarte-mailan duen garrantzia baloratzea.

3.– Dokumentuak eta txantiloak kalkulu-orrien bidez egitea

Formulak eta funtzioak erabiltzea.

Adquisición y descarga de aplicaciones o programas.

Procedimientos de instalación y configuración.

Diagnóstico y resolución de problemas.

Actualización de aplicaciones.

Procedimientos de desinstalación.

Utilización de los manuales de usuario.

Requerimientos mínimos de un equipo informático:

- Placa base.
- Microprocesador.
- Memorias RAM, ROM.
- Pantalla de vídeo y Tarjetas gráficas.
- Unidades de almacenamiento internas y externas.
- Impresoras.
- Tarjetas de red, tarjetas wifi, bluetooth.

Sistemas Operativos:

- Funciones básicas.
- Sistemas operativos monousuario y multiusuario.

- Sistemas operativos propietario o de software libre.

Arranque dual con varios sistemas operativos instalados.

Los entornos de usuario:

- Monopuesto.
- Redes locales.

Medios para compartir y actualizar recursos.

Tipos de aplicaciones ofimáticas.

Tipos de licencias software:

- Software propietario.
- Software libre.

Necesidades de los entornos de explotación.

Requerimientos de las aplicaciones.

Componentes y complementos de las aplicaciones.

Técnicas de asistencia al usuario.

Interés por atender las demandas de los usuarios referentes a la instalación/desinstalación de software.

Valoración de la importancia de reflejar por escrito todas las incidencias así como las soluciones aportadas.

Valoración de la importancia social del software libre.

3.– Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo

Utilización de fórmulas y funciones.

Formatuak eta estiloak aplikatzea.
 Egiatzapen ortografikoa.
 Taula eta grafiko dinamikokoak sortzea.
 Txantiloiak eta morroiak erabiltzea.
 Osagarriak instalatzea eta aktibatzea.
 Kalkulu-orriak inportatzea eta esportatzea.
 Talde-laneko aukerak erabiltzea, bertsioak kontrolatzea, aldaketak egiaztatzea, besteak beste.
 Hainbat motatako dokumentuak (aurrekontuak, fakturak, inbentarioak, besteak beste) egitea.
 Kalkulu-orrietan prozesuak automatizatzea. Makroak diseinatzea eta sortzea.
 Datuak babestea.
 Kalkulu-orri bateko elementuak:
 – Gelaxkak, lerrunak, orriak eta liburuak.
 – Datuak editatzea: kopiatzea, mugitzea eta ezabatzea.
 – Dokumentuak irekitzea eta gordetzea.
 – Laguntza erabiltzea.
 Kalkulu-orri baten egitura:
 – Errenkadak eta zutabeak.
 – Hautapena.
 – Tamaina aldatzea.
 – Txertatzea eta ezabatzea.
 Formulak eta funtzioak.
 Erreferentzia motak: absolutuak, erlatiboak eta mistoak.
 Formatuak:
 – Iturriak.
 – Ertzak eta itzaldurak.
 – Datu motak.
 – Autoformatua.
 Estiloak.
 Grafikoak.
 Taula eta grafiko dinamikokoak.
 Análisi-erremintak: Solver.
 Txantiloiak.
 Makroak.
 Prozesu zailak iruzkinekin dokumentatzeko interesa.
 Argitasuna eta sinplifikazioa formulak ezartzeko prozesuan.
 Metodologia egokia dokumentazioa artxibatzeko garaian.
 4.– Dokumentuak eta txantiloiak testu-prozesadoreen bidez egitea

Aplicación de formatos y estilos.
 Verificación ortográfica.
 Creación de tablas y gráficos dinámicos.
 Uso de plantillas y asistentes.
 Instalación y activación de complementos.
 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).
 Automatización de procesos en hojas de cálculo.
 Diseño y creación de macros.
 Protección de datos.
 Elementos de una hoja de cálculo:
 – Celdas, rangos, hojas y libros.
 – Editar datos: copiar, mover y borrar.
 – Abrir y guardar documentos.
 – Uso de la ayuda.
 Estructura de una hoja de cálculo:
 – Filas y columnas.
 – Selección.
 – Modificación de tamaño.
 – Inserción y supresión.
 Fórmulas y funciones.
 Tipos de referencias: absolutas, relativas y mixtas.
 Formatos:
 – Fuentes.
 – Bordes y sombreados.
 – Tipos de datos.
 – Autoformato.
 Estilos.
 Gráficos.
 Tablas y gráficos dinámicos.
 Herramientas de análisis: Solver.
 Plantillas.
 Macros.
 Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos.
 Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas.
 Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación.
 4.– Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto

<p>Testu-prozesadorearekin ohitzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lan-ingurunea. – Testuan zeharreko desplazamendua. – Hautatzeko zenbait modu. <p>Testua sartzea eta editatzea.</p> <p>Hainbat formatu mota aplikatzea.</p> <p>Tabuladoreak eta koskak definitzea.</p> <p>Elementuen artean formatua kopiatzea.</p> <p>Autozuzenketa-prozesuak.</p> <p>Ortografia berrikusteko prozesuak.</p> <p>Hizkuntza hautatzea.</p> <p>Taulak sortzea eta editatzea.</p> <p>Testua egunkarietako gisako zutabeetan banatzea.</p> <p>Dokumentua sekzioetan egituratzea.</p> <p>Testuan marrazkiak, irudiak, eta grafikoak txertatzea.</p> <p>Matematika-formulak txertatzea.</p> <p>Estiloekin lan egitea:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Estilo berriak sortzea. – Daudenak aldatzea. – Dokumentuen artean estiloak kopiatzea. <p>Dokumentu batean eskema-bistarekin lan egitea.</p> <p>Indize automatikoak sortzea.</p> <p>Dokumentuak konbinatzea:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hartzaileen zerrenda osatzea. – Zerrenda datu-base batetik inportatzea. <p>Dokumentu nagusiak egitea.</p> <p>Txantiloiak sortzea eta erabiltzea.</p> <p>Tresna-barra pertsonalizuak sortzea.</p> <p>Dokumentuak inportatzea eta esportatzea.</p> <p>Talde-lana: dokumentuak alderatzea, dokumentuen bertsioak, aldaketak egiaztatzea, besteak beste.</p> <p>Testu prozesadoreetan prozesuak automatizatzea.</p> <p>Makroak diseinatzea eta sortzea.</p> <p>Datuak babestea.</p> <p>Hainbat dokumentu mota sortzea (eskuliburuak, gertakari-partiak, besteak beste).</p> <p>Dokumentuak inprimatzea.</p> <p>Testuak eta irudiak sartzeko softwarea eta hardwarea erabiltzea.</p> <p>Karaktere-ezagutze optikoa.</p> <p>Testu-prozesadorearen elementuak.</p> <p>Formatuak: letra-tipoarena, paragrafoena, dokumentuena.</p>	<p>Familiarización con el procesador de textos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – El entorno de trabajo. – Desplazamiento por el texto. – Diferentes modos de Selección. <p>Introducción y edición de texto.</p> <p>Aplicación de diferentes tipos de formato.</p> <p>Definición de tabuladores y sangrías.</p> <p>Copia de formato entre elementos.</p> <p>Procesos de autocorrección.</p> <p>Procesos de revisión ortográfica.</p> <p>Selección de idioma.</p> <p>Creación y edición de tablas.</p> <p>Distribución del texto en columnas de tipo periódico.</p> <p>Estructuración de un documento en secciones.</p> <p>Integración de dibujos, imágenes y gráficos en el texto.</p> <p>Inserción de fórmulas matemáticas.</p> <p>Trabajo con estilos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Creación de estilos nuevos. – Modificación de existentes. – Copia de estilos entre documentos. <p>Trabajo con un documento en vista esquema.</p> <p>Creación de índices automáticos.</p> <p>Combinación de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Generando la lista de destinatarios. – Importando la lista de una base de datos. <p>Confeción de documentos maestros.</p> <p>Creación y uso de plantillas.</p> <p>Creación de barras de herramientas personalizadas.</p> <p>Importación y exportación de documentos.</p> <p>Trabajo en grupo: comparación de documentos, versiones de documento, verificación de cambios, entre otros.</p> <p>Automatización de procesos en procesadores de texto. Diseño y creación de macros.</p> <p>Protección de datos.</p> <p>Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales, partes de incidencias, entre otros).</p> <p>Impresión de documentos.</p> <p>Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.</p> <p>Reconocimiento óptico de caracteres.</p> <p>Elementos en un procesador de texto.</p> <p>Formatos: de carácter, de párrafo, de documento.</p>
--	---

Tabuladoreak, koskak.

Taulak.

Egunkari gisako zutabeak.

Marrazkiak, irudiak, grafikoak.

Matematika-formulak.

Estiloak.

Txantiloiak eta inprimakiak.

Tresna-barra.

Aurkezpen onaren garrantzia baloratzea.

Iraunkortasuna eta ekologia gisako balioen aldeko apustu garbia egitea baliabideak erabiltzeko garaian.

Datuen segurtasunari, integritateari eta konfidentzialtasunari buruzko arauak betetzearen garrantzia baloratzea.

5.- Bulegotikako datu-baseak erabiltzea

Datu-baseak sortzea.

Taulak sortzea:

– Eremu motak definitzea.

– Erregistroak sartzea.

– Gako nagusia definitzea.

Taulen arteko loturak ezartzea.

Laguntzak maneiatzea:

– Kontsultak definitzeko.

– Formularioak definitzeko.

– Txostenak definitzeko.

Informazioa bilatzea eta iragaztea.

Makroak eta moduluak diseinatzea eta sortzea.

Beste aplikazio batzuetako elementuak inportatzea eta esportatzea.

Talde-lana: datuak partekatzea, aldaketak blokeatzea.

Datuak babestea.

Datu-base erlazionaletako elementuak:

– Taulak: erregistroak, eremuak, gako nagusia.

– Kontsultak.

– Inprimakiak.

– Txostenak.

Ikuspegi motak:

– Diseinuko ikuspegia.

– Datuetako ikuspegia.

Lotura motak:

– Erregulazioa. 1 – 1

– Erregulazioa: 1 – ∞

Makroak eta programazio-moduluak.

Tabuladores, Sangrías.

Tablas.

Columnas de tipo periodístico.

Dibujos, Imágenes, Gráficos.

Fórmulas matemáticas.

Estilos.

Plantillas y Formularios.

Barras de herramientas.

Valoración de la importancia de una buena presentación.

Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.

Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

5.- Utilización de bases de datos ofimáticas

Creación de bases de datos.

Creación de tablas:

– Definición del tipo de campos.

– Introducción de registros.

– Definición de clave principal.

Establecimiento de relaciones entre tablas.

Manejo de asistentes:

– Para definir consultas.

– Para definir formularios.

– Para definir informes.

Búsqueda y filtrado de la información.

Diseño y creación de macros y módulos.

Importación y exportación de elementos de otras aplicaciones.

Trabajo en grupo: compartición de datos, bloqueo de cambios.

Protección de datos.

Elementos de las bases de datos relacionales:

– Tablas: registros, campos, clave principal.

– Consultas.

– Formularios.

– Informes.

Tipos de vista:

– Vista diseño.

– Vista datos.

Tipos de relaciones:

– Relación: 1 – 1

– Relación: 1 – ∞

Macros y Módulos de programación.

Abian jarri aurretik datu-basearen aurretiazko diseinu egokiaren garrantzia baloratzea.

Iraunkortasuna eta ekologia gisako balioen aldeko apustu garbia egitea baliabideak erabiltzeko garaian.

6.– Dokumentuetan irudiak eta bideoak txertatzea

Irudi-tratamendua:

- Irudien formatuak eta bereizmenak.
- Formatuak bihurtzea.
- Hautespenak eta maskarak maneiatzea.
- Geruza bidez lan egitea.
- Argazkiak berrukitzeko tresnak maneiatzea.
- Testuak txertatzea.
- Irudia eta kolorea doitzeta.
- Iragazkiak eta efektuak aplikatzea.
- Irudiak inportatzea eta esportatzea.
- Irudiak lortzeko gailuak erabiltzea.

Bideoak manipulatzeko:

- Denboraren linea maneiatzea.
- Eszenak eta trantsizioak hautatzea.
- Trantsizio-efektuak aplikatzea.
- Eszenak laburtzea.
- Hainbat bideoetako eszenak tartekatzea.
- Izenburuak eta audioa sartzea.
- Bideoak inportatzea eta esportatzea.
- Bideoak Internetetik eskuratzea.
- Bideoak deskargatzeko osagarriak instalatzea.

– Bideoetako formatuak bihurtzea.

Irudiak eta bideoak dituzten proiektuak muntatzea.

Irudi digitala:

- Hainbat formatu.
- Bereizmena.
- Atzealdea garden bihurtzea.
- Hautespen motak.
- Tresnak.
- Irudi baten gaineko doikuntzak.
- Geruzak.
- Kanalak.
- Trazadurak.
- Iragazkiak.
- Efektuak.

Valoración de la importancia de un buen diseño previo de la base de datos antes de su implementación práctica.

Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.

6.– Integración de imágenes y vídeos en documentos

Tratamiento de imágenes:

- Formatos y resolución de imágenes.
- Conversión de formato.
- Manipulación de selecciones y máscaras.
- Trabajo con capas.
- Manejo de herramientas de retoque fotográfico.
- Inserción de textos.
- Ajustes de imagen y de color.
- Aplicación de filtros y efectos.
- Importación y exportación de imágenes.
- Utilización de dispositivos para obtener imágenes.

Manipulación de vídeos:

- Manipulación de la línea de tiempo.
- Selección de escenas y transiciones.
- Aplicación de efectos de transición.
- Recorte de escenas.
- Intercalación de escenas desde vídeos diferentes.
- Introducción de títulos y audio.
- Importación y exportación de vídeos.
- Obtención de vídeos en Internet.
- Instalación de complementos para descargar vídeos.

– Conversión de formatos de vídeo.

Montaje de proyectos con imágenes y vídeos.

La imagen digital:

- Diversos formatos.
- Resolución.
- Conversión del fondo en transparente.
- Tipos de selección.
- Herramientas.
- Ajustes sobre una imagen.
- Capas.
- Canales.
- Trazados.
- Filtros.
- Efectos.

Bideoak:

- Codec-ak edo formatuak.
- Elementuak.
- Eszenak.
- Trantsizioak.
- Izenburuak.
- Trantsizio-efektuak.

Irudietako eta bideoetako copywrigth errespetatzea.

Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea.

Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzeko.

7.– Aurkezpenak lantzea

Aurkezpenak sortzea.

Diapositibak diseinatzea eta editatzea.

Diapositibak, testuak eta objektuak formateatzea.

Ereduak erabiltzea.

Multimedia-elementuak txertatzea (soinua, bideoa, gif animatuak).

Animazio-efektuak aplikatzea.

Trantsizioak aplikatzea.

Aurkezpenak inportatzea eta esportatzea.

Txantiloak eta morroiak erabiltzea.

Elkarreragina txertatzea.

Aurkezpen bat web-era egokitzea.

Makroak diseinatzea eta sortzea.

Jendaurrean aurkeztea: proiektore batera konektatzea eta konfiguratzea.

Narrazioa sinkronizatzea.

Aurkezpena inprimatzea.

Diseinu-txantiloak:

- Aurre-diseinatuak.
- Nork berak egindakoak.

Hainbat diseinu:

- Testuenak.
- Beste objektu batzuenak.

Ikuspegiak:

- Normala.
- Diapositiben sailkatzailea.
- Aurkezpen-modua.

Animazio-efektuak:

- Sarrerakoak.
- Irteerakoak.
- Nabarmentzekoak.

Vídeos:

- Codecs o formatos.
- Elementos.
- Escenas.
- Transiciones.
- Títulos.
- Efectos de transición.

Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos.

Valoración de la licencia Creative Commons y similares.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

7.– Elaboración de presentaciones

Creación de presentaciones.

Diseño y edición de diapositivas.

Formateo de diapositivas, textos y objetos.

Utilización de Patrones.

Incorporación de elementos multimedia (sonido, vídeos, gifs animados).

Aplicación de efectos de animación.

Aplicación de transiciones.

Importación y exportación de presentaciones.

Utilización de plantillas y asistentes.

Incorporación de interactividad.

Adecuación de una presentación a la Web.

Diseño y creación de macros.

Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

Sincronización de la narración.

Impresión de una presentación.

Plantillas de diseño:

- Prediseñadas.
- De confección propia.

Diferentes diseños:

- De texto.
- De otros objetos.

Vistas:

- Normal.
- Clasificador de diapositivas.
- Modo presentación.

Efectos de animación:

- De entrada.
- De salida.
- De énfasis.

Trantsizioak.

Multimedia-elementuak txertatzea:

- Irudiak.
- Bideoak.
- Gif animatuak.
- Soinuak.

Oinarritzko konposizio-arauak.

Irudietako eta bideoetako copywrigtha errespetatzea.

Creative Commons lizentzia eta antzekoak baloratzea.

Edozein pertsonaren intimitatearen eta integritatearen aurkako jokabideak errefusatzea.

Aurkezpen batean ahozko adierazpena baloratzea.

8.– Posta eta agenda elektronikoa kudeatzea

Posta elektronikoko eta agenda elektronikoko aplikazioak instalatzea.

Konfiguratzea eta pertsonalizatzea.

Mezuak albiste-foroetan (news) konfiguratzea, erabiltzea eta sinkronizatzea.

Helbide-liburua erabiltzea: inportatzea, esportatzea, kontaktuak eranstea, banaketa-zerrendak sortzea, zerrenda bulegotikako beste aplikazio batzuen esku jartzea.

Posta kudeatzea: bidaltzea, ezabatzea, gordetzea, segurtasun-kopiak, besteak beste.

Artxibo erantsiak konprimitzeko eta deskonprimitzeko prozesua.

Agenda kudeatzea: kontaktuak, hitzorduak, egutegia, oharrak, zereginak, besteak beste.

Posta eta agendako gailu mugikorrek kudeatzea.

Gailu mugikorrek sinkronizatzea.

Posta segurtasunez kudeatzea: iragazkiak, arauak.

Desiratzen ez den posta tratatzea.

Artxiboak kudeatzea eta posta eta agenda elektronikoko aplikazioak segurtasunez erabiltzea.

Erabiltzaileari laguntzeko teknikak.

Posta elektronikoen eta agenda elektronikoen funtzioa.

Posta elektronikoko kontu motak:

- Bezero-programa batekin.
- Web-posta.

Txantiloak eta sinadura korporatiboak.

Mezuak bidaltzeko garaian informazioaren tratamenduaren garrantzia baloratzea.

Transiciones.

Incorporación de elementos multimedia:

- Imágenes.
- Vídeos.
- Gifs animados.
- Sonidos.

Reglas básicas de composición.

Respeto por el copywrigth de imágenes y vídeos.

Valoración de la licencia Creative Commons y similares.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

Valoración de la expresión oral en una presentación.

8.– Gestión de correo y agenda electrónica

Instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Configuración y personalización.

Configuración, uso y sincronización de mensajes en foros de noticias (news).

Uso de 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.

Proceso de comprimir/descomprimir archivos adjuntos.

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

Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.

Sincronización con dispositivos móviles.

Seguridad en la gestión del correo: filtros, reglas.

Tratamiento del correo no deseado.

Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.

Técnicas de asistencia al usuario.

La función del correo electrónico y la agenda electrónica.

Tipos de cuentas de correo electrónico:

- Con un programa cliente.
- Correo Web.

Plantillas y firmas corporativas.

Valoración de la importancia del tratamiento de la información a la hora de enviar mensajes.

Arau ortografikoak edo gramatikalak errespetatzen ez dituzten mezuak bidaltzea.

Gailu mugikorrek behar bezala erabiltzea.

5. lanbide-modulua: Kontabilitate-teknika

Kodea: 0441

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Antolakunde ekonomiko baten ondarea osatzen duten elementuak ezagutzen ditu eta ondare-masetan sailkatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatu ditu.

b) Inbertsioa/finantziazioa, inbertsioa/gastua, gastua/ordainketa eta sarrera/kobranta kontzeptuak bereizi ditu.

c) Sektore ekonomiko bakoitzean garatzen diren jardueren askotariko tipologian oinarrituta bereizi ditu sektore ekonomiko horiek.

d) Ondarea, ondare-elementua eta ondare-masa kontzeptuak definitu ditu.

e) Aktiboa, pasibo galdagarria eta ondare garbia osatzen duten ondare-masak identifikatu ditu.

f) Ondare-masa bakoitza enpresa-jardueraren ziklo ekonomikoaren faseekin lotu du.

g) Ondare-masetan zenbait ondare-elementu antolatatu ditu.

2.- Kontabilitate-metodologia ezagutzen du eta enpresan erabiltzen diren kontabilitate-tresnak eta terminologia aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitate-ziklo osoaren faseak bereizi ditu eta Espainiako legeriara egokitu ditu.

b) Enpresaren ondare-elementuak eta egitate ekonomikoak irudikatzeko tresna gisa deskribatu du kontuaren kontzeptua.

c) Partida biko kontabilitate-metodoaren ezaugarri garrantzitsuenak deskribatu ditu.

d) Karguaren eta abonuaren irizpideak ezagutu ditu, ondare-elementuen balioaren aldaketak erregistratzeko metodo gisa.

e) Egiaztapen-balantzeak kontuen idazpenetako akatsak edo ez-egiteak identifikatzeko oinarritzko tresna gisa duen garrantzia ezagutu du.

f) Sarreraren eta gastuen kontuak bereizi ditu.

Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.

Correcto uso de dispositivos móviles.

Módulo Profesional 5: Técnica contable

Código: 0441

Curso: 1º

Duración: 132 horas

A) 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 patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.

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

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

g) 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:

a) Se han distinguido las fases del ciclo contable completo adaptándolas a la legislación española.

b) Se ha descrito el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.

c) Se han descrito las características más importantes del método de contabilización por partida doble.

d) Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales.

e) 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.

f) Se han diferenciado las cuentas de ingresos y gastos.

g) Kontabilitate-emaitzaren kontzeptua definitu du.

h) Itxiera eta irekierako idazpenen funtzioak deskribatu ditu.

i) Egoera-balantzearen, galdu eta irabazien kontuen eta memoriaren funtzioa ezarri du.

3.- Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren oinarritzko edukia identifikatzen du eta haren egitura interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkataritza-araudia kontabilitate plan orokorrekarekin lotu du.

b) Kontabilitate-plan orokorra kontabilitate-harmonizaziorako tresna gisa ezagutu du.

c) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren zatiak identifikatu ditu.

d) Planaren kontzeptuzko esparruan ezarritako kontabilitate-printzipioak identifikatu ditu.

e) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren nahitaezko zatiak eta nahitaezkoak ez direnak bereizi ditu.

f) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorrean ezarritako kodetze-sistema deskribatu du, baita kontabilitate-informazioa banakatzean eta elkartzean duen funtzioa ere.

g) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren irizpideen arabera kodetu ditu ondare-elementuak.

h) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorrak ezartzen dituen urteko kontuak identifikatu ditu.

i) Ondare-elementuei dagozkien kontuak identifikatu ditu.

4.- Oinarritzko ekonomia-egitateak kontabilitate-mailan sailkatzen ditu, kontabilitate-metodologia eta enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren irizpideak aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresetako oinarritzko eragiketetan esku hartzen duten ondare-kontuak identifikatu ditu.

b) Enpresetako oinarritzko eragiketetan esku hartzen duten kudeaketa-kontuak identifikatu ditu.

c) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren arabera kodetu ditu kontuak.

d) Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren arabera zer kontu kargatzen diren eta zer kontu abonatzen diren zehaztu du.

e) Kontabilitate-egitateei dagozkien idazpenak egin ditu.

g) Se ha definido el concepto de resultado contable.

h) Se han descrito las funciones de los asientos de cierre y apertura.

i) 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:

a) Se ha relacionado la normativa mercantil con el PGC.

b) Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.

c) Se han identificado las distintas partes del PGC-PYME.

d) Se han identificado los principios contables establecidos en el marco conceptual del plan.

e) Se han diferenciado las partes del PGC-PYME que son obligatorias de las que no lo son.

f) Se ha descrito el sistema de codificación establecido en el PGC-PYME y su función en la asociación y desglose de la información contable.

g) Se han codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC-PYME.

h) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC-PYME.

i) 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:

a) Se han identificado las cuentas patrimoniales que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.

b) Se han identificado las cuentas de gestión que intervienen en las operaciones básicas de las empresas.

c) Se han codificado las cuentas conforme al PGC-PYME.

d) Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC-PYME.

e) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables.

f) Oinarrizko ekonomia-ekitaldi bati dagozkion kontabilitate-eragiketak egin ditu.

g) Informazioaren arduraren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin du prozedura.

5.- Berariazko informatika-aplikazioak erabilia egin ditu kontabilitate-eragiketak, eta kontuen planaren kudeaketan aplikazio horiek duten eraginkortasuna baloratu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Euskarri den dokumentazioaren ondoriozko kontu eta azpikontu kodetuen altak eta bajak egin ditu, ezarritako prozedurei jarraituz.

b) Aurrez definitutako idazpenetan kodeen eta kontzeptuen altak eta bajak proposatu ditu, ezarritako prozeduren arabera.

c) Kodetutako kontzeptuak sartu ditu informatika-aplikazioan, ezarritako prozeduren arabera.

d) Kodetutako kontzeptuen bajak gauzatu ditu, dagokion baimenarekin.

e) Aurrez definitutako idazpenak sartu ditu informatika-aplikazioan, ezarritako prozeduren arabera.

f) Eremu bakoitzari dagokion informazioa sartu du idazpenean, betiere eragiketaren izaera ekonomikoaren arabera.

g) Aplikazioaren erabileran sor daitezkeen ezuste-koak ebatzi ditu eta, horretarako, programaren laguntzaz, on-line laguntzaz edo softwarea sortu duen enpresaren bezeroarentzako arreta-zerbitzuaz baliatu da.

h) Kontuen, saldoen eta mugimenduen segurtasun-kopia egin du, baita aurretik definitutako idazpenen bildumaren segurtasun-kopia ere.

i) Leku eta euskarri egokian zaintzeko eta segurtasun-kopiaren administrazio-kudeaketa egiteko ekintza-plana jarraitu du, betiere denboran eta metodo egokien bitartez.

B) Edukiak

1.- Ekonomia-antolakundearen ondare-elementuak

Enpresaren jardueraren ziklo ekonomikoaren faseak identifikatzea.

Gastuaren eta ordainketaren, kobrantzaren eta diru-sarreraren eta finantziarioaren eta inbertsioaren arteko aldeak deskribatzea.

Enpresaren finantziario-iturriak aztertzea, baita dagokion inbertsioarekin duten lotura ere.

Kontabilitatearen helburuak identifikatzea.

f) Se han realizado las operaciones contables correspondientes a un ejercicio económico básico.

g) 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:

a) Se han realizado las altas y bajas de las cuentas y subcuentas codificadas que proceden de la documentación soporte, siguiendo los procedimientos establecidos.

b) Se han propuesto altas y bajas de códigos y conceptos en asientos predefinidos siguiendo los procedimientos establecidos.

c) Se han introducido conceptos codificados en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.

d) Se han ejecutado las bajas de los conceptos codificados con la autorización correspondiente.

e) Se han introducido los asientos predefinidos en la aplicación informática siguiendo los procedimientos establecidos.

f) Se ha introducido la información que corresponde a cada campo en el asiento de acuerdo con la naturaleza económica de la operación.

g) 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.

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.

B) Contenidos:

1.- Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas

Identificación de las fases del ciclo económico de la actividad de la empresa.

Descripción de las diferencias entre gasto y pago, cobro e ingreso y financiación e inversión.

Análisis de las fuentes de financiación de la empresa, así como su correlación con la correspondiente inversión.

Identificación de los objetivos de la contabilidad.

Kontabilitate moten berariazko funtzioak mugatzea.

Ondare elementuak identifikatzea eta ondasunen, kobratzeko eskubideen eta zorren artean sailkatzea.

Ondare-masak identifikatzea eta ondare-elementuak masa horietan antolatzea.

Masen arabera bilduta egitea inbentarioak eta egoera-balantzeak.

Jarduera ekonomikoa eta ziklo ekonomikoa. Finantziarioa eta inbertsioa.

Kontabilitatea: kontzeptua, helburuak eta motak.

Kontabilitatearen erabiltzaileak.

Ondarearen kontzeptua: enpresa baten aktiboa, pasiboa, ondare garbia.

Ondare-elementuen sailkapena. Ondare-masak.

Ondare-oreka. Ondare garbiaren kalkulua.

Inbentarioa.

Egoera-balantzea.

Lanak aurreikusten diren epeetan bukatzeko garantzia baloratzea.

Txukuntasuna eta garbitasuna lana egitean eta aurkeztean.

Zorroztasuna eta ordena eskolan emandako eta zuzendutako suposizioen irtenbideak eta enuntziatuak artxibatzean.

2.- Kontabilitate-metodologia

Liburu egunkarian eta liburu nagusian idazpenak egitea.

Kontuen saldoak lortzea eta aztertzea.

Kontabilitate-zikloaren faseak identifikatzea.

Oinarritzko kontabilitate-ziklo batean etapak bereiztea eta liburuak erabiltzea (liburu egunkaria, liburu nagusia, egiaztapen-balantzea eta egoera-balantzea).

Itxiera eta irekierako idazpenen funtzioak deskribatzea.

Merkataritza-eragiketarako kontabilitatearen ikuspegitik.

Kontuen teoria: kontu motak. Kontuen terminologia.

Partida biko metodoa.

– Liburu egunkarian datuen idazpenak egitea.

– Liburu nagusian kontuak irudikatzea.

Kontabilitate-liburuak.

Gastuen eta sarreraren kontuak.

Oinarritzko kontabilitate-zikloaren garapena:

– Hasierako egoera-balantzea.

Delimitación de las funciones específicas de las distintas clases de contabilidad.

Identificación de los elementos patrimoniales y su clasificación en bienes, derechos de cobro y deudas.

Identificación de las masas patrimoniales y ordenación de los elementos patrimoniales en dichas masas.

Realización de inventarios y balances de situación agrupados por masas.

La actividad económica y el ciclo económico. Financiación e inversión.

La contabilidad: concepto, objetivos y clases.

Usuarios de la contabilidad.

Concepto de patrimonio: el Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.

Clasificación de los elementos patrimoniales. Masas patrimoniales.

El equilibrio patrimonial. Cálculo del patrimonio neto.

El inventario.

El balance de situación.

Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos.

Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo.

Rigor y orden en el archivo de los enunciados y soluciones de los supuestos dados y corregidos en clase.

2.- La metodología contable

Realización de anotaciones en los libros diario y mayor.

Obtención y análisis de los saldos de las cuentas.

Identificación de las fases del ciclo contable.

Distinción de las etapas y utilización de los libros en un ciclo contable básico. (Libro diario, mayor, balance de comprobación y balance de situación).

Descripción de las funciones de los asientos de apertura y cierre.

Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.

Teoría de las cuentas: tipos de cuentas. Terminología de las cuentas.

Método por partida doble:

– Anotaciones de los datos en el libro diario.

– Representación de las cuentas en el mayor.

Los libros contables.

Cuentas de gastos e ingresos.

Desarrollo del ciclo contable básico:

– Balance de situación inicial.

- Irekierako idazpena. Nagusira pasatzea.
 - Ekitaldiko eragiketak liburu egunkarian islatzea eta liburu nagusira pasatzea.
 - Egiatzen-balantzeak.
 - Itxierako idazpena.
 - Amaierako egoera-balantzea.
- Egiatzen-balantzeak kontuen idazpenetan akatsak identifikatzeko duen garrantzia aintzat hartzea.

Zorroztasuna eta ordena mantentzea artxibatzean.

Lanak aurreikusten diren epeetan bukatzeko garrantzia baloratzea.

3.– Enpresa txiki eta ertainetako kontabilitate-plan orokorra

Enpresaburuak kontabilitate-liburuei dagokienez dituen betebeharrak arautzen dituzten legezko arauak aztertzea.

Kontabilitate-plan orokorraren nahitaezko zatiak eta nahitaezkoak ez direnak bereiztea.

Kontabilitate-plan orokorraren kontu-taularen multzoak, azpimultzoak eta kontuak identifikatzea.

Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorrean garatutako kodetze-sistema deskribatzea, baita kontabilitate-informazioa banakatzean eta elkar-tzean duen funtzioa ere.

Balorazio-arauak interpretatzea.

Kontabilitate-plan orokorrak urteko kontuak lan-tzeko ezartzen dituen arauak identifikatzea eta deskribatzea.

Kontabilitate-plan orokorraren kontabilitate-printzipioak aztertzea.

Kontabilitate-liburuak. Legezko araudia:

- Liburuak betetzearen eginbeharra.
- Liburuak legezkatzea eta kontserbatzea.

Kontabilitate-normalizazioa eta -harmonizazioa.

Kontabilitate-plan orokorra. Enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren zatiak:

– Kontabilitate-plan orokorraren kontzeptuzko esparrua: irudi leiala.

- Kontabilitate printzipioak.
- Erregistratzeko eta baloratzeko arauak.
- Kontuen bat-etortzea. Kodeketa.

Enpresa txiki eta ertainen urteko kontuak: egoera-balantzearen ereduak, galdu eta irabazien kontua, memoria eta ondare garbiko aldaketen egoera.

Autonomia izatea lanak egitean.

Zorroztasuna eta ordena kontabilitate-liburuak artxibatzean.

- Asiento de apertura. Paso al mayor.
- Operaciones del ejercicio en el libro diario y su paso al mayor.
- Balances de comprobación.
- Asiento de cierre.
- Balance de situación final.

Reconocimiento de la importancia del balance de comprobación para la identificación de errores en las anotaciones de las cuentas.

Rigor y orden en el archivo de los ejercicios.

Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos.

3.– El plan general de contabilidad PYME.

Análisis de las normas legales que regulan las obligaciones del empresario con respecto a los libros contables.

Diferenciación de las partes obligatorias del PGC, de las que no lo son.

Identificación de los grupos, subgrupos y cuentas del cuadro de cuentas del PGC.

Descripción del sistema de codificación desarrollado en el PGC-PYME y su función de asociación y desglose de la información contable.

Interpretación de las normas de valoración.

Identificación y descripción de las normas que establece el PGC para la elaboración de las Cuentas Anuales.

Análisis de los principios contables del PGC.

Los libros contables. Normativa legal:

- Obligación de llevar libros.
- Legalización y conservación de los libros.

Normalización y armonización contable.

El PGC. Partes del PGC-PYME:

– Marco conceptual del PGC: imagen fiel.

- Principios contables.
- Normas de registro y valoración.
- Cuadros de cuentas. Codificación.

Cuentas Anuales de PYMEs: modelos de balance de situación, cuenta de Pérdidas y Ganancias, memoria y Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.

Autonomía en la ejecución de los trabajos.

Rigor y orden en el archivo de los documentos contables.

Lanak aurreikusitako epeetan amaitzearen balorazio positiboa egitea.

Merkataritza-arauekiko errespetua.

4.– Enpresan oinarrizko egitate ekonomikoen kontabilizazioa

Kontabilitate-plan orokorraren kontabilitate-araudia deskribatzea eta aztertzea, izakinetarako, erosketetarako eta merkantzien salmentarako.

Kontabilitate-idazpenak aztertzea kontabilitate-plan orokorraren kontuen eta arauen arabera.

Kontabilitate-plan orokorraren kontabilitate-tratamendua deskribatzea finantziario-eragiketarako.

Metodoak amortizatzeko eta deskribatzeko kontzeptua aztertzea bidezko kalkuluak egiteko.

Oinarrizko ekitaldi ekonomiko bati dagozkion kontabilitate-eragiketak egitea.

Itxierako eragiketak garatzea.

Merkantzien salerosketa:

– Eskurako ordainketak, aurrerakinak eta ordainketa geroratua.

– Deskontuak eta hobariak.

– Itzulketak:

– Ontziak.

– BEZaren kontabilitate-tratamendua.

– Erosketekin eta salmentekin lotzen diren gastuak.

Beste sarrera eta gastu batzuk.

Ibilgetu materiala:

– Ibilgetua erostea eta saltzea.

– Kontabilitate-amortizazioa. Amortizazio-metodoak.

Finantziario-iturriak:

– Efektuen deskontua.

– Banku-maileguak.

– Leasing.

Ekitaldi amaierako eragiketak. Kontabilitate-itxiera:

– Doikuntza-idazpenak.

– Erregularizazioa.

– Etekinen gaineko zerga.

– Itxierako idazpena.

Talde-lanean lagundu eta sartzea.

Txukuntasuna eta zorrotasuna mantentzea banako lanetan eta horiek biltegitartean

Argi eta zehatz jardutea taldeko lanak aurkeztean.

Valoración positiva de acabar los trabajos en los plazos previstos.

Respeto hacia las normas mercantiles.

4.– Contabilización de los hechos económicos básicos en la empresa

Descripción y análisis de la normativa contable del PGC para las existencias, las compras y ventas de mercaderías.

Análisis de los asientos contables en función de las cuentas y normas del PGC.

Descripción del tratamiento contable del PGC para las operaciones de financiación.

Análisis del concepto de amortización y descripción de los métodos para su cálculo.

Realización de operaciones contables correspondientes a un ejercicio económico básico.

Desarrollo de las operaciones de cierre.

Compra y ventas de mercaderías:

– Pagos al contado, anticipos y pago aplazado.

– Descuentos y bonificaciones.

– Devoluciones.

– Envases.

– Tratamiento contable del IVA.

– Gastos relacionados con las compras y ventas.

Otros gastos e ingresos.

Inmovilizado material:

– Compra y venta de inmovilizado.

– Amortización contable. Métodos de amortización.

Fuentes de financiación:

– Descuento de efectos.

– Préstamos bancarios.

– Leasing.

Operaciones de fin de ejercicio. Cierre contable:

– Asientos de ajuste.

– Regularización.

– Impuesto sobre beneficios.

– Asiento de cierre.

Colaboración e integración en el trabajo grupal.

Orden y rigor en los trabajos individuales y en su almacenamiento.

Claridad y concisión en la presentación de los trabajos grupales.

Prozedura informazioaren arduraren, segurtasunaren eta konfidentziasunaren printzipioen arabera egitearen garrantzia baloratzea.

5.- Kontabilitate-eragiketak egitea berariazko informatika-aplikazioen bitartez

Informatika-sistemaren eskakizunak identifikatzea sistema instalatzeko eta funtzionatzeko.

Programaren funtzioak deskribatzea kontabilitatearen informatika-tratamendurako.

Informatika-programak erabiltzea kontabilitate-kudeaketarako:

– Kontuetan eta azpikontuetan altak eta bajak egitea.

– Kontzeptu kodetuak sartzea.

– Aurrez definitutako idazpenak sartzea.

Egindako lanen segurtasun-kopiak egitea, leku eta eskarri egokian zaintzeko ezarritako protokoloak jarraituz.

Aurretik finkatutako idazpenak kodetzea.

Kontabilitateko kontu-sailen kudeaketa informatika-aplikazio baten bidez.

Aplikazioen oinarriko mantentzea egiteko eragiketak.

Aurrez definitutako idazpenak. Kontzeptu kodetuak.

Datuen segurtasun-kopiak.

Informatika-gelako arauak errespetatzea.

Lanak aurreikusitako epeetan amaitzearen balorazio positiboa egitea.

Autonomiaz eta ekimenez jardutea aplikazioa erabiltzean sor daitezkeen ezustekoak ebazteko.

6. lanbide-modulua: Giza baliabideetako administrazio-eragiketak

Kodea: 0442

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Langileak erakarri eta hautatzeko prozesuetako administrazio-izapideak egiten ditu eta prozesu horrekin lotzen den dokumentazioa deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-harremanen antolamenduaren alderdi nagusiak deskribatu ditu.

b) Giza baliabideetako sailaren funtzioak eta zerreginak zerrendatu ditu, baita antolakundeetako giza kapitala kudeatzeko politika nagusiak ere.

Valoración de la importancia de efectuar el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

5.- Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas

Identificación de los requisitos del sistema informático para su instalación y funcionamiento.

Descripción de las funciones del programa para el tratamiento informático de la contabilidad.

Utilización de programas informáticos para la gestión contable:

– Realización de altas y bajas de cuentas y subcuentas.

– Introducción de conceptos codificados.

– Introducción de asientos predefinidos.

Realización de copias de seguridad de los trabajos efectuados, siguiendo los protocolos establecidos para la custodia en el lugar y soporte adecuados.

Codificación de asientos predeterminados.

Gestión de las partidas contables en una aplicación informática.

Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones.

Los asientos predefinidos. Conceptos codificados.

Copias de seguridad de los datos.

Respeto por las normas del aula de informática.

Valoración positiva de acabar los trabajos en los plazos previstos.

Autonomía e iniciativa para resolver los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación.

Módulo Profesional 6: Operaciones administrativas de recursos humanos

Código: 0442

Curso: 1º

Duración: 132 horas

A) 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) Langileak erakartzeko eta hautatzeko ohiko teknikak identifikatu ditu.

d) Hautespren-prozesu batean, proba eta elkarrizketan laguntzeko lanak ezaugarritu ditu, ohiko bideak edo bide telematikoak erabiliz.

e) Langileak hautatzeko prozesu bat egiteko beharrezko baliabideak, denborak eta epeak identifikatu ditu.

f) Langileak lan berri horretara molda daitezen errazteko beharrezko informazioa bildu du.

g) Datu-baseetan adierazitako iragazkiekin egin dituzko kontsultak, eta langileak kudeatzeko zenbait daturik buruzko txostenak eta zerrendak landu ditu.

h) Ezarritako kalitateko prozesuak, irizpideak eta arauak aplikatu ditu, kudeaketa eraginkorrean lagunduz.

2.– Langileen prestakuntza, garapen, konpentsazio eta onuren arloko prozesuen administrazio-irizpideak egiten ditu eta irizpide horietan sortzen den dokumentazioa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etengabeko prestakuntzako planen ezaugarriak deskribatu ditu, baita langileen karrera-planak ere.

b) Prestakuntza-jarduerarako beharrezko dokumentazioa prestatu du, hala nola eskuliburuak, zerrendak, ordutegiak, eta kontrol-orriak.

c) Hurbilen dauden edo garrantzitsuenak diren prestakuntza-entitateak identifikatu ditu eta horiekin harremanetan jarri da, enpresa jakin baterako prestakuntza-eskaintzak proposatzeko.

d) Prestakuntzaren diru-laguntzarako iturri nagusiak sailkatu ditu, zenbatekoen eta eskakizunen arabera.

e) Prestakuntzako eta birziklatzeko jardueren zerrendak antolatu ditu, diruz lagundutako programen arabera.

f) Prestakuntza-ekintzen informazioa bildu du, parte-hartzaileetako bakoitzaren txosten kuantitatiboekin batera –dokumentalak eta informatikoak–.

g) Langileentzako prestakuntza, garapen, konpentsazio eta onurari buruzko informazioa eguneratu du, baita bestelako informazio orokorra ere, barne-komunikazioko bideetan.

h) Langileak kudeatzeko datu-basea eguneratu du.

i) Datu-baseetan oinarritako kontsultak egin ditu adierazitako iragazkiekin, eta zerrendak eta txostenak egin ditu.

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, utilizando 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 necesaria para facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.

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

h) 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, compensación y beneficios para los empleados, así como otra información de carácter general, 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) Datuak babesteari buruz indarrean dagoen araudia bere mailan aplikatu du, batez ere informazioaren segurtasunari, konfidentziasunari eta integritateari dagokionez eta informazioa mantentzeari eta eskuragarri izateari dagokionez.

3.- Kontratazio-prozesuari, lan-egoeraren aldaketari eta kontratuaren amaierari buruzko dokumentazioa egiten du, indarrean dagoen araudia identifikatuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espainiako Konstituzioan, Langileen Estatutuan, Hitzarmen Kolektiboetan eta kontratuaren ezarritako lan-baldintzen alderdirik adierazgarrienak definitu ditu.

b) Kontratazio-prozesuaren faseak eta lan-araudiaren arabera ohikoenak diren lan-kontratu motak ezagutu ditu.

c) Lan-kontratuak bete ditu.

d) Dokumentu ofizialak dagozkien organismo publikoen web-orriak erabiliz lortu ditu.

e) Gizarte Segurantzari afiliatzeko eta alta hartzeko prozesuak definitu ditu.

f) Lan-baldintzei buruzko taulak, baremoak eta erreferentziak lortu ditu: hitzarmen kolektiboa, Gizarte Segurantzarako kotizazio-tasak eta -oinarriak eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren atxikimendua.

g) Lan-baldintzei, ordainketa-epetari eta atzeratzeko formulari buruzko Gizarte Segurantzaren kotizazio-arauak aplikatu ditu.

h) Indarrean dagoen araudiaren arabera lan-kontratu aldatzeko, eteteko eta amaitzeko kausak eta prozedurak identifikatu ditu, eta kitoaren oinarriko elementuak identifikatu ditu.

i) Langileen espedienteetan sortutako informazioa erregistratu du.

j) Informazioa kudeatzean eta kontserbatzean, epe, konfidentziasun, segurtasun eta diligentziako irizpideei jarraitu die.

4.- Langileei ordainsariak ordaintzeko, Gizarte Segurantzari kotizatzeke eta berezko zergak ordaintzeko dokumentazioa lantzen du, eta, horretarako, indarrean dagoen araudia ezagutu eta aplikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Langilearen ordainsarien eta kotizazioaren kontzeptuak identifikatu ditu eta ohikoenak diren ordainsari motak bereizi ditu.

b) Soldataren oinarriko egitura identifikatu du, baita soldata motak, soldata ez diren ordainsariak, hilabetetik gorako aldizkakotasuna dutenak eta apartekoak.

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) Kotizazio-oinarrien zenbatekoa kalkulatu du, soldaten arabera eta horiek aldatzen dituzten egoera arruntaren arabera.

d) Soldataren ordainagiria eta kotizazio-dokumentuak bete ditu eta bidezko kalkuluak egin ditu.

e) Gizarte Segurantzarako kuotak ordaintzeko eta atxikipenak egiteko ezarritako epeak hartu ditu kontuan, baita kasuak kasu ordainketak geroratzeko formulak ere.

f) Soldataren ordainagiriak, kotizazio-dokumentuak eta kontrol-zerrendak lortu ditu.

g) Igorpen automatikoko fitxategiak sortu ditu, bai finantza-entitateetarako, bai Herri Administrazioarako.

h) Dokumentazioa aurkezteko eta ordainketak egiteko aurreikusitako epeak ez betetzearen ondorioak baloratu ditu.

i) Datuak oso-osorik kontserbatzen direla bermatzeko informatikako segurtasun-kopiak egin ditu aldi berean.

5.- Langileen lan-jardueraren ondoriozko gertakari buruzko dokumentazioa lantzen du, eta arlo horretan ezarritako arauak deskribatzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-harremanen oinarrizko alderdiak zehaztu ditu, barne-komunikazioei dagokienez.

b) Bertaratzea, aldi baterako ezintasuna, baimenak, oporrak eta antzekoak kontrolatzeari buruzko datuak biltzen dituzten formularioak landu ditu.

c) Aurreko datuei buruzko kalkuluak eta estatistikak egin ditu, kalkulu-orriak eta grafikoen formatuak erabiliz.

d) Bertaratzea kontrolatzearen ondoriozko oinarrizko txostenak egin ditu, testua prozesatzeko eta aurkezpenak egiteko aplikazioak erabiliz.

e) Bertaratzearen kontrolaren jarraipena egin du, enpresaren eragimena lortzeko.

f) Langileen datu-basearen segurtasun-kopiak egin ditu aldi berean.

6.- Giza baliabideetako administrazio-eragiketean kalitatearen, laneko arriskuen prebentzioaren eta ingurumen babesaren alorreko prozedurak aplikatzen ditu, eta administrazio-kudeaketako sistema integratua duten garrantzia ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalitate-kudeaketako eredu baten oinarrizko printzipioak bereizi ditu.

b) Giza baliabideetako prozesuen eta enpresako beste administrazio-prozesuen arteko integrazioa baloratu du.

c) Se ha calculado el importe de 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 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) Sektoreko laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak aplikatu ditu.

d) Jarduerak ingurumenean duen eragina murrizteko prozesuak aplikatu ditu.

e) Dokumentazioa lantzean eta kontserbatzean 3R-en teknikak aplikatu ditu (murriztea, berrerabiltea, birziklatzea).

B) Edukiak:

1.– Langileak erakartzeko eta hautatzeko prozesuetako administrazio-izapideak

Langileak erakartzeko eta hautatzeko teknikarik ohikoenak identifikatzea: langileak biltzeko kanpoko eta barneko iturriak.

Langileak hautatzeko metodoak aztertzea: hautespen-probak, elkarrizketak, talde-dinamika, ebaluazio-zentroak.

Langileak hautatzeko prozesu bat egiteko beharrezko baliabideak, denborak eta epeak identifikatzea.

Hautespen-prozesu batean proba eta elkarrizketetan laguntzeko lanak egitea, ohiko bideak edo bide telematikoa erabiliz.

Langileen kudeaketaren alorreko askotariko datuei buruzko txostenak eta zerrendak egiteko datu-baseak kontsultatzea.

Lan-zuzenbidea: jatorria eta xedea.

Lan-araudiaren iturriak:

– Arauak eta horien sailkapena.

– Arauen hierarkia.

– Aplikazio-organoak.

Giza Baliabideetako sailaren funtzioak.

Enpresako giza kapitala kudeatzeko politikak: hautespena, prestakuntza eta motibazioa.

Lanaren eskubideak lan-baldintzen bilakaeran izan duen garrantzia aintzat hartzea.

Kudeaketa eraginkorra lortzeko ezarritako kalitate-prozesuak aplikatzearen garrantzia baloratzea.

Langileak lan berrira molda daitezten erraztearen garrantzia baloratzea.

2.– Langileen prestakuntzaren, garapenaren eta konpentsazioaren administrazio-izapideak

Prestakuntza-jarduera baterako beharrezko dokumentazioa prestatzea: esku-liburuak, zerrendak, ordu-tegiak, kontrol-orriak.

Prestakuntza-eskaintzak proposatzeko prestakuntza-entitate egokiak identifikatzea eta horiekin harremanetan jartzea.

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 han aplicado en la elaboración y conservación de la documentación las técnicas 3R –Reducir, Reutilizar, Reciclar–.

B) Contenidos:

1.– Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección del personal

Identificación de las técnicas más habituales de captación y selección de personal: fuentes de reclutamiento externas e internas.

Análisis de los diferentes métodos de selección de personal: pruebas de selección, entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.

Identificación de los recursos necesarios, tiempos y plazos para realizar un proceso de selección de personal.

Realización de labores de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas de un proceso de selección, utilizando los canales convencionales o telemáticos.

Consulta de bases de datos para elaborar listados e informes sobre diversos datos relativos a la gestión del personal.

El derecho laboral: orígenes y finalidad.

Fuentes de la normativa laboral:

– Las normas y su clasificación.

– Jerarquía normativa.

– Órganos de aplicación.

Funciones del departamento de Recursos Humanos.

Políticas de gestión del capital humano en la empresa: selección, formación y motivación.

Reconocimiento de la trascendencia del derecho del trabajo en la evolución de las condiciones laborales.

Valoración de la importancia de aplicar los procesos de calidad establecidos para lograr una gestión eficaz.

Valoración de la importancia de facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.

2.– Tramitación administrativa de la formación, desarrollo y compensación del personal

Preparación de la documentación necesaria para una actividad formativa: manuales, listados, horarios, hojas de control.

Identificación y contacto con las entidades de formación idóneas para proponer ofertas de formación.

Prestakuntzaren diru-laguntzarako iturri nagusiak sailkatzea, zenbatekoen eta eskakizunen arabera.

Prestakuntzako eta birziklatzeko jardueren zerrendak antolatzea, diruz lagundutako programen arabera.

Parte-hartzaileen prestakuntza-ekintzei buruzko informazioa biltzea.

Langileentzat interesgarria izango den prestakuntzari, garapenari, konpentsazioari eta onurei buruzko informazioa eguneratzea.

Langileen konpentsazioak, pizgarriak eta onurak kontrolatzea.

Motibazioarekin eta prestakuntzarekin lotzen diren administrazio-prozedurak eta politikak:

– Motibazioa lanean:

Motibazioari buruzko teoriak.

Mekanismo motibatzaileak.

Giza baliabideak kudeatzeko ereduak.

– Prestakuntza:

Helburuak eta motak.

Langileen etengabeko prestakuntzako plana eta karrera-plana.

Prestakuntzaren kudeaketa eta antolamendua: bezeroari orientabideak emateko ikuspegia, aurrekontua, metodologia, prestakuntza-teknikak.

Motibazioak lan-giroan duen eragina baloratzea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena aintzat hartzea.

Komunikazioa lan-harremanen funtsezko balio gisa baloratzea.

Etengabeko prestakuntzak pertsonen lanbide-ibilbidean duen garrantzia baloratzea.

Informazioaren segurtasunari, konfidentzialtasunari, integritateari, mantentzeari eta eskuragarritasunari dagokionez, datuak babesteari buruzko araudia betetzearen garrantzia baloratzea.

3.– Lan-kontratuaren eta hura aldatzearen eta amaitzearen dokumentazioa lantzea

Espainiako Konstituzioan, Langileen Estatutuan, Hitzarmen Kolektiboetan eta kontratuetan ezarritako lan-baldintzen alderdirik adierazgarrienak aztertzea.

Lan-kontratuak betetzea.

Gizarte Segurantzari afiliatzeko eta alta hartzeko prozesuak aztertzea.

Lan-baldintzei buruzko taulak, baremoak eta erreferentziak lortzea: hitzarmen kolektiboa, Gizarte Segurantzarako kotizazio-tasak eta -oinarriak, eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren atxikipenak.

Clasificación de las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.

Realización de listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.

Recopilación de la información de las acciones formativas de los participantes en las mismas.

Actualización de información relativa a formación, desarrollo, compensación y beneficios de interés para los empleados.

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

Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación:

– La motivación en el trabajo:

Teorías sobre la motivación.

Mecanismos motivadores.

Modelos de gestión de recursos humanos.

– La formación:

Objetivos y clases.

El plan de formación continua y el plan de carrera de los empleados.

Gestión y organización de la formación: enfoque de orientación al cliente, presupuesto, metodología, técnicas de formación.

Valoración de la influencia de la motivación en el clima laboral.

Reconocimiento de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de la comunicación como valor fundamental en las relaciones laborales.

Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria profesional de las personas.

Valoración de la importancia del cumplimiento de la normativa relativa a protección de datos en cuanto a seguridad, confidencialidad, integridad, mantenimiento y accesibilidad de la información.

3.– Confección de la documentación del contrato de trabajo, modificaciones y extinción del mismo

Análisis de los aspectos más relevantes de las condiciones laborales establecidas en la Constitución, Estatuto de los Trabajadores, convenios colectivos y contratos.

Cumplimentación de contratos laborales.

Análisis de los procesos de afiliación y alta en la Seguridad Social.

Obtención de tablas, baremos y referencias sobre las condiciones laborales: convenio colectivo, bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Retenciones del IRPF.

Lan-baldintzei, ordainketa-epetari eta atzeratzeko formulak buruzko Gizarte Segurantzaren kotizazio-arauak aplikatzea.

Kontratu-modalitate ohikoak formalizatu eta aldatzea, haien ezaugarrien arabera.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean (LELTB) arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginaren eta hitzarmen kolektiboen artikulak aztertzea, lan-jardunari dagokionez.

Langileen espedienteetan informazioa erregistratzea.

Lan-kontratuak: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxienezko edukia, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak.

Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak.

Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaldira (laneko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak).

Kontratua aldatu, eten eta amaitzea: kitoa.

Lana arautzearen beharra baloratzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa.

Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea.

Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handienak dituzten kolektiboetarako.

Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratzea, lan-jardueraren hobekuntza gisa.

Gizarte hobetzeko agente gisa, sindikatuen egin-kizuna aintzat hartu eta baloratzea.

Informazioa kudeatzea, epeak betetzeko, konfidentzialtasuna errespetatzeko eta segurtasunez eta diligentziaz jarduteko konpromisoa hartzea.

4.- Soldata ordaintzearekin eta berezko betebeharrarekin lotzen den dokumentazioa lantzea

Kotizazio-oinarrien zenbatekoa kalkulatzeko, soldaten arabera eta horiek aldatzen dituzten egoera arruntaren arabera.

Soldaten ordainagiria eta kotizazio-dokumentuak kalkulatzeko, betetzea eta interpretatzea.

Finantza-entitateei eta Herri Administrazioari elektronikoki igortzeko fitxategiak sortzea.

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea.

Aplicación de normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.

Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales.

Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el TRLET (Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores).

Análisis del articulado del TRLET y convenios colectivos en lo relativo a jornada laboral.

Registro de la información en los expedientes del personal.

El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario, medidas generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

Modificación, suspensión y extinción del contrato: el finiquito.

Valoración de la necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores, especialmente en los colectivos más desfavorecidos.

Valoración de las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar, como mejora de dicha actividad laboral.

Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

Compromiso con el cumplimiento de los plazos, confidencialidad, seguridad y diligencia en la gestión de la información.

4.- Elaboración de la documentación correspondiente al pago del salario y obligaciones inherentes

Cálculo del importe de las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.

Cálculo, cumplimentación e interpretación del recibo de salarios y documentos de cotización.

Creación de ficheros de remisión electrónica para entidades financieras y Administración Pública.

Análisis de la importancia de la universalidad del sistema de la Seguridad Social.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Datuen kontserbazioa bermatzeko informatikako segurtasun-kopiak aldian behin egitea.

Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzeak, soldata-bermeak.

Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta -tasak, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ).

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburu eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa.

Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliatze-zintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Dokumentazioa aurkezteko eta ordainketak egiteko aurreikusitako epeak ez betetzearen ondorioak baloratzea.

Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.- Lan-harremanetako gertakariei dagokien dokumentazioa lantzea

Barne-komunikazioko bideak aztertzea, batez ere gertakariei dagozkien alderdietan.

Bertaratzea, aldi baterako ezintasuna, baimenak, oporrak eta antzekoak kontrolatzeari buruzko datuak biltzen dituzten formularioak lantzea.

Aurreko datuei buruzko txostenak, estatistikak eta kalkuluak egitea, testu-prozesadoreak, kalkulu-orriak, formatu grafikoak eta aurkezpenak erabiliz.

Bertaratzea kontrolatzeko jarraipen-sistemak aztertzea, enpresaren eragimena lortzeko.

Komunikazio-bideak, goitik beherakoak, behetik gorakoak, horizontalak eta bertikalak.

Bertaratzea kontrolatzeko prozedurak eta sistemak: ordutegiaren kontrola eta absentismoa.

Absentismoa murriztera zuzentzen diren pizgarriak eta motibazio-sistemak.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.

Realización periódica de copias de seguridad informática para garantizar la conservación de los datos.

El Salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales.

Deducciones salariales: bases y tipos de cotización, Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF).

El sistema de Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social, afiliación, alta, baja y cotización.

Acción protectora, asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

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

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.- Elaboración de la documentación relativa a las incidencias en la relación laboral

Análisis de los canales de comunicación interna, con especial hincapié en aquellos aspectos relativos a incidencias.

Elaboración de los formularios de recogida de datos sobre el control presencial, absentismo, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.

Confección de informes, estadísticas y cálculos sobre los datos anteriores mediante la utilización de procesadores de textos, hojas de cálculo, formatos de gráficos y presentaciones.

Análisis de los sistemas de seguimiento de control de presencia con el fin de conseguir la eficiencia de la empresa.

Canales de comunicación, ascendentes, descendentes, horizontales y verticales.

Procedimientos y sistemas de control presencial: control horario y absentismo.

Sistemas de motivación e incentivos encaminados a la reducción del absentismo.

Egoera berezien kudeaketa: lanerako ezintasuna, eszedentziak, baimenak, bidaiak.

Beratarzea kontrolatzeko mekanismoen beharra baloratzea.

Pizgarrien sistemak eta sistema motibatzaileak aintzat hartzea eta baloratzea.

6.– Giza baliabideak osotasunean kudeatzeko kalitate-prozedurak aplikatzea

Giza baliabideetako prozesuen eta enpresako beste administrazio-prozesuen arteko integrazio-sistemak baloratzea.

Lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertu eta zehaztea.

Laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak aplikatzea.

Lanbide-eginkizunaren araberako arrisku-protokoloa ezartzea.

Enpresaren jarduerak ingurumenaren gainean duen eragina murrizteko prozesuak aplikatzea.

Dokumentazioa lantzean eta kontserbatzean 3Rn teknikak aplikatzea (murriztea, berrerabiltzea, birziklatzea).

Giza baliabideetan kalitatea kudeatzeko eredu baten oinarritzko printzipioak.

Laneko arriskuen prebentzioa:

- Arrisku profesionalaren kontzeptua.
- Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa.
- Profilari lotutako lan-ingurunearen berriazko arriskuak.
- Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Kalitatea kudeatzeko ereduaren existentzia eta dagokion balioen transmisioa baloratzea.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia aintzat hartzea.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea.

Enpresan prebentzioaren arloko prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

Enpresaren jarduerak ingurumenean sortzen duen eragina murrizteko neurriak baloratzea.

Datu pertsonalak babesteko eta informazioaren konfidentzialtasuna bermatzeko araudia errespetatzea.

7. lanbide-modulua: Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua

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

Valoración de la necesidad de la existencia de mecanismos de control presencial.

Reconocimiento y valoración de los sistemas de incentivos y motivacionales.

6.– Aplicación de procedimientos de calidad de gestión integral de los recursos humanos

Valoración de los sistemas de integración de los procesos de recursos humanos con otros procesos administrativos de la empresa.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo, factores de riesgo.

Aplicación de las normas de prevención de riesgos laborales.

Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.

Aplicación de los procesos encaminados a minimizar el impacto ambiental de la actividad de la empresa.

Aplicación de las técnicas 3R –Reducir, Reutilizar, Reciclar– en la elaboración y conservación de la documentación.

Principios básicos de un modelo de gestión de calidad en recursos humanos.

Prevención de riesgos laborales:

- El concepto de riesgo profesional.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.
- Daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Valoración de la existencia de un modelo de gestión de la calidad y de la transmisión de valores que representa.

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

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Interés en la adopción de medidas de prevención.

Valoración de la importancia de la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

Valoración de las medidas encaminadas a reducir el impacto de la actividad empresarial en el medio ambiente.

Respeto por la normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad de la información.

Módulo Profesional 7: Tratamiento de la documentación contable

Kodea: 0443

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 105 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Kontabilitate-egitateen euskarri den dokumentazioa prestatzen du eta egitate horren dokumentazioa interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitate-erregistroaren mende dauden euskarri-dokumentuen motak identifikatu ditu.

b) Jasotako euskarri-dokumentazioak kontabilitate-erregistroarako ezarritako barne-kontrolako erregistro guztiak –sinadura eta baimenak, besteak beste– barnean hartzen dituela egiaztatu du.

c) Akatsak zuzentzeko proposamenak egin ditu.

d) Aurretik ezarritako irizpideen arabera sailkatu du euskarri-dokumentazioa.

e) Informazioaren segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin du prozedura.

f) Idazpenen euskarri-dokumentazioa artxibatu du ezarritako prozeduren arabera.

g) Lan-espazioa behar bezalako ordenaz eta garbitasunez mantendu du.

2.– Ohiko ekonomia-egitateak kontabilitate-mailan erregistratzen ditu, kontabilitate-metodologia eta enpresa txiki eta ertainetarako kontabilitate-plan orokorraren irizpideak ezagutuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresetan ohikoenak diren eragiketetan esku hartzen duten kontuak identifikatu ditu.

b) Kontabilitate-plan orokorraren arabera kodetu ditu kontuak.

c) Kontabilitate-plan orokorraren arabera zer kontu kargatzen diren eta zer kontu abonatzen diren zehaztu du.

d) Ohikoenak diren kontabilitate-egitateei dagozkien idazpenak egin ditu.

e) Eskuz eta informatikoki bete ditu inbertsiondasunen liburuko eremuak.

f) BEZa likidatzearen ondoriozko eragiketak kontabilizatu ditu.

g) Erregistratutako datuak zaintzeko segurtasun-kopiak egin ditu, betiere ezarritako protokoloaren arabera.

h) Informazioaren arduraren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin du prozedura.

Código: 0443

Curso: 2º

Duración: 105 horas

A) 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 e 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.- Ekitaldi ekonomiko oso bati dagozkion ohiko eragiketa ekonomikoak kontabilizatzen ditu eta, horretarako, kontabilitate-metodologia eta kontabilitate-planaren irizpideak ezagutzen eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitate-idazpena sortzen duten egitate ekonomikoak identifikatu ditu.

b) Behar bezala, kronologikoki, sartu du egitate ekonomiko bakoitzaren ondoriozko informazioa informatika-aplikazioan.

c) Aldian behin lortu ditu baturen eta saldoen egiaztapen-balantzeak.

d) Ekitaldi ekonomikoaren itxieraren aurretik egin beharreko kontabilitate-erregistroen ondoriozko eragiketak kalkulatu ditu.

e) Informatika-aplikazioan behar bezala sartu ditu dagozkion amortizazioak, balio-zuzenketa itzulgarriak eta ekitaldi ekonomiko jakin bati dagokion kontabilitate-erregulazioa.

f) Informatika-baliabideen bitartez lortu du kontabilitate-emaiztaren kalkulua eta amaierako egoera-balantzea.

g) Ekitaldi ekonomiko jakin baterako enpresaren memoria lantzeko muntazko informazio ekonomiko prestatu du.

h) Ekitaldi ekonomiko jakin baterako enpresaren memoria landu du.

i) Prozesuaren funtzionamendua egiaztatu du eta emaitzak eta sartutako datuak alderatu ditu.

4.- Kontuak egiaztatu ditu eta kontabilitate-erregistro bakoitza euskarri-dokumentuetako datuekin lotu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herri-administrazioen zor-kontuen eta hartzekodun-kontuen saldoak egiaztatu ditu zerga-dokumentazioarekin eta lan-dokumentazioarekin.

b) Aldian behin erkatu ditu maileguen eta kredituen saldoak euskarri-dokumentazioarekin.

c) Bezeroen eta hornitzaileen saldoak zirkularizatu ditu, jasotako barne-arauen arabera.

d) Ibilgetuaren elementuen amortizazio metatuaren saldoak egiaztatu ditu, prozedurako esku-liburuaren arabera.

e) Kontu-sailen edo idazpenen egiaztapenak egin ditu, betiere kontu-sailen integrazioa edo mugimenduak egiaztatzeko.

f) Banku-berdinkatzearen bidez egin ditu zuzenketa egokiak, kontabilitate-liburuek zein kontuen saldoek zerbateko berak isla ditzaten.

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 ha introducido correctamente la información derivada de cada hecho económico en la aplicación informática de forma cronológica.

c) Se han obtenido periódicamente los balances de comprobación de sumas y saldos.

d) Se han calculado las operaciones derivadas de los registros contables que se han de realizar antes del cierre del ejercicio económico.

e) Se han 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.

f) Se ha obtenido con medios informáticos el cálculo del resultado contable y el balance de situación final.

g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.

h) Se ha elaborado la memoria de la empresa para un ejercicio económico concreto.

i) 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) Kontuen saldoa egiaztatu du, ekitaldiari itxiera emateko eragiketen hasieraren aurretiazko urrats gisa.

h) Hautemandako akatsen berri eman du ezarritako prozeduraren arabera.

i) Kontabilitate-erregistroak egiaztatzeke informatika-aplikazioak erabili ditu.

j) Informazioaren segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin du prozedura.

B) Edukiak:

1.- Egitate ekonomikoen euskarri-dokumentazioa prestatzea

Kontabilitate-erregistroarako beharrezko dokumentuak identifikatzea.

Dokumentu bakoitzean adierazitako informazioa identifikatzea.

Dokumentuak kontabilizazio-beharraren arabera sailkatzea.

Kontabilitate-dokumentazioa aurretik ezarritako irizpideen arabera artxibatzea.

Dokumentaziorako ezarritako barne-kontrola egiaztatzea, baita hautemandako akatsak zuzentzeko proposamenak ere.

Ereduzko ziurtagiriak:

– Albarana.

– Faktura: jasotako fakturak, jaulkitako fakturak eta zuzenketa-fakturak.

– Txekea.

– Finantza-entitateen abonurriak eta kargurriak.

– Kanbio-letra.

– Ordainagiri negoziagarria.

– Biltegiko fitxa. Izakinen balorazioa.

– Nomina.

– Zergak.

– Bankuetako kontu-laburpenak: interesen likidazioa, maileguren amortizazioa, efektu sortaren likidazioa.

Kontabilizatzea eskatzen duten merkataritza-dokumentuak.

Kontabilitate-informazioaren ziurtagirien kontabilitate-interpretazioa.

Dokumentazioaren barne-kontrola: sinadurak, bai-menak.

Merkataritza-dokumentuak antolatzea eta artxibatzea kontabilitate-xedetarako, enpresak ezarritako prozedurari jarraituz.

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.

B) Contenidos:

1.- Preparación de la documentación soporte de hechos económicos

Identificación de los documentos necesarios para el registro contable.

Identificación de la información representada en cada documento.

Clasificación de los documentos en función de su necesidad de contabilización.

Archivo de la documentación contable atendiendo a criterios previamente establecidos.

Comprobación del control interno establecido para la documentación; así como las propuestas para subsanar los errores detectados.

Documentos-justificantes tipo:

– Albarán.

– Factura: facturas recibidas, facturas emitidas y facturas de rectificación.

– Cheque.

– Notas de cargo y abono de entidades financieras.

– Letra de cambio.

– Recibo negociable.

– Ficha de almacén. Valoración de existencias.

– Nómina.

– Impuestos.

– Extractos bancarios: liquidación de intereses, amortización de préstamos, liquidación de remesa de efectos.

Documentos mercantiles que requieren contabilización.

Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.

Control interno de la documentación: firmas, autorizaciones.

Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad, por el procedimiento establecido por la empresa.

Dokumentazioaren tratamenduari aplikatutako merkataritza-legeria: dokumentazioa kontserbatzeko betebeharrak.

Lan-espazioa mantentzearen garrantzia baloratzea, txukuntasun- eta garbitasun-maila egokiarekin.

Lanak aldez aurretik finkatutako epeetan amaitzeko konpromisoa hartzea.

Informazioaren segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera prozedura egitearen garrantzia baloratzea.

2.- Ohiko egitate ekonomikoen kontabilitate-erregistroa egitea

Erabiltzen diren dokumentu motak deskribatzea, dagokien eragiketa adieraziz.

Enpresetan ohikoenak diren eragiketetan esku hartzen duten kontuak identifikatzea.

Enpresa txiki eta ertainen kontabilitate-plan orokorra kodetzea.

Kodetutako kontuak eta azpikontuak sartzea, baita aurrez definitutako idazpenetan kontzeptuak ere.

Ohikoenak diren egitateei dagozkien kontabilitate-idazpenak egitea.

BEZa kitatzearen ondoriozko eragiketak kontabilizatzea.

Ohiko egitate ekonomikoen kontabilitate-erregistro informatikoa egitea.

Erregistratutako datuak zaintzeko segurtasun-kopieak egitea.

Salerosketekin lotzen diren eragiketak. Honakoak kontabilizazioa:

- Erosketen ondorioz jasotako fakturak.
- Salmenten ondorioz jaulkitako fakturak.
- Faktura zuzentzaileak.

Sarrerak eta gastuak. Nominen kontabilizazioa. Kargu-orriak eta abonu-orriak.

Finantziarioa. Maileguen kontabilizazioa eta efektu sortaren negoziarioa.

Ibilgetu materiala:

- Inbertsio-ondasunen liburua.
- Ibilgetua saltzeko eta erosteko merkataritza-dokumentazioa.
- Amortizazioak. Amortizazio-metodoak.

BEZaren likidazioa. 303 eta 390 inprimakien ereduak.

Balioaren narriadurak.

Esleitzen diren zereginak aurrez finkatutako epeetan egiteko konpromisoa.

La legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación: obligación de conservación de la documentación.

Valoración de la importancia del mantenimiento del espacio de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

Compromiso para la finalización de los trabajos en los plazos prefijados.

Valoración de la importancia de efectuar el procedimiento de acuerdo a los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

2.- Registro contable de hechos económicos habituales

Descripción de los tipos de documentos utilizados indicando la operación que representan.

Identificación de las cuentas que intervienen en las operaciones habituales de las empresas.

Codificación de las cuentas conforme al PGC-PYME.

Introducción de las cuentas y subcuentas codificadas, así como los conceptos en los asientos predefinidos.

Realización de los asientos contables correspondientes a los hechos más habituales.

Contabilización de las operaciones relativas a la liquidación del IVA.

Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

Realización de copias de seguridad para salvaguardar los datos registrados.

Operaciones relacionadas con compras y ventas. Contabilización de:

- Facturas recibidas por compras.
- Facturas emitidas por ventas.
- Facturas rectificativas.

Gastos e ingresos. Contabilización de nóminas. Notas de cargo y abono.

Financiación. Contabilización de préstamos y remesa de negociación de efectos.

Inmovilizado material:

- Libro de bienes de inversión.
- Documentación mercantil de compra y venta de inmovilizado.
- Amortizaciones. Métodos de amortización.

Liquidación de IVA. Modelos de impresos 303 y 390.

Deterioros de valor.

Compromiso de realización de las tareas encomendadas en los plazos prefijados.

Jarrera ordenatua eta metodikoa lanak egitean.

Erantzukizuna, segurtasuna eta konfidentziasuna informazioa tratatzean eta artxibatzean.

3.– Ekitaldi ekonomiko oso baten eragiketak kontabilizatzea

Kontabilitate-idazpen bakoitza sortzen duten egitate ekonomikoak identifikatzea.

Informatika-aplikazioan egitate ekonomikoak kronologikoki sartzeara.

Baturak eta saldoak egiaztatzeak balantzeak aldi behin lortzea.

Informatika-aplikazioan beharrezko doikuntzak sartzeara, hala nola amortizazioak eta balioaren narriadurak.

Dagokion informatika-aplikazioaren bitartez kontabilitate-erregularizazioa eta -emaitza lortzea.

Memoria egiteko beharrezko muntzako informazio ekonomikoa prestatzea.

Ekitaldiko memoria egitea.

Informatika-programan urteko kontuak lortzea.

Kontabilitate-erregistroak babesteko aldi behin segurtasun-kopiak egitea.

Irekierako idazpena.

Eguneko eragiketarako kontabilitate-erregistroa.

Liburu nagusiko kontabilitate-erregistroak.

Baturak eta saldoak egiaztatzeak balantzea.

Doikuntzak: amortizazioak, balioaren narriadurak, izakinen aldaketak eta sailkapen berriak.

Erregularizazioa.

Etekinen gaineko zerga.

Itxierako idazpena.

Urteko kontuak:

– Galdu eta irabazien kontua.

– Amaierako egoera-balantzea.

– Memoria.

– Ondare garbiko aldaketen egoera.

Berezko zereginak planifikatzeko eta egindako lanaren ebaluazioa egiteko prestasuna.

Finantza-egoeren prestakuntza erregulatzen duten arauetako errespetua.

Erabilitako informatika-aplikazioarekin jarduteko autonomia.

4.– Kontuak egiaztatzea

Lan-arloko eta zerga-arloko dokumentazioari dagokion herri-administrazioekiko saldoak egiaztatzea.

Actitud ordenada y metódica durante la realización del trabajo.

Responsabilidad, seguridad y confidencialidad en el tratamiento y archivo de la información.

3.– Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo

Identificación de los hechos económicos que originan cada anotación contable.

Introducción en la aplicación informática de los hechos económicos de manera cronológica.

Obtención periódica de los balances de comprobación de sumas y saldos.

Introducción en la aplicación informática de los ajustes necesarios, tales como amortizaciones y deterioros de valor.

Obtención de la regularización y del resultado contable por medio de la aplicación informática correspondiente.

Preparación de la información económica relevante necesaria para la elaboración de la memoria.

Elaboración de la memoria del ejercicio.

Obtención de las cuentas anuales en el programa informático.

Realización de copias de seguridad periódicas para la protección de los registros contables.

Asiento de apertura.

Registro contable de operaciones diarias.

Registros contables en el libro mayor.

Balance de comprobación de sumas y saldos.

Ajustes: amortizaciones, deterioros de valor, variaciones de existencias y reclasificaciones.

Regularización.

Impuesto sobre beneficios.

Asiento de cierre.

Cuentas Anuales:

– Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

– Balance de situación final.

– Memoria.

– Estado de cambios en el patrimonio neto.

Disposición para la planificación de las tareas propias y la autoevaluación del trabajo realizado.

Respeto por las normas que regulan la preparación de los estados financieros.

Autonomía para desenvolverse con la aplicación informática utilizada.

4.– Comprobación de cuentas

Verificación de saldos con las administraciones públicas referidos a la documentación tanto en materia laboral como fiscal.

Bezeroen eta hornitzaileen saldoak zirkularizatzea eta ondoren erkatzea, eta hautemandako saldoen desbideratzeak doitzea.

Bankuko berdinkatzearen ondoriozko beharrezko doikuntzak egitea.

Idazpenak egiaztatzea, beharrezko egiaztapenak egitearren.

Ibilgetuko elementuen amortizazio metatuen saldoak egiaztatzea.

Kontabilitate-erregistroen egiaztapena:

- Merkataritza-dokumentazioaren egiaztapena.
- Lan-dokumentazioaren egiaztapena.
- Zerga-dokumentazioaren egiaztapena.
- Banku-dokumentazioaren egiaztapena.

Bankuko berdinkatzea.

Kutxako kontaketa.

Saldoen zirkularizazioa.

Kontuen egiaztapena.

Kasazioa.

Informatika-aplikazioen egiaztapena.

Ekimen pertsonala izatea kontabilitate-erregistroak egiaztatzekeo prozesuan.

Ordena eta zorrozatasuna mantentzea banako lanean.

Interesa azaltzea sortzen diren arazoak eta akatsak ebazteko.

Informazioaren segurtasunaren eta konfidentziasunaren printzipioen arabera prozedura egitearen garrantzia baloratzea.

8. lanbide-modulua: Ingelesa

Kodea: 0156

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Hizkuntza estandarrean igorritako ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, mezuaren eduki globala aztertu eta dagozkion hizkuntza-baliabideekin erlazionatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mezua testuinguruan kokatu du.
- b) Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.

c) Zuzeneko mezuaren, telefono bidezkoaren edo entzunezko beste bitarteko baten bidezkoaren xedea ezagutu du.

Circularización de saldos de clientes y proveedores, así como su posterior cotejo y ajuste de las desviaciones de saldos detectadas.

Realización de las correcciones necesarias derivadas de la conciliación bancaria.

Realización de los punteos de los asientos para efectuar las comprobaciones necesarias.

Comprobación de los saldos de las amortizaciones acumuladas de los elementos de inmovilizado.

La comprobación y punteo de los registros contables:

- Comprobación de la documentación comercial.
- Comprobación de la documentación laboral.
- Comprobación de la documentación fiscal.
- Comprobación de la documentación bancaria.

La conciliación bancaria.

El arqueo de caja.

La circularización de saldos.

El punteo.

La casación.

La comprobación en las aplicaciones informáticas.

Iniciativa personal en el proceso de comprobación de los registros contables.

Orden y rigor en el trabajo individual.

Interés en la solución de los problemas y errores que se produzcan.

Valoración de la importancia de efectuar el procedimiento de acuerdo a los principios de seguridad y confidencialidad de la información.

Módulo Profesional 8: Inglés

Código: 0156

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

A) 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:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto.
- b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.

d) Bizitza profesionalaren eta eguneroko bizitzaren eguneroko alderdiekin erlazioatutako mezuetan informazio espezifiko atera du.

e) Mezua osatzen duten elementuak sekuentziatu ditu.

f) Komunikabideek transmititu eta hizkuntza estandarrean igorri eta garbi artikulatutako mezu eza-gunei buruzko diskurtso baten ideia nagusiak identifikatu ditu.

g) Ahozko argibideak ezagutu ditu eta adierazpeni jarraitu die.

h) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2.– Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerko-rran aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontsulta-materialak eta hiztegi teknikoak hartatu ditu.

b) Hizkuntza estandarrean idatzitako testu argiak modu ulerko-rran irakurri ditu.

c) Mezuaren eduki globala interpretatu du.

d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazioatu du.

e) Erabilitako terminologia identifikatu du.

f) Hizkuntza estandarrean idatzitako testuen itzulpenak egin ditu eta beharrezkoa izan denean laguntza-materiala erabili du.

g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.

3.– Ahozko mezu garbi egituratuak igortzen ditu, eta agente aktibo bezala parte hartzen du elkarrizketa profesionaletan.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.

b) Formulak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabilia komunikatu da.

c) Aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.

d) Bere lanbidearekin erlazioatutako gertaera laburrak eta ezustekoak deskribatu ditu.

e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.

f) Sentimenduak, ideiak edo iritziak adierazi ditu.

g) Zeregin profesionalaren jarduerak zerrendatu ditu.

d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.

e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.

f) Se han identificado y resumido con claridad las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitido por los medios de comunicación y emitido en lengua estándar.

g) Se han reconocido las instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.

h) 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 sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.

b) Se han leído de forma comprensiva textos claros en lengua estándar.

c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado la terminología utilizada.

f) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.

3.– Emite mensajes orales claros estructurados, participando como agente activo en conversaciones profesionales.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Se ha comunicado utilizando fórmulas, nexos de unión y estrategias de interacción.

c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones.

d) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.

g) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.

h) Bere konpetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.

i) Egindako proposamenak ontzat ematea edo ez justifikatu du.

j) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautatzea argudiatu du.

k) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4.- Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eguneroko eta lanbideko alderdiekin erlazionatutako testu laburrak idatzi ditu.

b) Informazioa modu koherente eta kohesionatuan antolatu du.

c) Bere lanbide-ingurunearekin erlazionatutako testuen laburpenak egin ditu.

d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoaren bete du.

e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.

f) Emandako informazioen ideia nagusiak laburbildu ditu bere hizkuntza-baliabideak erabilita.

g) Landu beharreko dokumentuaren berezko adeitasun-formulak erabili ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofessionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

B) Edukiak:

1.- Ahozko mezuak aztertzea

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

h) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

i) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.

j) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

k) 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:

a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y profesionales.

b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.

c) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.

g) 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:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

B) Contenidos:

1.- Análisis de mensajes orales

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.

Administrazioaren sektoreko berariazko terminologia.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, erlatibozko perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak.

Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzea.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea

Mezuak, testuak, oinarriko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Idea nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gero-kotasuna, aldi berekotasuna.

Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, boz pasiboaren erabilera, erlatibozko perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak.

Administrazioaren sektoreko terminologia.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura batzuen alderdi profesionalerako interesa erakustea.

3.– Ahozko mezuak sortzea

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argitzeko eskatzea, eta bestelakoak.

Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa.

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

Terminología específica del sector de la administración.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Diferentes acentos de lengua oral.

Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

2.– Interpretación de mensajes escritos

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Terminología del sector de la administración.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3.– Producción de mensajes orales

Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

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

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente.

Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkartekak.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk. Gustuak, lehen-tasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Adeitasun-arauak errespetatzea, hitzaren txanda lagatzea, besteak beste.

4.– Idatzizko testuak sortzea

Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea:

– Curriculum vitae eta euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa.

– Administrazioaren sektoreko berariazko terminologia.

– Ideia nagusiak eta bigarren mailakoak adieraztea.

– Gramatika-baliabideak zuzen erabiltzea.

– Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

– Puntuazio-markak erabiltzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Testu koherenteak lantzea.

Hizkuntzaren erregistroak.

Testuaren koherentzia:

– Testuaren mota eta formatua.

– Hizkuntza-aldaera. Erregistroa.

– Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Garaipena eta iritsiera: adibideak; diskurtsoaren ondorioak edo laburpena.

Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherentiaren premia baloratzeta.

5.– Atzerriko hizkuntza (ingeleza) mintzatzen den herrialdeen kultura-elementu adierazgarrienak identifikatzea eta interpretatzea

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntza (ingeleza) mintzatzen den herrialdeen kultura-elementu esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzeta.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía, cesión del turno de palabra, entre otras.

4.– Emisión de textos escritos

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos:

– Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

– Terminología específica del sector de la administración.

– Expresión de las ideas principales y secundarias.

– Utilización correcta de recursos gramaticales.

– Adecuación del texto al contexto comunicativo.

– Uso de los signos de puntuación.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos.

Elaboración de textos coherentes.

Registros de la lengua.

Coherencia textual:

– Tipo y formato de texto.

– Variedad de lengua. Registro.

– Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación; conclusión o resumen del discurso.

Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

5.– Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa)

Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

9. lanbide-modulua: Enpresa ikasgelan

Kodea: 0446

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 168 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Ikasgelan sortutako enpresa-proiektuaren ezaugarriak identifikatzen ditu, garatzen duen jardueran parte hartuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ikasgelan sortutako enpresaren barne- eta kanpo-ezaugarriak identifikatu ditu.

b) Sortutako enpresaren sare logistikoa osatzen duten elementuak identifikatu ditu: hornitzaileak, bezeroak, produkzio-sistema, merkaturatzeko sistema, biltegiatzea, eta abar.

c) Produkzio-prozesua edo merkataritza-prozesua garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

d) Merkatuaren ezaugarriak, bezero motak eta hornitzaile motak erlazionatu ditu, eta enpresaren jarduera garatzean izan dezaketen eragina aztertu du.

e) Enpresaren jarduera garatzean, administrazio-lanpostuen balioaniztasuna baloratu du.

f) Ikasgelan sortutako enpresan integratu da, eta sektorearekin duen erlazioa, antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren funtzioak deskribatu ditu.

2.- Ikasgelan sortutako enpresako sailen artean eta enpresaren barne- eta kanpo-bezeroen artean hedatzen du informazioa, komunikazio-teknikak ezagutzuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren barne-eta kanpo-bezeroei arreta eta laguntza emateko modu eta teknika egokiak erabili ditu.

b) Enpresaren barne- eta kanpo-bezeroei arreta eta laguntza ematean jarrera egokia izan du.

c) Informazioa argi eta zehatz transmititu du.

d) Protokolo-tratamendu egokia erabili du.

e) Telefono bidezko elkarrizketa batean edo aurreko elkarrizketa batean igorlea eta hartzailea identifikatu ditu.

f) Jasotako idatzizko komunikazioetan igorlea eta hartzailea identifikatu ditu.

Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

Módulo Profesional 9: Empresa en el aula

Código: 0446

Curso: 2º

Duración: 168 horas

A) 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 ésta 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 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) Bezeroekiko harremanak kudeatzeko tresnan egindako kontsultei buruzko informazioa erregistratu du.

h) Bezeroekin eta hornitzaileekin oinarrizko negoziazio-teknikak aplikatu ditu.

3.- Aurreikusitako informatika-sistemak eta eskuzko metodoak azalduz antolatzen du informazioa.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Egindako zerbitzuaren kalitatea kontrolatzeko beharrezko informazioa lortzera begira, prozedura egokiak aplikatu ditu.

b) Informazioa behar bezala bideratu dio dagokion enpresako sailari edo pertsonari.

c) Informazioa antolatzeko teknikak aplikatu ditu.

d) Emandako informazioa aztertu eta laburtu du.

e) Bezeroak, hornitzaileak eta beste batzuk kontrolatzeko eta jarraipena egiteko informatika-aplikazioa erabiltzaile gisa maneiatu du.

f) Aurretik erabakitako eskuz eta informatikoki artxibatze teknikak aplikatu ditu.

4.- Administrazio-dokumentazioa lantzen du, eta enpresaren sail bakoitzaren administrazio-zereginak bereizten eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa hornitzeko arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

b) Enpresaren merkataritza-arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

c) Enpresaren giza baliabideetako arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

d) Enpresaren giza kontabilitateko arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

e) Enpresaren finantza-arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

f) Enpresaren zerga-arloaren administrazio-zereginak gauzatu ditu.

g) Indarrean dagoen araudia aplikatu du.

5.- Merkataritza-politikaren ondoriozko jarduerak egiten ditu, eta salmenta eta erosketako sailaren funtzioak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren produktuen katalogoa landu eta/edo eguneratu du.

b) Hornitzaileen datu-basea maneiatu du, eskaintzak alderatu ditu eta erosketak baldintzak negoziatu ditu.

c) Bezeroen fitxak landu eta eguneratu ditu.

g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con la clientela.

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 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 actualizado las fichas de la clientela.

- d) Prezioen zerrendak egin ditu.
- e) Eskaintzak egin ditu.
- f) Berriazko jarduera honetan ohikoenak diren merkaturatze-bideak identifikatu ditu.

6.– Gertakariei arreta ematen die, eta arazoak eta erreklamazioak ebazteko irizpideak eta prozedurak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Arazoen eta erreklamazioen izaera eta jatorria identifikatu ditu.
 - b) Erreklamazioa biltzeko erabiltzen den dokumentazioa identifikatu du.
 - c) Portaera asertibo, erabakitzaile eta positiboko teknikak aplikatu ditu.
 - d) Arazoak ebazteko irtenbideak bilatu eta proposatu ditu.
 - e) Erreklamazio baterako ezarritako prozedura jarraitu du.
 - f) Erreklamazio-prozedura oso-osorik jarraitu dela egiaztatu du.
- 7.– Taldean egiten du lan, eta taldekideetako bakoitzaren ekarpenak ezagutzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Irakasle/gerentearetikiko eta ikaskideetikiko errespetuzko jarrera azaldu du.
- b) Jasotako aginduak bete ditu.
- c) Ikaskideekin komunikazio arina mantendu du.
- d) Zeregin baten aurrean iritziak eta ikuspuntuak eman ditu aditzera.
- e) Zereginaren beraren antolamendua baloratu du.
- f) Ikaskideen artean osatu dute lana.
- g) Enpresaren irudia transmititu du.
- h) Zeregin bakoitza zorrotasunez eta zuzentasunez egin du, emaitza global egokia lortzeko.
- i) Ezarritako arauak eta enpresa-kultura errespetatu ditu.
- j) Jarrera proaktiboa mantendu du, taldean parte hartuz eta ekimen sortzailea garatuz.

B) Edukiak:

1.– Enpresa ikasgelan proiektuaren ezaugarriak

Ikasgelako enpresa eta haren ezaugarriak identifikatzea.

- 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/a-gerente y a los compañeros o las compañeras.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros o las compañeras.
- 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 o las compañeras.
- 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.

B) Contenidos:

1.– Características del proyecto de la empresa en el aula

Identificación de la empresa y características de la empresa en el aula.

Bezeroak, hornitzaileak, produkzio-sistema, merkaturatze-sistema, biltegiatzea eta abar identifikatzea.

Enpresa-organigrama aztertzea.

Jardun-merkatua identifikatzea.

Enpresan sortutako administrazio-postuak baloratzea eta diseinatzea.

Ikasleak enpresan hartzeko eta integratzeko prozesua garatzea.

Enpresa ikasgelan proiektuaren jarduera, egitura eta antolamendua:

– Enpresaren forma juridikoak: erantzukizuna, izapideak, aplikatzekoa den legeria.

– Enpresa-antolamenduaren ereduak.

– Produkzio- eta merkataritza-jarduera.

Lanpostuen eta zereginen definizioa:

– Enpresaren sailak. Egitura hierarkikoa.

– Lanpostua: funtzioak, zereginak eta eguneko operatiboa.

Ikasleak enpresan hartzeko eta integratzeko prozesuak:

Enpresa taldean aurkeztea.

Ikasleak enpresaren organigraman integratzea.

Erantzukizuna eta zorroztasuna prozedurak gauzatzean.

Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna informazioa maneiatzean.

Eragimena administrazio-zereginak egitean.

Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.

Ezarrirako epeak betetzea.

Inplikazio pertsonala zereginak egitean.

Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.

2.– Enpresa ikasgelan proiektuko informazioa transmititzea

Enpresako bezeroei arreta eta aholkuak emateko teknika egokiak erabiltzea.

Enpresan sortutako informazioa zuzen eta zehatz transmititzea.

Enpresaren komunikazioetan ezarrirako protokoloa erabiltzea.

Telefono bidezko eta aurrez aurreko elkarriketetan igorlea eta hartzailea identifikatzea.

Komunikazio idatzietan igorlea eta hartzailea identifikatzea.

Identificación de la clientela, proveedores, sistema de producción/comercialización, almacenaje y otros.

Análisis del organigrama empresarial.

Identificación del mercado de actuación.

Valoración y diseño de los diferentes puestos administrativos creados en la empresa.

Realización del proceso de acogida e integración del alumnado en la empresa.

Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula:

– Formas jurídicas de la empresa: responsabilidad, trámites y legislación aplicables.

– Modelos de organización empresarial.

– Actividad productiva y comercial.

Definición de puestos y tareas:

– Departamentos de la empresa. Estructura jerárquica.

– Puesto de trabajo: funciones, tareas, operativa diaria.

Proceso de acogida e integración:

Presentación de la empresa al grupo.

Integración del alumno en el organigrama de la empresa.

Responsabilidad y rigurosidad en la ejecución de los procedimientos.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Eficiencia en la ejecución de las tareas administrativas.

Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.

Cumplimiento de los plazos establecidos.

Implicación personal en la ejecución de las tareas.

Autonomía y autoformación en la resolución de los procedimientos.

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

Utilización de las técnicas adecuadas de atención y asesoramiento a clientes de la empresa.

Transmisión correcta y precisa de la información generada en la empresa.

Utilización del protocolo establecido en las comunicaciones de la empresa.

Identificación del emisor y receptor en las conversaciones telefónicas y presenciales.

Identificación del remitente y destinatario en las comunicaciones escritas.

Egindako kontsulten ondorioz diseinaturako kudeaketa-tresna erregistratzea.

Bezeroekin eta hornitzaileekin negoziatzeko oinarriko teknikak ezartzea eta aplikatzea.

Bezeroarentzako arreta:

- Hartzeko eta integratzeko sistema.
- Bezeroak leial egiteko sistema.
- Gogobetetzeko eta hobetzeko formularioak.

Komunikazioa hornitzaileekin eta langileekin:

– Hornitzaileen datu-basearen edizioa eta kudeaketa.

– Hornitzaileekin komunikatzeko eta horien jarraipena egiteko sistema.

- Sailarteko komunikazioko baliabideak.
- Barne-dokumentazioaren kudeaketa.

Entzutea. Ahozko mezuak hartzeko teknikak:

- Hitzeko komunikazioa. Ezaugarriak.
- Hitzeko elkarrizketetako portaera.
- Entzutean eragina duten faktoreak.
- Internet ahozko komunikazioko bitarteko gisa.
- Bideokonferentzia. Ezaugarriak eta erabilgarritasuna.

Telefono bidezko komunikazioa:

- Telefonoa eta haren erabilera enpresa-jardueran.
- Zuzen hitz egiteko arauak.
- Ahozko komunikazioetan jarduteko protokoloa.

– Helbide-liburua: erabiltzea eta mantentzea.

Idatzizko komunikazioa:

- Merkataritza-gutuna. Ezaugarriak, egitura, estilok.
- Barne-erregimeneko oharrak. Ezaugarriak.
- Aktak eta txostenak. Ezaugarriak. Egitura. Helburuak.

Internet bidezko komunikazioa: posta elektronikoa.

- Internet. Kontzeptua. Erabilera. Ezaugarri teknikoak.
- Internet bidezko nabigatzaileak.
- Posta elektronikoen kudeaketa: editatzea, igortzea, jasotzea.
- Agenda kudeatzea: zereginak, egutegia, oharrak.
- Posta-zerrendak eta berri-taldeak.

Registro en la herramienta de gestión diseñada de las consultas realizadas.

Establecimiento y aplicación de técnicas básicas de negociación con clientes y proveedores o proveedoras.

Atención a clientes:

- Sistema de acogida y seguimiento.
- Sistema de fidelización de la clientela.
- Formularios de satisfacción y mejora.

Comunicación con proveedores o proveedoras y empleados o empleadas:

– Edición y gestión de la base de datos de proveedores o proveedoras.

– Sistema de comunicación con proveedores o proveedoras y seguimiento.

- Medios de comunicación interdepartamental.
- Gestión de la documentación interna.

La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales:

- Comunicación verbal. Características.
- Comportamiento en las conversaciones verbales.
- Factores que influyen en la escucha.
- Internet como medio de comunicación oral.
- La videoconferencia. Características y utilidad.

La comunicación telefónica:

- El teléfono y su uso en la actividad empresarial.
- Normas para hablar correctamente.
- Protocolo de actuación en las comunicaciones orales.

– Libreta de direcciones: utilización y mantenimiento.

La comunicación escrita:

- Carta comercial. Características, estructura, estilos.
- Notas de régimen interior. Características.
- Actas e informes. Características. Estructura. Objetivos.

La comunicación a través de internet: el correo electrónico:

- Internet. Concepto. Utilidad. Características técnicas.
- Navegadores de Internet.
- Gestión de correos electrónicos: edición, envío, recepción.
- Gestión de la agenda: tareas, calendario, notas.
- Listas de correo y grupos de noticias.

– Mezu elektronikoak. Erabiltzeko bitartekoak (Skype, Messenger...)

Erantzukizuna eta zorrotasuna prozedurak gauzatzean.

Zuhurtzia eta konfidentziasuna informazioa maneiatzean.

Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.

Inplikazio pertsonala zereginak egitean.

Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.

Bezeroekiko eta hornitzaileekiko komunikazioetan jarrera zuzena izatearen garrantziaren balorazioa.

3.– Enpresa ikasgelan proiektuko informazioa antolatzea

Enpresa ikasgelan proiektuan egindako zerbitzuaren kalitateari buruzko informazioa lortzeko prozedurak betetzea.

Informazioa behar bezala banatzea, bideratzea eta kudeatzea dagokion entitateari, pertsonari edo enpresako sailari.

Informazioa antolatzeko teknikak diseinatzea eta aplikatzea.

Jasotako eta igorritako informazioa aztertzea eta laburtzea.

Bezeroak, hornitzaileak eta enpresarekin harremanetan dagoen edozein entitate kontrolatzeko eta haren jarraipena egiteko informatika-aplikazioa erabiltzea.

Fisikoki eta informatikoki artxibatzeke teknikak aplikatzea.

Informazioa lortzeko bidea:

– Ahozko eta idatzizko informazioa sortzen duten iturriak.

– Informazioa lortzeko eta erabiltzeko jarrerei buruzko arauak.

– Informazioa lortzeko bidea kontrolatzeko prozedura eta sistema.

Informazioa kudeatzeko eta tratatzeko sistemak:

– Informazio-sistemaren egitura. Definizioa. Ezauzgarriak.

– Dokumentuak hartzea: irekitzea, egiaztatzea eta banatzea.

– Informazioa igortzea edo irtetea. Teknikak eta baliabideak.

Artxibatzea eta erregistratzea:

– Artxibatzea. Kontzeptua eta funtzioak.

– Artxiboa antolatzeko teknikak.

– Artxibatzeke sistemak.

– Mensajería electrónica. Medios de utilización (Skype, Messenger...)

Responsabilidad y rigurosidad en la ejecución de los procedimientos.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.

Implicación personal en la ejecución de las tareas.

Autonomía y autoformación en la resolución de los procedimientos.

Valoración de la importancia del mantenimiento de una correcta actitud en las comunicaciones con clientes y proveedores o proveedoras.

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

Implementación de procedimientos para la obtención de información sobre la calidad del servicio prestado en la empresa en el aula.

Distribución, tramitación y gestión correcta de la información ante la entidad, persona o departamento de la empresa que corresponda.

Diseño y aplicación de técnicas de organización de la información.

Análisis y síntesis de la información recibida y emitida.

Utilización de la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y cualquier entidad con la que se relaciona la empresa.

Aplicación de las técnicas de archivo físico e informático.

Acceso a la información:

– Fuentes generadoras de información escrita y oral.

– Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información.

– Procedimiento y sistema de control del acceso a la información.

Sistemas de gestión y tratamiento de la información:

– Estructura del sistema de información. Definición. Características.

– Recepción de documentos: Apertura, comprobación y distribución.

– Expedición o salida de información. Técnicas y medios.

Archivo y registro:

– Archivo. Concepto y funcionalidad.

– Técnicas de organización del archivo.

– Sistemas de archivo.

- Dokumentazioa zaintzea. Sistema eta arauak.
- Informazioa antolatzeke teknikak:
- Saillapen-arauak.
- Laguntza-tresnak: Datu-baseak. Ezaugarriak.

Edizioa eta jarraipena egitea.

- Informazioaren segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren prozedurak.

- Dokumentuak suntsitzea.

Erantzukizuna eta zorrotasuna prozedurak gauzatzean.

Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna informazioa maneiatzean.

Eragimena administrazio-zereginak egitean.

Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.

Inplikazio pertsonala zereginak egitean.

Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.

4.– Enpresa ikasgelan proiektuaren administrazio-dokumentazioa lantzea

Administrazio-zereginak egitea eta salerosketa- eta biltzegiratze-sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

- Hornitzaileen eskaintzak aztertzea, eskariak igortzea, eskariak, albaranak eta fakturak jasotzea, stockak eguneratzea, erosketen egutegia egitea, inbentarioak lantzea, produktuak txandakatzeko txostenak egitea, erosketen itzulketak kudeatzea, erosketen estatistikak egitea, dokumentuak dagozkien sailei banatzea, dokumentuak artxibatzea.

Administrazio-zereginak egitea eta merkataritza-sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

- Prezioen tarifak ezartzea eta mantentzea, eskaintzak eta sustapenak diseinatzea, bezeroei eskaintzak egitea, eskaerak jasotzea, merkantziak bidaltzea. Packinglist eta albaranak egitea, fakturak jaulkitzea, salmenten egutegia egitea, komisionistak kudeatzea, komizioak kitatzea, salmenten estatistikak egitea, dokumentuak dagozkien sailei banatzea, dokumentuak artxibatzea.

Administrazio-zereginak egitea eta giza baliabideetako sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

- Langileak hautatzea, lan-kontratuak eta Gizarte Segurantzarako afiliazio eta alta parteak, enpresaren hitzarmena eta lan-egutegia, soldaten egitura, langileen arloko gertakariak, lanpostuak: ezaugarriak eta zereginak, nominak, gizarte-aseguruak, Ogasunarekiko atxikipenak, enpresaren kostuak kontabilitate-

- Custodia de documentación. Sistema y normas. Técnicas de organización de la información:

- Normas de clasificación.

– Herramientas de apoyo. Bases de datos. Características.

Edición y seguimiento.

– Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

- Destrucción de documentos.

Responsabilidad y rigurosidad en la ejecución de los procedimientos.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Eficiencia en la ejecución de las tareas administrativas.

Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.

Implicación personal en la ejecución de las tareas.

Autonomía y autoformación en la resolución de los procedimientos.

4.– Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento de compras y almacenaje:

- Análisis de ofertas de proveedores, emisión de pedidos, recepción de pedidos, albaranes y facturas, actualización de stocks, diario de compras, elaboración de inventarios, informes de rotación de productos, gestión de devoluciones de compras, estadísticas de compras, distribución de documentos a los departamentos correspondientes, archivo de documentos.

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento comercial:

- Establecimiento y mantenimiento de la tarifa de precios, diseño de ofertas y promociones, confección de ofertas a clientes, recepción de pedidos, envío de mercancía. Packinglist y albarán, emisión de facturas, diario de ventas, gestión de comisionistas, liquidación de comisiones, estadísticas de venta, distribución de documentos a los departamentos correspondientes, archivo de documentos.

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento de recursos humanos:

- Selección de personal, contratos de trabajo y partes de afiliación/alta a la S.S., convenio de empresa y calendario laboral, estructura salarial, incidencias de los trabajadores, puestos de trabajo: características y tareas, nóminas, seguros sociales y retenciones a Hacienda, costes de empresa para el departamento de

sailerako, lanbide-karrera eta prestakuntza-planak, dokumentuak dagozkien sailei banatzea, dokumentuak artxibatzea.

Administrazio-zereginak egitea eta kontabilitate-sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

– Kontuak irekitzea eta alta hartzeko idazpenak egitea: eguneko operatiboa, egutegiaren eta balantzeen zerrenda, nagusien egiaztapena, jaulkitako eta jasotako fakturen erregistro-liburuen zerrenda, BEZaren eta atxikipenen laburpen-zerrenda, galdu eta irabazien kontuak, ekitaldiaren itxiera.

Administrazio-zereginak egitea eta finantza-sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

Banku-saldok, hornitzaileei eta hartzekodunei ordaintzea, bezeroei kobratzeko aginduak, hileko kobrantzen eta ordainketen aurreikuspen-plana, diruzaintzako beharrak, finantza-produktuak, dokumentuak dagozkien sailei banatzea, dokumentuak artxibatzea.

Administrazio-zereginak egitea eta zerga-sailaren berezko dokumentazioa lantzea:

– Zergen alorreko dokumentuak: hiruhileko eta urteko BEZ aitorpena, hirugarren batzuen aitorpena, konturako atxikipenak, PFEZ, sozietateen gaineko zerga, dokumentuak dagozkien sailei banatzea, dokumentuak artxibatzea.

– Dokumentazioa eta informazioa sailen artean transmititzea.

– Sail bakoitzaren jardun-eremuan indarrean dagoen legezko araudia aplikatzea.

Berariazko informatika-aplikazioak:

– Kudeaketa integratuko sistema:

Fakturazioa eta biltegiatzea.

Kontabilitatea eta zorroa.

Nominak eta giza baliabideak.

Datu-basea eta kalkulu-orriak.

– Sare-sistema informatizatu bateko dokumentuen kudeaketa:

Intranet. Konfigurazioa eta erabilera-sistema.

Dokumentazioa kudeatzeko eta kontrolatzeko diseinu informatikoa.

Dokumentuen kontrol informatizaturako arauak.

Enpresaren arloak:

– Hornikuntza-arloa.

– Merkataritza-arloa.

– Giza baliabideetako arloa.

– Kontabilitate-arloa.

contabilidad, carrera profesional y planes de formación, distribución de documentos a los departamentos correspondientes, archivo de documentos.

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento de contabilidad:

– Apertura de cuentas, asientos de alta: Operativa diaria, listado de diarios y balances, punteo de mayores, listado de libros registro de facturas emitidas y recibidas, listado resumen de IVA y retenciones, cuentas de P y G, cierre de ejercicio.

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento financiero

Saldos bancarios, pagos a proveedores y acreedores, órdenes de cobro a clientes, plan de previsión de cobros y pagos mensuales, necesidades de tesorería, productos financieros, distribución de documentos a los departamentos correspondientes, archivo de documentos.

Ejecución de las tareas administrativas y elaboración de la documentación propia del departamento de fiscalidad:

– Documentos correspondientes al área de impuestos: IVA trimestral/anual, declaración de terceros, retenciones a cuenta, IRPE, Impuesto de Sociedades, distribución de documentos a los departamentos correspondientes, archivo de documentos.

– Transmisión de documentación e información interdepartamental.

– Aplicación de la normativa legal vigente en las áreas de actuación de cada departamento.

Aplicaciones informáticas específicas:

– Sistema de gestión integrada:

Facturación y almacenaje.

Contabilidad y cartera.

Nóminas y Recursos Humanos.

Bases de datos y hojas de cálculo.

– Gestión de los documentos en un sistema de red informatizado:

Intranet. Configuración y sistema de uso.

Diseño informático de gestión y control de documentación.

Normas de control documental informatizado.

Áreas de la empresa:

– Área de aprovisionamiento.

– Área comercial.

– Área de recursos humanos.

– Área contable.

- Finantza-arloa.
- Zerga-arloa.
- Erantzukizuna eta zorroztasuna prozedurak gauzatzean.
- Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna informazioa maneiatzean.
- Eragimena administrazio-zereginak egitean.
- Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.
- Inplikazio pertsonala zereginak egitean.
- Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.
- Talde-lanetan lan egiteko gaitasuna.
- 5.– Enpresaren merkataritza-politikako jarduerak ikasgelan
- Enpresaren produktuen katalogoa sortzea eta mantentzea.
- Hornitzaileen datu-basea kudeatzea, horien eskaintzak aztertzea eta alderatzea, eta erosteko baldintzak ezartzea.
- Bezeroen fitxak editatzea eta mantentzea.
- Prezioen zerrenda egitea eta eguneratzea.
- Salmenta-eskaintzak diseinatzea.
- Enpresaren jardueran ohikoenak diren banatzeko eta merkaturatzeko bideak identifikatzea.
- Produktuak eta produktu-zorrotza:
 - Produktuen katalogoa. Ezaugarriak.
 - Prezioen tarifa. Prezioak ezartzeko sistemak.
- Etekin-marjina.
- Deskontuak.
- Publizitatea eta sustapena:
 - Publizitatea. Kontzeptua eta helburuak.
 - Publizitate-baliabideak.
- Marketina. Enpresaren irudia. Sareko marketina.
- Sustapenak. Helburuak. Sustapen-sistemak.
- Bezeroen zorrotza:
 - Datu-baseak. Editatzea eta mantentzea.
 - Bezeroaren informazio-zentroa.
 - Bezeroen segmentazioa.
 - Bezeroak leial egitea.
- Salmenta. Salmenta antolatzea:
 - Saltzeko bideak.

- Área financiera.
- Área fiscal.
- Responsabilidad y rigurosidad en la ejecución de los procedimientos.
- Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.
- Eficiencia en la ejecución de las tareas administrativas.
- Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.
- Implicación personal en la ejecución de las tareas.
- Autonomía y autoformación en la resolución de los procedimientos.
- Capacidad de trabajo en grupo.
- 5.– Actividades de política comercial de la empresa en el aula
- Creación y mantenimiento del catálogo de productos de la empresa.
- Gestión de la base de datos de proveedores, estudio y comparación de sus ofertas y establecimiento de las condiciones de compra.
- Edición y mantenimiento de las fichas de clientes.
- Confección y actualización de la lista de precios.
- Diseño de ofertas de venta.
- Identificación de los canales de distribución y comercialización más frecuentes en la actividad de la empresa.
- Productos y cartera de productos:
 - Catálogo de productos. Características.
 - Tarifa de precios. Sistemas de establecimiento de precios.
 - Margen de beneficio.
 - Descuentos.
 - Publicidad y promoción:
 - Publicidad. Concepto y objetivos.
 - Recursos publicitarios.
 - Marketing. Imagen de la empresa. Marketing en la red.
 - Promociones. Objetivos. Sistemas de promoción.
- Cartera de clientes:
 - Bases de datos. Edición y mantenimiento.
 - Centro de información del cliente.
 - Segmentación de clientes.
 - Fidelización de clientes.
- Venta. Organización de la venta:
 - Canales de venta.

- Merkaturatzeko sistemak.
- Merkantzien igorpena eta entrega.
- Salmentaren baldintza orokorrak.
- Salmenta-teknikak:
- Merkataritza elektronikoa. E-commerce.
- Telemarketina.
- Azokak.

Erantzukizuna eta zorroztasuna prozedurak gauzatzean.

Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna informazioa maneiatzean.

Eragimena administrazio-zereginak egitean.

Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.

Zereginak ebazteko ekimena.

Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.

6.– Enpresa ikasgelan proiektuko gertakariei arreta ematea eta arazoak ebaztea

Arazoen eta erreklamazioen tipologia eta jatorria identifikatzea.

Erreklamazioak biltzeko sistema diseinatzea eta erabiltzea.

Portaera asertibo, erabakitzaile eta positiboko teknikak aplikatzea.

Arazoak ebaztea lortuko duten irtenbideak ezartzea.

Erreklamazio-prozesua abian jartzea eta jarraipena egitea.

Erreklamazio-prozesua oso-osorik jarraitu dela egi-aztatzea.

Gatazkak ebaztea:

- Enpresa ikasgelan proiektuko gatazken tipologia.
- Gatazkak hautemateko sistema.
- Jarraipena egiteko eta ebazteko prozesua.
- Erreklamazioak ebaztea:
- Erreklamazioaren kontzeptua.
- Erreklamazioen tipologia.
- Jarraipena egiteko eta ebazteko prozesua.

Erreklamazioak eta kexak biltzeko prozedura:

- Kexak. Definizioa. Tipologia.
- Kexak hautemateko sistema.
- Biltzeko prozesua.
- Jarraipena egiteko eta konpontzeko sistema.

- Sistema de comercialización.
- Expedición y entrega de mercancía.
- Condiciones generales de venta.
- Técnicas de venta:
- Comercio electrónico. E-commerce.
- Telemarketing.
- Ferias.

Responsabilidad y rigurosidad en la ejecución de los procedimientos.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Eficiencia en la ejecución de las tareas administrativas.

Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.

Iniciativa en la resolución de tareas.

Autonomía y autoformación en la resolución de los procedimientos.

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

Identificación de la tipología y origen de los problemas y reclamaciones.

Diseño y utilización de sistema de recogida de reclamaciones.

Aplicación de técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.

Implementación de soluciones que logren la resolución de los problemas.

Elaboración y seguimiento del proceso de reclamación.

Verificación de que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

Resolución de conflictos:

- Tipología de conflictos en la empresa en el aula.
- Sistema de detección de conflictos.
- Proceso de seguimiento y resolución.
- Resolución de reclamaciones:
- Concepto de reclamación.
- Tipología de reclamaciones.
- Proceso de seguimiento y resolución.

Procedimiento de recogida de reclamaciones y quejas:

- Quejas. Definición. Tipología.
- Sistema de detección de quejas.
- Proceso de recogida.
- Sistema de seguimiento y solución.

Salmenta-ondoko jarraipena. Erabilitako prozedurak eta eskaintako zerbitzuak:

- Gertakarien partea.
- Oharren tipologia.
- Zerbitzu teknikoa.
- Kontrol eta jarraipeneko informatika-aplikazioak.

Zuhurtzia eta konfidentziasuna informazioa maneiatzean.

Eragimena administrazio-zereginak egitean.

Ordena eta garbitasuna jarduerak egitean.

Zereginak ebazteko ekimena.

Autonomia eta autoprestakuntza prozedurak ebaztean.

Enpatia pertsonen arteko harremanetan.

Talde-lanetan lan egiteko gaitasuna.

7.– Enpresa ikasgelan proiektuko talde-lana

Egin beharreko zereginaren aurrean iritziak eta ikuspuntuak azaltzea, eta komunikazio arina mantentzea ikaskideekin.

Jasotako aginduak betetzea.

Enpresaren irudia eta politika transmititzea.

Eguneko zeregina zorroztasunez eta zuzen gauzatzeari, emaitza global egokia lortzeko.

Ezarritako arauak aplikatzea eta enpresa-kultura errespetatzea.

Lan-taldeak:

- Lan-taldearen kontzeptua. Helburuak.
- Talde-lanaren ezaugarriak.
- Talde-laneko sistemak.

Enpresako lan-taldeetan integratzea, eta horiek abian jartzea:

- Lan-taldearen diseinua.
- Lan-taldeko kideak.
- Lanaren antolamendua eta sistemak.
- Rol eta profil profesionalak.

Helburuak, proiektuak eta epeak:

- Proiektuak. Definizioa.
- Helburuen plangintza.
- Denboralizazioa eta agenda.

Plangintza:

- Lan-unitatea.
- Langile-beharrak eta baliabideak.
- Proiektuaren garapen-faseak.

Seguimientu post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos:

- Partes de incidencias.
- Tipología de avisos.
- Servicio técnico.
- Aplicaciones informáticas de control y seguimiento.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Eficiencia en la ejecución de las tareas administrativas.

Orden y limpieza en la ejecución de las actividades.

Iniciativa en la resolución de tareas.

Autonomía en la resolución de los procedimientos.

Empatía en las relaciones interpersonales.

Capacidad de trabajo en grupo.

7.– El trabajo en equipo en la empresa en el aula

Exposición de opiniones y puntos de vista ante la tarea a realizar y mantenimiento de una comunicación fluida con los compañeros.

Cumplimiento de las órdenes recibidas.

Transmisión de la imagen y política de la empresa.

Ejecución rigurosa y correcta de la tarea diaria en base a la obtención de un resultado global satisfactorio.

Aplicación de las normas establecidas y respeto a la cultura empresarial.

Equipos y grupos de trabajo:

- Concepto de equipo de trabajo. Objetivos.
- Características del trabajo en grupo.
- Sistemas de trabajo en equipo.

Integración y puesta en marcha de los equipos de la empresa:

- Diseño de los grupos de trabajo.
- Los miembros del equipo de trabajo.
- Organización y sistemas de trabajo.
- Roles y perfiles profesionales.

Objetivos, proyectos y plazos:

- Proyectos. Definición.
- Planificación de objetivos.
- Temporalización y agenda.

La planificación:

- Unidad de trabajo.
- Necesidades de personal y medios.
- Fases del desarrollo del proyecto.

– Kontrol-erremintak.
 Erabakiak hartzea:
 – Txostenak. Xedea.
 – Emaizten analisia.
 – Hartutako erabakiak.
 Eragimenik eza eta gatazkak:
 – Eragimenik eza eta gatazkak.
 – Gertakariak jasotzeko sistema.
 – Analsiak eta hartu beharreko neurriak.
 Inplikazioa taldeko helburuetan.
 Erantzukizuna esleitzen zaizkion zereginak betetzean.
 Ekimena zereginak gauzatzean.
 Jarrera preaktiboa, taldean parte hartuz eta ekimen sortzaileak garatuz.

Elkarlana taldekideekin eguneko zereginak garatzeko.
 Errespetuzko jarrera irakaslearekiko eta taldekideekiko.
 Ideiak gaineratzeko eta talde-lanerako prozedurak adosteko prestasuna eta ekimena.

10. lanbide-modulua: Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak
 Kodea: 0448
 Kurtsoa: 2.a
 Iraupena: 147 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Diruzaintza kontrolatzeko metodoak aplikatzen ditu, eta kontrolaren faseak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresako diruzaintza kontrolatzeko metodoak eta kontrolaren funtzioa deskribatu du.

b) Diruzaintzako fluxuen sarrera eta irteera bereizi ditu: kobrantzak eta ordainketak eta horiekin lotzen den dokumentazioa.

c) Diruzaintzako liburuak eta erregistroak bete ditu.

d) Kutxako kontaketa egiteko eta saldoak adosteko prozesuaren eragiketak egin ditu eta desbideratzeak hauteman ditu.

e) Bankuko kontu-laburpenetako informazioa eta bankuaren erregistro-liburua erkatu ditu.

f) Mugaegunen egutegiak dituen erabilerak deskribatu ditu, finantza-aurreikuspena kontuan izanik.

g) Diruzaintzako zerbitzua eta gainerako sailak, enpresak eta kanpo-entitateak lotu ditu.

– Herramientas de control.
 Toma de decisiones:
 – Informes. Finalidad.
 – Análisis de resultados.
 – Decisiones adoptadas.
 Ineficiencias y conflictos:
 – Clases de ineficiencias y conflictos.
 – Sistema de recogida de incidencias.
 – Análisis y medidas a tomar.
 Implicación en objetivos de grupo.
 Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas encomendadas.
 Iniciativa en la ejecución de tareas.
 Mantenimiento de una actitud preactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativas emprendedoras.
 Cooperación con los compañeros y compañeras en el desarrollo de las tareas diarias.
 Mantenimiento de una actitud respetuosa al profesor/a-gerente y a los compañeros y compañeras.
 Disposición e iniciativa personal para aportar ideas y acordar procedimientos para el trabajo en grupo.
 Módulo Profesional 10: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería
 Código: 0448
 Curso: 2º
 Duración: 147 horas

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– 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 han 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 y cuadre 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) Dokumentuak fisikoki aurkezteko baliabide telematikoak, administrazio elektronikoko baliabideak eta ordezeko beste bitarteko batzuk erabili ditu.

i) Informazioaren arduraren, segurtasunaren eta konfidentzialtasunaren printzipioen arabera egin ditu prozedurak.

2.- Enpresan erabiltzen diren finantziatorako, inbertsiorako eta arlo horretako zerbitzuetarako finantza-tresnak kontratatzeke, berritzeko eta ezabatzeke izapideak egiten ditu, eta horietako bakoitzaren xedea deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espainiako finantza-sisteman lan egiten duten antolakundeak, entitateak eta enpresa motak sailkatu ditu.

b) Finantza-erakundeak zehaztu ditu –bankuak zein bankuak ez direnak–, eta horien ezaugarri nagusiak deskribatu ditu.

c) Espainiako finantza-sistemaren barruan dauden merkatuak bereizi ditu eta enpresan erabili ohi diren finantza-produktuekin lotu ditu.

d) Finantza-bitartekarietako bakoitzaren funtzio nagusiak zerrendatu ditu.

e) Bankuetako eta banku ez diren entitateetako finantza-tresna nagusiak bereizi ditu eta horien ezaugarriak deskribatu ditu.

f) Enpresaren aseguru motak eta aseguru-kontratu bat osatzen duten elementuak sailkatu ditu.

g) Bankuetako finantza-bitartekariak eskaintzen dizkiguten oinarrizko zerbitzuak eta horiek kontratatzeke beharrezko dokumentuak identifikatu ditu.

h) Inbertsioko finantza-tresna batzuen errentagarritasuna eta finantza-kostua kalkulatu du.

i) On-line bankuko bitarteko telematikoak eta antzekoak erabili ditu.

j) Enpresan ohikoak diren finantza-produktuak kontratatzearekin, berritzearekin eta ezabatzearekin lotzen diren askotariko dokumentuak bete ditu.

3.- Oinarrizko finantza kalkuluak egiten ditu, dagozkion finantza-legeak identifikatuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kapitalizazio sinpleko eta eguneratze sinpleko finantza-legeak bereizi ditu.

b) Finantza-tresnen interes sinplea eta interes konposatua kalkulatu du.

c) Finantza-tresnen deskontu sinplea kalkulatu du.

d) Mota horretako eragiketetan denboraren eta interes-tasaren eragina deskribatu du.

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

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

2.- 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 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 precisado las instituciones financieras bancarias y no bancarias y descrito sus principales características.

c) Se han diferenciado los distintos mercados dentro del sistema financiero español relacionándolos con los diferentes productos financieros que se emplean habitualmente en la empresa.

d) Se han relacionado las funciones principales de cada uno de los intermediarios financieros.

e) Se han diferenciado los principales instrumentos financieros bancarios y no bancarios y descrito sus características.

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

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

h) Se ha calculado la rentabilidad y coste financiero de algunos instrumentos financieros de inversión.

i) Se han operado medios telemáticos de banca on-line y afines.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha diferenciado entre las leyes financieras de capitalización simple y actualización simple.

b) Se ha calculado el interés simple y compuesto 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) Bereizi egin ditu zenbateko nominalaren eta interes-tasa efektiboaren edo urteko tasa baliokidearen kontzeptuak.

f) Enpresan ohikoenak diren finantza-produktuen komisio moten ezaugarriak bereizi ditu.

4.– Oinarrizko banku-eragiketak egiten ditu, eta lotzen den dokumentazioa interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Banku-kontu bat eta kreditu-kontu bat ohiko metodoekin likidatu ditu.

b) Efektu-negoiazio baten likidoa kalkulatu du.

c) Mailegu-eragiketetan esku hartzen duten aldagaiak bereizi ditu.

d) Maileguaren kuota osatzen duten kontzeptuak zerrendatu ditu.

e) Maileguak biderik ohikoenetatik amortizatzeke sistemaren ezaugarriak deskribatu ditu.

f) Mailegu sinpleak ohiko metodoen bidez amortizatzeke taula kalkulatu du.

g) Bankuko finantza-eragiketak eta kapitalizazio sinplea, konposatua eta deskontu sinplea lotu ditu.

h) Finantza-produktuak kostu/errentagarritasun aldagaien arabera alderatu ditu.

i) Bankuko sistema eragilearen berriazko informatika-tresnak erabili ditu.

B) Edukiak:

1.– Diruzaintzako kontrol-metodoak aplikatzea

Kobratzeko eta ordaintzeko dokumentuak betetzea.

Diruzaintzako liburuak eta erregistroak betetzea.

Kutxako kontaketa egiteko eta saldoak adosteko eragiketak gauzatzea eta desbideratzeak hautematea.

Banku-kontuak kudeatzea.

Eragiketak eta mugaegunak kontrolatzea, finantza-aurreikuspeneko tresna gisa.

Diruzaintzako sarreraren eta irteeren fluxua identifikatzea.

Erakunde publikoei aurkeztu beharreko kobrantza eta ordaintzarako dokumentazioa aurkezteko epeak eta bitartekoak identifikatzea.

Finantzako Cash-Flow kalkulatzea.

Diruzaintzako aurrekontua lantzea eta aztertzea.

Diruzaintza-saileko kanpo- eta barne-informazioko fluxuak aztertzea.

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

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

4.– Efectúa las operaciones bancarias básicas 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 han diferenciado las variables que intervienen en las operaciones de préstamos.

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

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

f) Se ha calculado el cuadro de amortización de préstamos sencillos por los métodos más habituales.

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

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

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

B) Contenidos:

1.– Aplicación de métodos de control de tesorería

Cumplimentación de documentos de cobro y pago.

Cumplimentación de libros y registros de Tesorería.

Ejecución de las operaciones de arqueo y cuadro de Caja y detección de desviaciones.

Gestión de las cuentas bancarias.

Control de operaciones y vencimientos como instrumento de previsión financiera.

Identificación de los flujos de entrada y salida de tesorería.

Identificación de medios y plazos de presentación de documentación de cobro o pago ante organismos públicos.

Cálculo del Cash-Flow financiero.

Elaboración y análisis del Presupuesto de Tesorería.

Análisis de flujos de información internos y externos en el departamento de Tesorería.

Diruzaintza kudeatzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Dokumentuak fisikoki aurkezteko baliabide telematikoak, administrazio elektronikoko baliabideak eta ordezkotako beste bitarteko batzuk erabiltzea.

Diruzaintza-kudeaketaren printzipioak:

- Diruzaintza-kudeaketaren funtzioa.
- Diruzaintza-kudeaketa planifikatzeko eta kontrolatzeko metodoak.

Enpresaren barneko eta kanpoko kobratzeko eta ordaintzeko bitartekoei buruzko dokumentuak:

Ordainagiria, txekoa, zor-agiria, kanbio-letra, beste ordainbide batzuk.

Herri Administrazioarekiko autolikidazioak:

- Tributu-agentzia: BEZa, PFEZ.
- Gizarte Segurantzaren lurralde-diruzaintza: gizarte-aseguruen likidazioa.
- Udala: jarduera-lizentzia, obra-lizentziaren ondoriozko tasa.

Diruzaintzako erregistro-liburuak:

- Kutxa-liburuak, bankuak, bezeroen kontuak, hornitzaileen kontuak, kobratu eta ordaindu beharreko efektuen erregistroa.

Kutxaren kontrola:

- Kutxako kontaketa egitea eta saldoak adostea.
- Cash-Flow.

Bankuaren kontrola:

- Bankuko berdinkatzearen xedea eta prozedura.

Erantzukizuna, segurtasuna eta zorroztasuna prozedurak gauzatzean.

Zuhurtzia eta konfidentziasuna informazioa maneiatzean.

2.– Finantziario, inbertsio eta zerbitzuetako oinarriko finantza-tresnak bideratzea

Inbertsioko finantza-tresna nagusien errentagarritasuna kalkulatzeko.

Finantziario-tresna nagusien kostua kalkulatzeko.

Enpresan ohikoak diren finantza-produktuak kontratatzearekin, berritzearekin eta ezabatzearekin lotzen diren askotariko dokumentuak betetzea.

Atzerriko monetako eragiketetan trukeak kalkulatzeko.

On-line bankuko bitarteko telematikoak eta antzekoak erabiltzea.

Espainiako finantza-sistemaren egitura eta antolamendua.

Bankuen arloko finantza-erakundeak:

Utilización de aplicaciones informáticas de Gestión de Tesorería.

Utilización de medios telemáticos de administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.

Principios de Gestión de Tesorería:

- Función de la Gestión de Tesorería.
- Métodos de planificación y control de la Gestión de Tesorería.

Documentos relativos a medios de cobro y pago internos y externos de la empresa:

Recibo, Cheque, Pagaré, Letra de cambio, Otros medios de pago.

Autoliquidaciones con la Administración Pública:

- Agencia Tributaria: IVA, IRPF.
- Tesorería Territorial de la Seguridad Social: Liquidación de seguros sociales.
- Ayuntamiento: licencia de actividades, tasa por licencia de obras.

Libros registros de Tesorería:

- Libros de Caja, Bancos, cuentas de clientes, proveedores, registro de efectos a cobrar y a pagar.

Control de Caja:

- Arqueo y cuadro de caja.
- Cash-Flow.

Control del Banco:

- Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria.

Responsabilidad, rigurosidad y seguridad en la ejecución de los procedimientos.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

2.– Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios

Cálculo de la rentabilidad de los principales instrumentos financieros de inversión.

Cálculo del coste de los principales instrumentos de financiación.

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

Cálculo de cambios en operaciones en moneda extranjera.

Utilización de medios telemáticos de banca on-line y afines.

Estructura y organización del Sistema Financiero Español.

Instituciones financieras bancarias:

– Europako Banku Zentrala, Espainiako Bankua, banku pribatuak, aurrezki-kutxak, kreditukooperatibak.

Bankuez bestelako finantza-erakundeak:

– Entitate aseguratzaileak, leasing-sozietateak, finantziazio- eta factoring-entitateak, elkarren bermerako sozietateak.

Finantza-merkatuak:

– Kapital-merkatuak, lehengaien merkatua.

– Moneta-merkatua, deribatuen edo gerokoen merkatua, aseguru-merkatua, dibisa-merkatua.

Finantziazio, inbertsio eta zerbitzuaren alorreko bankuen finantza-tresnak:

– Kreditu-kontuak, maileguak, merkataritza-deskontuak, eperako ezarpenak, transferentziak, helbideratzeak, balore-zorroa, kobrantzen eta ordainketen kudeaketa, on-line bankuak.

Finantziazio, inbertsio eta zerbitzuaren alorreko bankuez bestelako finantza-tresnak:

– Dibisa-trukea, leasing, renting, factoring, confirming, ziurtagirien ordainketa, Estatuaren bonuak eta obligazioak, Altxorraren letra, jesapenak, burtsako inbertsioak, enpresaren aseguruak.

Beste finantziazio-tresna batzuk:

– Diru-laguntzak, hornitzaileen finantziazioa, abalak, arrisku-kapitaleko funtsak.

Inbertsioaren errentagarritasuna.

Finantziazioaren kostua:

– Kapitalaren kostua.

Erantzukizuna, segurtasuna eta zorroztasuna prozedurak gauzatzean.

Jarrera ordenatua eta metodikoa lanak egitean.

Zuhurtzia eta konfidentzialtasuna informazioa maneiatzean.

Autonomia lana egitean.

3.– Oinarrizko finantza-kalkuluak egitea

Finantza-eragiketa bateko interes sinplea kalkulatzeari.

Finantza-eragiketa bateko interes konposatua kalkulatzeari.

Interes-tasaren eta denboraren arteko lotura aztertzeari.

Interes-tasa baliokideak kalkulatzeari.

Merkataritza-deskontu sinplea kalkulatzeari.

Interes-tasa nominalaren eta efektiboaren arteko aldea aztertzeari.

Finantza-eragiketa bateko urteko tasa baliokidea kalkulatzeari.

– Banco Central Europeo, Banco de España, Banca privada, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito.

Instituciones financieras no bancarias:

– Entidades aseguradoras, Sociedades de Leasing, Entidades de financiación y Factoring, Sociedades de Garantía Recíproca.

Mercados financieros:

– Mercado de capitales, Mercado de materias primas,

– Mercado monetario, Mercado de derivados o futuros, Mercado de seguros, Mercado de divisas.

Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios:

– Cuentas de crédito, préstamo, descuento comercial, impositaciones a plazo, transferencias, domiciliaciones, cartera de valores, gestión de cobros y pagos, banca on-line.

Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios:

– Cambio de divisas, leasing, renting, factoring, confirming, pagos certificados, bonos y obligaciones del Estado, letras del Tesoro, empréstitos, inversiones en bolsa, seguros de la empresa.

Otros instrumentos de financiación:

– Subvenciones, financiación de proveedores, avales, fondos de capital-riesgo.

Rentabilidad de la inversión.

Coste de financiación:

– Coste de capital.

Responsabilidad, rigurosidad y seguridad en la ejecución de los procedimientos.

Actitud ordenada y metódica en la realización de tareas.

Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.

Autonomía en el desempeño del trabajo.

3.– Cálculos financieros básicos

Cálculo del Interés Simple en una operación financiera.

Cálculo del Interés Compuesto en una operación financiera.

Análisis de la relación entre tipo de interés y tiempo.

Cálculo de tipos de interés equivalentes.

Cálculo del Descuento Comercial Simple.

Análisis de la diferencia entre Interés nominal y efectivo.

Cálculo de la TAE en una operación financiera.

Bankuetako produktueterako eta zerbitzuetarako komisioen eta interesen tarifak identifikatzea eta kalkulatzea.

Hainbat errenta motatarako egungo balioa eta amaierakoa kalkulatzeko.

Finantza-eragiketak.

Kapitalizazio-erregimenak:

- Kapitalizazio sinplea.
- Kapitalizazio konposatua.

Eguneratze sinplea:

- Merkataritza-deskontu sinplea.

Finantza-baliokidetasuna:

- Mugaegun arrunta.
- Batez besteko mugaeguna.
- Batez besteko zenbatekoa.

Interes-tasaren zatikatzea.

Interes-tasa nominala eta interes-tasa efektiboa edo urteko tasa baliokidea.

Banku-komisioak.

Errentak.

Ordena eta zorrozatasuna lanean.

Zehaztasuna eta segurtasuna kalkulatuak egitean.

4.– Oinarrizko banku-eragiketak egitea

Kontu korrontek eta kreditu-kontuak ohiko metodoen bidez likidatzea.

Efektu-negoziario batean likidoa kalkulatzeko.

Finantza-produktuak kostu/errentagarritasun aldagaien arabera alderatzea.

Mailegu-eragiketetan esku hartzen duten aldagaiak aztertzea.

Ohikoenak diren maileguak amortizatzeke sistemak aztertzea.

Mailegu-eragiketetako kuotak kalkulatzeko.

Mailegu baten amortizazio-taula ohiko metodoetatik egitea.

Banku-operatiboaren berriazko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Interes sinpleko kapitalizazioko banku-eragiketak:

- Kontu korrontek eta aurrezpen-kontuak, kreditu-kontua.

Interes sinpleko deskontuko banku-eragiketak:

- Efektu-negoziarioa.

Interes konposatuko kapitalizazioko banku-eragiketak:

Identificación y cálculo de tarifas de comisiones e intereses para diferentes productos y servicios bancarios.

Cálculo del Valor Actual y Final de los diferentes tipos de rentas.

Operaciones financieras.

Regímenes de capitalización:

- Capitalización simple.
- Capitalización compuesta.

Actualización simple:

- Descuento comercial simple.

Equivalencia Financiera:

- Vencimiento común.
- Vencimiento medio.
- Tanto medio.

Fraccionamiento del tanto de interés.

Tipo de interés nominal y tipo de interés efectivo o TAE.

Comisiones bancarias.

Rentas.

Orden y rigor en el trabajo.

Precisión y seguridad en la ejecución de los cálculos.

4.– Operaciones bancarias básicas

Liquidación de cuentas corrientes y cuentas de crédito por los métodos más habituales.

Cálculo del líquido de una negociación de efectos.

Comparación de productos financieros bajo las variables coste/rentabilidad.

Análisis de las variables que intervienen en las operaciones de préstamo.

Análisis de los sistemas de amortización de préstamos más habituales.

Cálculo de la cuota en las operaciones de préstamo.

Realización del cuadro de amortización de un préstamo por los métodos más habituales.

Utilización de aplicaciones informáticas específicas de operativa bancaria.

Operaciones bancarias de capitalización a interés simple:

- Cuentas corrientes y de ahorro, cuenta de crédito.

Operaciones bancarias de descuento a interés simple:

- Negociación de efectos.

Operaciones bancarias de capitalización a interés compuesto:

– Maileguak eta horien amortizazioa.

Banku-eragiketekin lotzen den dokumentazioa.

Ohikoenak diren on-line banku-zerbitzuak.

Teknologia berriek kontsulta eta laguntzako elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

Jarrera ordenatua eta metodikoa izatea lanak egi-tean.

Zuhurtziaz eta konfidentziasunez jardutea informazioa maneiatzean.

11. lanbide-modulua: Laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: 0449

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 105 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatzeko aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeke funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarre-
rak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2.– Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

– Préstamos y su amortización.

Documentación relacionada con las operaciones bancarias.

Servicios bancarios on-line más habituales.

Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.

Actitud ordenada y metódica en la realización de las tareas.

Confidencialidad y discreción en el manejo de la información.

Módulo Profesional 11: Formación y Orientación Laboral

Código: 0449

Curso: 2º

Duración: 105 horas

A) 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 valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o titulada.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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 de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

d) Taldekideek bere gain hartutako denetako egin-kizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.

e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundeen alderdi ezaugarritzat onartu du.

f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.

g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

3.- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuetan horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-zuzenbidearen oinarrizko kontzeptuak identifikatu ditu.

b) Enpresaburuen eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.

c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.

d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.

e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.

f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.

g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.

h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkak ebazteko prozedurak aztertu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.

j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4.- Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren egin-kizuna.

b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.

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 han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

g) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran.

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.

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 la ciudadanía.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.

d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.

e) Suposizio simple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiari dagozkion kuotak identifikatu ditu.

f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.

g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.

h) Oinarriko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5.- Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneke lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.

b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.

c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.

d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoena diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.

e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.

f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.

g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6.- Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikaturako agente guttien erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laneko arriskuen prebentziora dauden eskubideak eta betebeharrak nagusiak zehaztu ditu.

b) Enpresan prebentzioa kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentziora buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.

c) Arriskuen prebentziora dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de la figura del empresario o empresaria y de la del trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y a la del empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5.- 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 ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) 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.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duen erakunde publikoak identifikatu ditu.

e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentziarioa barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.

f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.

g) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.- Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-ingurune arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezinak badira, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.

b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.

c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.

d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.

e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarriko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osara eta erabilera ere.

f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

B) Edukiak

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea:

– Beharrekin eta hobespenekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.

– Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarako helburu errealistak eta koherentek.

Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeko zerrenda bat ezartzea.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evaluación.

7.- Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) 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.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras y su importancia como medida de prevención.

B) Contenidos:

1.- Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título.

Definición y análisis del sector profesional del título.

Planificación de 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.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak bete-tzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

Europar ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako eten-gabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea.

Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.- Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea

Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea.

Antolamendu-egiturak aztertzea.

Kideek lan-taldean izan ditzaketan eginkizunak aztertzea.

Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea.

Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuak jarrerak aztertzea.

Gatazka ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldearen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunak araberak.

Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzeta eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea.

Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículum vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.

Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2.- Gestión del conflicto y equipos de trabajo

Análisis de una organización como equipo de personas.

Análisis de estructuras organizativas.

Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.

Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.

Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.

Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.

Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.

La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

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

Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkak ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazkak ebazteko sistemak aztertzea.

3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkia-
ren arabera sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Ba-
teginen (LELTB) arautzen diren lan-jardueren eza-
garriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta
alderatzea, haien ezaugarrien arabera.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzar-
men kolektiboa aztertzea.

Lan-zuzenbidearen oinarritzko iturriak: Konstitu-
zioa, Europar Batasunaren arteztarauak, Langileen
Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa.

Lan-kontratuak: kontratuaren elementuak, ezauga-
rriak eta formalizazioa, gutxienezko edukiak, enpre-
sariaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri
orokorrak.

Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak,
aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak.

Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedendia (lane-
ko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak).

Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparte-
ko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzekoak, soldata-
bermeak.

Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehune-
koak, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga
(PFEZ).

Kontratu aldatu, eten eta deuseztatzea.

Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua,
sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka
kolektiboak, greba, ugazaben itxiera.

Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa.

Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora
ateratzea, telelana...

Lana arautzearen beharra baloratzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-
harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko in-
teresa.

Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken
ebazpide gisa aintzat hartzea.

Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez
kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handi-
enak dituzten kolektiboetarako.

Valoración de la comunicación como factor clave
en el trabajo en equipo.

Actitud participativa en la resolución de conflictos
que se puedan generar en los equipos de trabajo.

Ponderación de los distintos sistemas de solución
de conflictos.

3.- Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo

Análisis de fuentes del derecho laboral y classifica-
ción según su jerarquía.

Análisis de las características de las actividades la-
borales reguladas por el Texto Refundido de la Ley
del Estatuto de los Trabajadores (TRLET).

Formalización y comparación, según sus caracterís-
ticas, de las modalidades de contrato más habituales.

Interpretación de la nómina.

Análisis del convenio colectivo de su sector de ac-
tividad profesional.

Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución,
Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores,
Convenio Colectivo.

El contrato de trabajo: elementos del contrato,
características y formalización, contenidos mínimos,
obligaciones del empresario o empresaria, medidas
generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, tempo-
rales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos
(calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraor-
dinarias, percepciones no salariales, garantías salaria-
les.

Deducciones salariales: bases de cotización y por-
centajes, impuesto sobre la renta de las personas físi-
cas (IRPF).

Modificación, suspensión y extinción del contrato.

Representación sindical: concepto de sindicato, de-
recho de sindicación, asociaciones empresariales, con-
flictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

El convenio colectivo. Negociación colectiva.

Nuevos entornos de organización del trabajo: ex-
ternalización, teletrabajo...

Valoración de necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en
las relaciones laborales de su sector de actividad pro-
fesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos co-
mo modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la
contratación de trabajadores y trabajadoras, especial-
mente en los colectivos más desprotegidos.

Gizartea hobetzeko agente gisa, sindikatuen eginkizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4.– Gizarte Segurantzaren enplegua eta langabezia

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburuen eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa.

Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliaezintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta bizirapena.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Hiritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.– Arrisku profesionalak ebaluatzea

Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea.

Arrisku-faktoreak aztertzea.

Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea.

Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea.

Lanbide-eginkizunaren araberrako arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

Arrisku profesionalaren kontzeptua.

Enpresaren arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa.

Profilari lotutako lan-ingurunearen berriarazko arriskuak.

Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

4.– Seguridad Social, empleo y desempleo

Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.

El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios o empresas y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.– Evaluación de riesgos profesionales

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

Análisis de factores de riesgo.

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 psico-sociales.

Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.

Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.

Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.

El concepto de riesgo profesional.

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

Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.

Daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa azaltzea.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6.– Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarriko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarriko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun-mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzioan (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien egin-kizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkaritza prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarriko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) eta laneko osasuneko (LO) agente gisa duen posizioa baloratzea.

Erakunde publikoek eta pribatuek laneko osasunean (LO) errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea.

Dagokion kolektiboaren larrialdi-planei buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7.– Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea

Norbera babesteko teknikak identifikatzea.

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

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Interés en la adopción de medidas de prevención.

Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

6.– Planificación de la prevención de riesgos en la empresa

Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.

Análisis de la norma básica de prevención de riesgos laborales (PRL).

Análisis de la estructura institucional en materia de prevención de riesgos laborales (PRL).

Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.

Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.

El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. Niveles de responsabilidad en la empresa.

Agentes intervinientes en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) y Salud y sus diferentes roles.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (técnico básico o técnica básica en prevención de riesgos laborales).

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

La planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Valoración de la importancia y necesidad de la prevención de riesgos laborales (PRL).

Valoración de su posición como agente de prevención de riesgos laborales (PRL) y salud laboral (SL).

Valoración de los avances para facilitar el acceso a la salud laboral (SL) por parte de las instituciones públicas y privadas.

Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

7.– Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa

Identificación de diversas técnicas de prevención individual.

Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea.

Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea.

Larrialdi-egoerak aztertzea.

Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea.

Langileen osasuna zaintzea.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena baloratzea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

12. lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza

Kodea: 0451

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 380 ordu

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen du eta enpresaren barne- eta kanpofuntzioekin lotzen ditu, baita enpresari dagokion sektore ekonomikoarekin edo haren bezeroak kokatzen diren sektore ekonomikoarekin ere.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.

b) Enpresaren egitura sektorean dauden ereduak enpresa-antolamenduekin alderatu ditu.

c) Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.

d) Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

e) Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko kompetentziak baloratu ditu.

f) Jarduera honetan ohikoenak diren hedabideen egokitasuna identifikatu du.

Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Análisis de situaciones de emergencia.

Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.

Tipos de señalización.

Valoración de la previsión de emergencias.

Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.

Participación activa en las actividades propuestas.

Módulo Profesional 12: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0451

Curso: 2º

Duración: 380 horas

A) 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 de la prestación de servicio.

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.– Lanbide-jarduera garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:

– Lanpostuan beharrezkoa den pertsonal- eta denbora-eskuragarritasuna.

– Jarrera pertsonalak (besteak beste, puntualtasuna eta empatia) eta profesionalak (besteak beste, lanposturako beharrezko txukuntasuna, garbitasuna, eta erantzukizuna).

– Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean.

– Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.

– Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.

– Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.

– Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Laneko arriskuen prebentzioari buruzko arauak identifikatu ditu, baita lanbide-jardueran aplikatzeko den Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarritzko alderdiak ere.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresaren arauen arabera erabili du norbera babesteko ekipamendua.

d) Garatu dituen jardueretan ingurumena errespetatzeko jarrera izan du.

e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua antolatuta, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

f) Esleitu zaion lanaz arduratu da eta jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldeko kideekin komunikazio eraginkorra ezarri da.

h) Taldearen gainerakoekin koordinatu da eta sortzen diren gertakaririk adierazgarrienak komunikatu ditu.

i) Bere jardueraren garrantzia eta zereginen aldaketara egokitzeko beharra baloratu du.

j) Lana garatzean arauak eta prozedurak aplikatzeaz arduratu da.

3.– Aginduak, dokumentuak eta komunikazioak erregistratzen ditu, horien edukia interpretatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

2.– Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en 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 y 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.

– Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

– Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías 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) Dokumentuak eta komunikazioak jasotzeko eta interpretatzeko beharrezko bitartekoak eta materialak identifikatu ditu.

b) Aginduek, dokumentuek eta komunikazioek duten informazioa identifikatu du.

c) Jasotako informazioaren premia eta garrantzia zehaztu du.

d) Jasotako aginduekin, dokumentuekin eta komunikazioekin lotzen diren zereginak zehaztu ditu.

e) Jasotako aginduak gauzatzeko beharrezko baliabideak ezagutu eta zehaztu ditu.

f) Komunikazioak edo dokumentuak sailkatu ditu, ondoren bideratu ahal izateko.

g) Informazio horrekin lotzen den zeregina interpretatzeko edo gauzatzeko lanak dagokion sailari esleitu dizkio.

h) Enpresaren barne-prozedurak eta -irizpideak aplikatu ditu.

4.- Dokumentuak edo komunikazioak lantzen ditu, enpresak ezarritako irizpideei eta indarrean dagoen araudiari jarraituz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresan erabili ohi diren dokumentuak identifikatu ditu.

b) Bete beharreko dokumentua identifikatu du.

c) Enpresa baten administrazio-kudeaketako berriazko dokumentuak lantzeko araudi erregulatzaileraz egagutu du.

d) Dokumentuak lantzeko beharrezko informazioa lortu du.

e) Dokumentuak osatzeko bitarteko edo euskarri egokiak erabili ditu.

f) Matematika-kalkuluak eta beharrezko egiaztapenak egin ditu.

g) Landu beharreko dokumentuen eremu guztiak bete ditu.

h) Egin beharreko zereginaren ezaugarrietara egokitutako hizkuntza eta idazkera zuzena erabili du.

i) Dokumentuaren edo komunikazioaren hartzailea identifikatu du.

j) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabili ditu.

5.- Administrazio-dokumentazioa bideratzen eta kudeatzen du, enpresak finkatutako irizpideei jarraituz eta indarrean dagoen araudia aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Landutako eta jasotako dokumentuak egiaztatzen eta berrikusi ditu.

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 e 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 recibidos.

b) Enpresako sailen arduradunei aurkeztu dizkie dokumentuak.

c) Herri-administrazioei eta enpresaz kanpoko antolakundeei aurkeztu dizkie dokumentuak.

d) Dokumentazioa kudeatzeko dagozkion epeak bete ditu.

e) Komunikazio-bide egokiak erabili ditu.

f) Araudi erregulatuak ezagutu du.

g) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabili ditu.

6.- Administrazio-dokumentazioa erregistratzen eta artxibatzen du, enpresak finkatutako irizpideei jarraituz eta indarrean dagoen araudia aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresan erregistratzeko eta artxibatzeko erabiltzen diren sistemak identifikatu ditu.

b) Erregistratzeko bitarteko edo euskarririk egokiak erabili ditu.

c) Erregistro-liburuak bete ditu.

d) Enpresan erabiltzen den dokumentazioa antolatzeko teknikak aplikatu ditu.

e) Txukuntasun- eta garbiketa-lanak egin ditu.

f) Araudi erregulatuak ezagutu du.

g) Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabili ditu.

h) Informazioa artxibatzeko sistemak aplikatu ditu.

7.- Salmenta-eragiketarako egiten dituzten produktuak sustatzen ditu eta bezeroari arreta ematen dio, enpresak ezarritako irizpideetara eta ezaugarrietara egokituz eta enpresaren merkataritza-arloarekin elkarlanean jardunez.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezeroen beharretara egokitutako eskaintzak lantzen ditu, merkataritza-helburuen eta enpresaren salmenta-baldintzen arabera.

b) Bezeroei irtenbideak eskaini dizkie aurkeztutako erreklamazioei aurre egiteko.

c) Bezeroekiko empatia erraztuko duten gizarte-trebetasunak eta komunikazio-teknikak aplikatu ditu.

d) Erosteke erabakia erraztuko duen jarrera mantendu du.

e) Merkaturatzeko bideen bitartez produktuak eta zerbitzuak saltzeko teknikak aplikatu ditu.

f) Bezeroei enpresaren produktuei eta zerbitzuei buruzko informazioa eman zaie.

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 la clientela conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.

b) Se han ofrecido a la clientela soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.

c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con la clientela.

d) Se ha mantenido una actitud 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 a la clientela sobre los productos y servicios de la empresa.

g) Dagokion sailari komunikatu dizkio bezeroek aurkeztutako erreklamazioak.

g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.

III. ERANSKINA

GUTXIENeko ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

1. atala.– Espazioak.

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (m ²) 30 IKASLE	AZALERA (m ²) 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Administrazio-lantegia	100	75
Informatika-gela	60	40

2. atala.– Ekipamenduak.

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	Irakaslearentzako PCa. Ikasgelako altzariak. Proiektzio-kanoia. Proiektzio-pantaila. Ikus-entzunezko erreproduktorea.
Administrazio-lantegia	Irakaslearen ordenagailua, sarean integratua, eta Interneterako konexioa duena. Proiektzio-kanoia. Sistema eragilearen lizentziak. Lanpostu bakarreko bulegoko mahaiak, honako ekipazioa dutenak: PCa, sarean instalatua eta Interneterako konexioa duena. Helburu orokorreko informatika-aplikazioak: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituak, konpresoreak, birusen aurkakoa, web-orrien editorea. Administrazio-kudeaketako informatika-aplikazioak: pertsonala, salerosketak, kontabilitatea eta biltegia kudeatzeko pakete integratuak. Izapide elektronikoak egiteko sistemak. Bulegoko eserlekuak. Datuak biltegitartzeko gailu elektronikoak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDa eta DVDa. Sareko funtzio anitzeko inprimagailua. Eskanerra. Telefonoguneak edo funtzio anitzeko telefonoak. Faxa. Saltokiko terminala. Bulegoko askotariko altzariak eta materiala, dokumentazio-artxibo konbentzionalak, artxibatze karpetak, grapagailuak, zulatze gailuak, guraizeak, papera, etiketak, eta abar.

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Informatika-gela	<p>Sarean instalatutako PCak ikasleentzat, Interneterako konexioa dutenak eta multimedia-sistemaz hornituta daudenak (bozgorailuak, mikrofonoa eta abar).</p> <p>Irakasleentzako PCa, Interneterako konexioa duena eta multimedia-sistemaz hornituta dagoena (bozgorailuak, mikrofonoa eta abar).</p> <p>DVD grabagailua.</p> <p>Eskanerra.</p> <p>Inprimagailua.</p> <p>Ikasgelako altzariak.</p> <p>Proiektzio-kanoia.</p> <p>Proiektzio-pantaila.</p> <p>Ikus-entzunezko erreproduktorea.</p> <p>Datuak biltegitratzeko gailuak, USB memoriak, disko gogor eramangarriak, CDa eta DVDa.</p> <p>Sistema eragilearen lizentziak.</p> <p>Mekanografia ordenagailuz ikasteko aplikazio baterako lizentziak.</p> <p>Informatika-aplikazio orokorrak erabiltzeko lizentzia: testu-prozesadorea, kalkulu-orria, datu-basea, aurkezpenak, posta elektronikoa, argazki-ukituak, konpresoreak, suebakia, birusen aurkakoa, web-orrien editorea.</p>

IV. ERANSKINA

IRAKASLEAK

1. atala.– Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena administrazio-kudeaketako heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
0437. Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0438. Salerosketako administrazio-eragiketak	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0439. Enpresa eta Administrazioa	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0440. Informazioaren informatika-tratamendua	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0441. Kontabilitate-teknika	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0442. Giza baliabideetako administrazio-eragiketak	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0443. Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0156. Ingelesa	Ingelesa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
0446. Enpresa ikasgelan	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak
0448. Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0449. Laneko prestakuntza eta orientabidea	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0451. Lantokiko prestakuntza	Enpresen administrazioa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
	Administrazio-kudeaketako prozesuak	Euskal Autonomia Erkidegoko Lanbide Heziketako irakasle teknikoak

edo araudian ager daitekeen beste edozein irakasle-espezialitate.

2. atala.– Titulazio baliokideak irakaskuntzaren ondorioetarako.

KIDEGOAK	ESPEZIALITATEAK	TITULAZIOAK
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Enpresa-zientzietan diplomaduna Lan-harremanetan diplomaduna Gizarte-lanean diplomaduna Gizarte-hezkuntzan diplomaduna Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaduna
	Enpresen administrazioa	Enpresa-zientzietan diplomaduna Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaduna

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

3. atala.– Titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak hezkuntzakoaz bestelako administrazioetako titulartasun pribatuko nahiz publikoko ikastetxeentzat.

LANBIDE MODULUAK	TITULAZIOAK
0441. Kontabilitate-teknika	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo irakaskuntzaren ondorioetarako beste zenbait titulu baliokide
0443. Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua	
0156. Ingelesa	
0448. Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak	
0449. Laneko prestakuntza eta orientabidea	
0437. Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide. Diplomaduna, ingeniari teknikoa edo arkitekto teknikoa edo dagokion mailako titulua edo beste zenbait titulu baliokide
0438. Salerosketako administrazio-eragiketak	
0439. Enpresa eta Administrazioa	
0440. Informazioaren informatika-tratamendua	
0442. Giza baliabideetako administrazio-eragiketak	
0446. Enpresa ikasgelan	

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

V. ERANSKINA

URRIAREN 3KO 1/1990 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKO LANBIDE MODULUEN ETA MAIATZAREN 3KO 2/2006 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKOEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

«ADMINISTRAZIO KUDEAKETAKO» HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOGSE, 1/1990)	«ADMINISTRAZIO KUDEAKETAKO» HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOE, 2/2006)
Komunikazioa, informazio-artxibatzea eta teklatu-eragikera	0437. Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta
Salerosketaren administrazio-kudeaketa	0438. Salerosketako administrazio-eragiketak
Pertsonalaren administrazio-kudeaketa	0442. Giza baliabideetako administrazio-eragiketak
Kontabilitate orokorra eta diruzaintza	0441. Kontabilitate-teknika 0443. Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua
Oinarrizko finantza- eta aseguru-produktuak eta -zerbitzuak	0448. Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak
Administrazio-kudeaketa publikoaren printzipioak	0439. Enpresa eta Administrazioa
Informatika-aplikazioak	0440. Informazioaren informatika-tratamendua
Lantokiko prestakuntza	0451. Lantokiko prestakuntza

VI. ERANSKINA

KONPETENTZIA ATALEN ETA MODULUEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK BALIOZKOTZEKO), ETA LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK EGIAZTATZEKO)

1. atala.– Ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin.

KONPETENTZIA ATALA	LANBIDE MODULUA
UC0975_2: Barne- eta kanpo-komunikazioak hartzea eta prozesatzea. UC0978_2: Artxiboa euskarri konbentzionalen eta informatikoan kudeatzea.	0437. Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta
UC0976_2: Merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.	0438. Salerosketako administrazio-eragiketak
UC0973_1: Informatika-terminaletan datuak eta testua sartzea, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan. UC0233_2: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan aplikazio ofimatikoak maneiatzea.	0440. Informazioaren informatika-tratamendua
UC0977_2: Administrazio-kudeaketako jardueretan bezeroekin harremanetan jartzean, atzerriko hizkuntzan erabiltzaile independentearen mailarekin komunikatzea.	0156. Ingelesa (*)
UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea	0448. Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak
UC0980_2: Giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.	0442. Giza baliabideetako administrazio-eragiketak
UC0981_2: Kontabilitate-erregistroak egitea.	0443. Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua 0441. Kontabilitate-teknika

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da. Tituluak barnean hartzen dituen konpetentzia-atal guztiak egiaztatu direnean baliozkotuko da 0446 Enpresa ikasgelan lanbide-modulua.

2. atala.– Titulu honetako lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeako:

LANBIDE MODULUA	KONPETENTZIA ATALA
0437. Enpresa-komunikazioa eta bezeroarentzako arreta	UC0975_2: Barne- eta kanpo-komunikazioak hartzea eta prozesatzea. UC0978_2: Artxiboa euskarri konbentzionalen eta informatikoan kudeatzea.
0438. Salerosketako administrazio-eragiketak	UC0976_2: Merkataritza-prozesuko administrazio-kudeaketak egitea.
0440. Informazioaren informatika-tratamendua	UC0233_2: Informazioaren eta komunikazioaren kudeaketan aplikazio ofimatikoak maneiatzea. UC0973_1: Informatika-terminaletan datuak eta testua sartzea, segurtasun, kalitate eta eraginkortasuneko baldintzetan.
0156. Ingelesa	UC0977_2: Administrazio-kudeaketako jardueretan bezeroekin harremanetan jartzean, atzerriko hizkuntzan erabiltzaile independentearen mailarekin komunikatzea.
0448. Diruzaintza-kudeaketako eragiketa osagarriak	UC0979_2: Diruzaintzako administrazio-kudeaketak egitea
0442. Giza baliabideetako administrazio-eragiketak	UC0980_2: Giza baliabideetako administrazio-laguntzako jarduerak egitea.
0443. Kontabilitate-dokumentazioaren tratamendua 0441. Kontabilitate-teknika	UC0981_2: Kontabilitate-erregistroak egitea.

ANEXO III

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Apartado 1.– Espacios.

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE m ² 30 ALUMNOS/ALUMNAS	SUPERFICIE m ² 20 ALUMNOS/ALUMNAS
<i>Aula de polivalente</i>	60	40
<i>Taller administrativo</i>	100	75
<i>Aula de informática</i>	60	40

Apartado 2.– Equipamientos.

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
<i>Aula polivalente</i>	<p><i>PC para el profesor o profesora.</i> <i>Mobiliario de aula.</i> <i>Cañón de proyección.</i> <i>Pantalla de proyección.</i> <i>Reproductor audiovisual.</i></p>
<i>Taller administrativo</i>	<p><i>Un ordenador del profesor o profesora, integrado en la red, con conexión a Internet.</i> <i>Cañón de proyección.</i> <i>Licencias de sistema operativo.</i> <i>Mesas de oficinas con monopuestos de trabajo, equipadas con:</i> <i>PC instalado en la red común con conexión a Internet.</i> <i>Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus, edición de páginas Web.</i> <i>Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén.</i> <i>Sistemas de tramitación electrónica.</i> <i>Sillas de oficina.</i> <i>Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD.</i> <i>Impresora multifunción en red.</i> <i>Scanner.</i> <i>Teléfono Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones.</i> <i>Fax.</i> <i>Terminal de punto de venta (TPV).</i> <i>Mobiliario y material diverso de oficina archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas, otros.</i></p>

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula de informática	<p>PCs instalados en red, con conexión a Internet para alumnos, y dotados de sistema multimedia (altavoces, micrófono, etc.)</p> <p>PC para el profesorado, con conexión a Internet y dotado de sistema multimedia (altavoces, micrófono, etc.)</p> <p>Unidad grabadora de DVD.</p> <p>Escáner.</p> <p>Impresora.</p> <p>Mobiliario de aula.</p> <p>Cañón de proyección.</p> <p>Pantalla de proyección.</p> <p>Reproductor audiovisual.</p> <p>Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD.</p> <p>Licencias de sistema operativo.</p> <p>Licencias de uso de aplicación de aprendizaje de mecanografía por ordenador.</p> <p>Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores, edición de páginas web.</p>

ANEXO IV

PROFESORADO

Apartado 1.– Especialidades del profesorado y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión Administrativa.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente	Procesos de gestión administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0438. Operaciones administrativas de compra-venta	Procesos de gestión administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0439. Empresa y Administración	Procesos de gestión administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0440. Tratamiento informático de la información	Procesos de gestión administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0441. Técnica contable	Administración de empresas	<p>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</p> <p>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</p>
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos	Procesos de gestión administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0443. Tratamiento de la documentación contable	Administración de empresas	<p>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</p> <p>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</p>

<i>MÓDULO PROFESIONAL</i>	<i>ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO</i>	<i>CUERPO</i>
0156. Inglés	Inglés	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0446. Empresa en el aula	<i>Administración de empresas</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
	<i>Procesos de gestión administrativa</i>	<i>Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0448. Operaciones auxiliares de gestión de Tesorería	<i>Administración de empresas</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0449. Formación y orientación laboral	<i>Formación y Orientación Laboral</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
0451. Formación en centros de trabajo	<i>Administración de empresas</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
	<i>Procesos de gestión administrativa</i>	<i>Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>

o cualquier otra especialidad del profesorado que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 2.- Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

<i>CUERPOS</i>	<i>ESPECIALIDADES</i>	<i>TITULACIONES</i>
<i>Catedráticas o catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>	<i>Formación y orientación laboral</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales</i> <i>Diplomada o Diplomado en Relaciones Laborales</i> <i>Diplomada o Diplomado en Trabajo Social</i> <i>Diplomada o Diplomado en Educación Social</i> <i>Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública</i>
	<i>Administración de empresas</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales</i> <i>Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública</i>

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 3.- Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas a la educativa.

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	Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o 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	Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Diplomada o Diplomado, Ingeniera Técnica o Ingeniero Técnico, Arquitecta Técnica o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

ANEXO V

CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 1/1990, DE 3 DE OCTUBRE, Y LOS ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 2/2006, DE 3 DE MAYO

MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (LOGSE 1/1990)	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (LOE 2/2006)
Comunicación, archivo de la información y operatoria de teclados	0437. Comunicación empresarial y atención al cliente
Gestión administrativa de compra-venta	0438. Operaciones administrativas de la compra-venta
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 VI

CORRESPONDENCIA DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON LOS MÓDULOS PARA SU CONVALIDACIÓN, Y CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU ACREDITACIÓN

Apartado 1.— Correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales.

<i>UNIDAD DE COMPETENCIA</i>	<i>MÓDULO PROFESIONAL</i>
<i>UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.</i>	<i>0437. Comunicación empresarial y atención al cliente</i>
<i>UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.</i>	<i>0438. Operaciones administrativas de la compra-venta</i>
<i>UC0973_1: 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.</i>	<i>0440. Tratamiento informático de la información</i>
<i>UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.</i>	<i>0156. Inglés (*)</i>
<i>UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.</i>	<i>0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería</i>
<i>UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.</i>	<i>0442. Operaciones administrativas de recursos humanos</i>
<i>UC0981_2: Realizar registros contables.</i>	<i>0443. Tratamiento de la documentación contable 0441. Técnica contable</i>

()Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. El módulo profesional, 0446 Empresa en el aula, se convalidará cuando se tengan acreditadas todas las unidades de competencia que incluye el título.*

Apartado 2.— La correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación es la siguiente:

<i>MÓDULO PROFESIONAL</i>	<i>UNIDAD DE COMPETENCIA</i>
<i>0437. Comunicación empresarial y atención al cliente</i>	<i>UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.</i>
<i>0438. Operaciones administrativas de la compra-venta</i>	<i>UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.</i>
<i>0440. Tratamiento informático de la información</i>	<i>UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.</i>
<i>0156. Inglés</i>	<i>UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.</i>
<i>0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería</i>	<i>UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.</i>

<i>MÓDULO PROFESIONAL</i>	<i>UNIDAD DE COMPETENCIA</i>
<i>0442. Operaciones administrativas de recursos humanos</i>	<i>UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.</i>
<i>0443. Tratamiento de la documentación contable</i> <i>0441. Técnica contable</i>	<i>UC0981_2: Realizar registros contables.</i>