

ADG

gestión administrativa

GRADO MEDIO



***administración
y gestión***



Técnico en Gestión Administrativa

Grado Medio

Título: Técnico en Gestión Administrativa

Edita: Junta de Andalucía
Consejería de Educación, Cultura y Deporte

Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente
© Consejería de Educación, Cultura y Deporte

Maquetación: Pyramid Asistencia Informática



Publicación sujeta a la licencia Creative Commons.
No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas,
la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

Índice

Introducción	11
1. Identificación del Título	21
2. Perfil Profesional del Título	25
2.1. Competencia general	25
2.2. Competencias profesionales, personales y sociales	25
2.3. Relación de cualificaciones profesionales y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título	26
2.4. Entorno profesional	27
2.5. Prospectiva del título en el sector o sectores	27
3. Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo corres- pondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa	31
4. Módulos profesionales del título de Técnico en Gestión Administrativa	43
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente	43
0438. Operaciones administrativas de compra-venta	51
0439. Empresa y administración	56
0440. Tratamiento informático de la información	62
0441. Técnica contable	70
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos	74
0443. Tratamiento de la documentación contable	81
0156. Inglés	85
0446. Empresa en el aula	90
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	95
0449. Formación y orientación laboral	100
0451. Formación en centros de trabajo	107
5. Distribución horaria semanal	113
6. Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial	114
7. Espacios y equipamientos mínimos	117
8. Profesorado	121
8.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos pro- fesionales del Ciclo Formativo de Gestión Administrativa	121
8.2. Titulaciones equivalentes a efectos de docencia	122
8.3. Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Ad- ministraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administra- ción Pública	122
9. Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Gestión Administrativa que pue- den ser ofertados en la modalidad a distancia	125
10. Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técni- co en Gestión administrativa, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los esta-	

blecidos en el título de Técnico en Gestión administrativa al amparo de la Ley Orgánica 2/2006	126
11. Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación	129
12. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación	130
13. Titulaciones equivalentes	133
14. Acceso a otros estudios	134
15. Referencias legislativas	135
16. Glosario de términos	139

Introducción

Numerosos han sido los pasos dados hasta conseguir dar forma a un nuevo Catálogo de Títulos de Formación Profesional. La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, más familiarmente conocida como LOGSE, consiguió imprimir el carácter profesionalizador que tanto el propio sistema educativo, como la sociedad, demandaba de las enseñanzas de formación profesional. Este carácter profesionalizador, establecido a partir del propio sistema productivo, consiguió unos resultados poco esperados por muchos; a la vez que dignificó unas enseñanzas dirigidas hasta el momento a los alumnos con menos proyección dentro del sistema educativo, en donde el objetivo estaba dirigido a formar universitarios, formó con excelente competencia profesional a una nueva generación de técnicos de grado medio y superior capaces de abordar situaciones reales de trabajo y obtuvo un éxito sin precedentes en el acceso al sistema productivo sin necesidad de haber pasado por la figura de aprendiz del mismo. La empresa tomaba conciencia de que el sistema educativo era capaz de formar profesionales válidos para la mayoría de sus sectores.

Como consecuencia de esta realidad, cada vez más se han producido puntos de encuentro entre el sistema educativo y el productivo. De hecho, la Administración, consciente de que el camino iniciado era favorable, se planteó la posibilidad de generar profesionales bien formados a partir de enseñanzas profesionales. Para ello fue necesario definir actividad productiva y concretar que capacidad era la necesaria para alcanzar la habilidad y competencia profesional para desarrollar con éxito dicha actividad.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (LOCyFP), establece el marco normativo a partir del cual se estructura el actual sistema de formación profesional. Dicha Ley, establece un único sistema como referente nacional y lo que antes eran sistemas ahora se convierten en subsistemas. De esta forma se produce un primer nivel de integración en la formación profesional. La integración de la enseñanza/formación en formación profesional ha sido largamente demandada tanto a nivel de las enseñanzas propias del sistema educativo, como de las actividades formativas llevadas a cabo por formación profesional ocupacional y continua. Sin embargo, hasta ahora, el hecho de la integración era difícilmente realizable por falta del elemento integrador de todos los sistemas. La Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y, más concretamente, el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional es ese elemento.

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional se define en la propia Ley Orgánica, como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional. Esta integración se llevará a cabo a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, uno de los cuatro elementos del propio Sistema. Además de éste, son instrumentos del Sistema Nacional: el Procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las cualificaciones profesionales, un Sistema de información y orientación en materia de formación profesional y empleo y un Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del propio Sistema.

Se define como cualificación profesional al conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral. En una cualificación profesional han de estar reflejadas todas las tareas necesarias para desarrollar con éxito la actividad productiva de un/os determinado/s puesto/s de trabajo. Estas tareas se agrupan en unidades de competencia que se definen como el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial. La unidad de competencia es pues, la mínima unidad acreditable dentro del Sistema de que nos hemos dotado. Las cualificaciones profesionales se agrupan por campos profesionales en 26 familias y se clasifican por complejidad de su competencia, hasta en 5 niveles. Las cualificaciones pro-

fesionales son la base para elaborar enseñanzas y/o actividades formativas de formación profesional.

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional definido en la Ley Orgánica 5/2002, en cuanto a cualificaciones profesionales se refiere, se desarrolla mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y mediante el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales. Estos Reales Decretos definen las cualificaciones como los elementos base a partir de los cuales la Administración educativa y la laboral, en el ámbito de sus competencias, determinarán las ofertas de formación profesional que les son propias, a saber: títulos y certificados de profesionalidad.

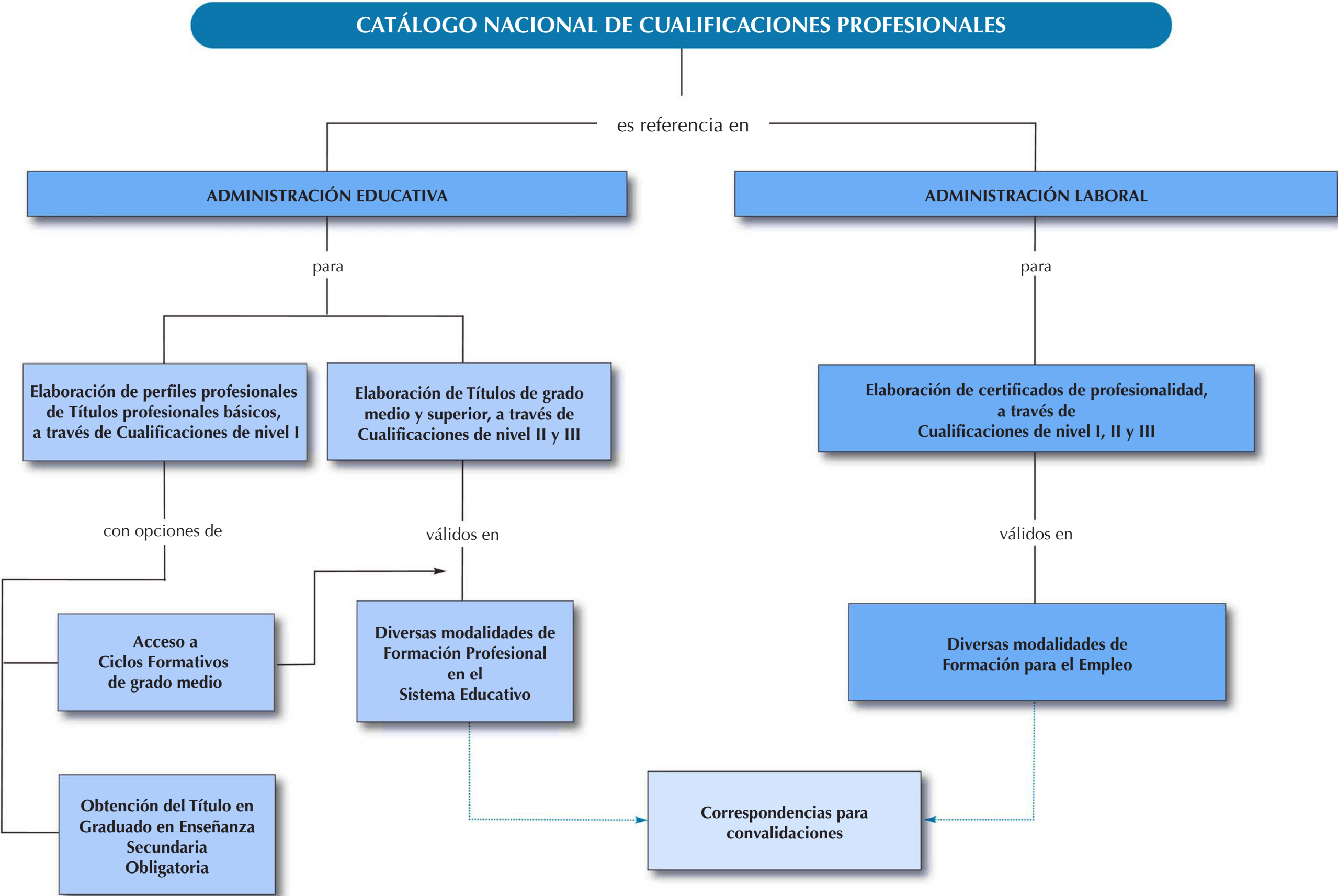
Con la publicación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), el gobierno define un nuevo sistema educativo donde tienen cabida, además de las competencias básicas, aquellas que nos capacitan para converger con los sistemas educativos europeos. La Ley Orgánica 2/2006, respecto de la formación profesional, asume el espíritu de integración de la Ley Orgánica 5/2002 y establece que los futuros títulos de formación profesional que se desarrollen al amparo de esta Ley Orgánica 2/2006, deberán estar basados en cualificaciones profesionales. El artículo 39.4, contenido en el capítulo V del título I de la LOE, determina que tanto los ciclos formativos de grado medio como los de grado superior estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Con todo lo referido, el desarrollo de estos nuevos títulos, y por tanto del nuevo catálogo nacional de títulos de formación profesional dependientes de LOE, que sustituirá paulatinamente al anterior catálogo dependiente de LOGSE, se sustenta en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En el mismo y mediante el artículo 4 se vuelve a dejar claro que la existencia de un título, independientemente de que éste sea de grado medio o superior, está supeditada a la existencia de, al menos, una cualificación profesional. El artículo 6 del referido Real Decreto define la estructura de los títulos de formación profesional y, en el mismo se detalla que, en todo caso, los títulos de formación profesional especificarán al menos los siguientes apartados: identificación del título, perfil profesional, entorno profesional, prospectiva del título en el/los sector/es, enseñanzas del ciclo formativo, correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, parámetros básicos de contexto formativo, especificando espacios y equipamientos mínimos necesarios, modalidades y materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo de grado superior, convalidaciones, exenciones y equivalencias, relación con certificados de profesionalidad, información sobre los requisitos necesarios según la legislación vigente, para el ejercicio profesional y acceso a estudios universitarios desde los ciclos formativos de grado superior.

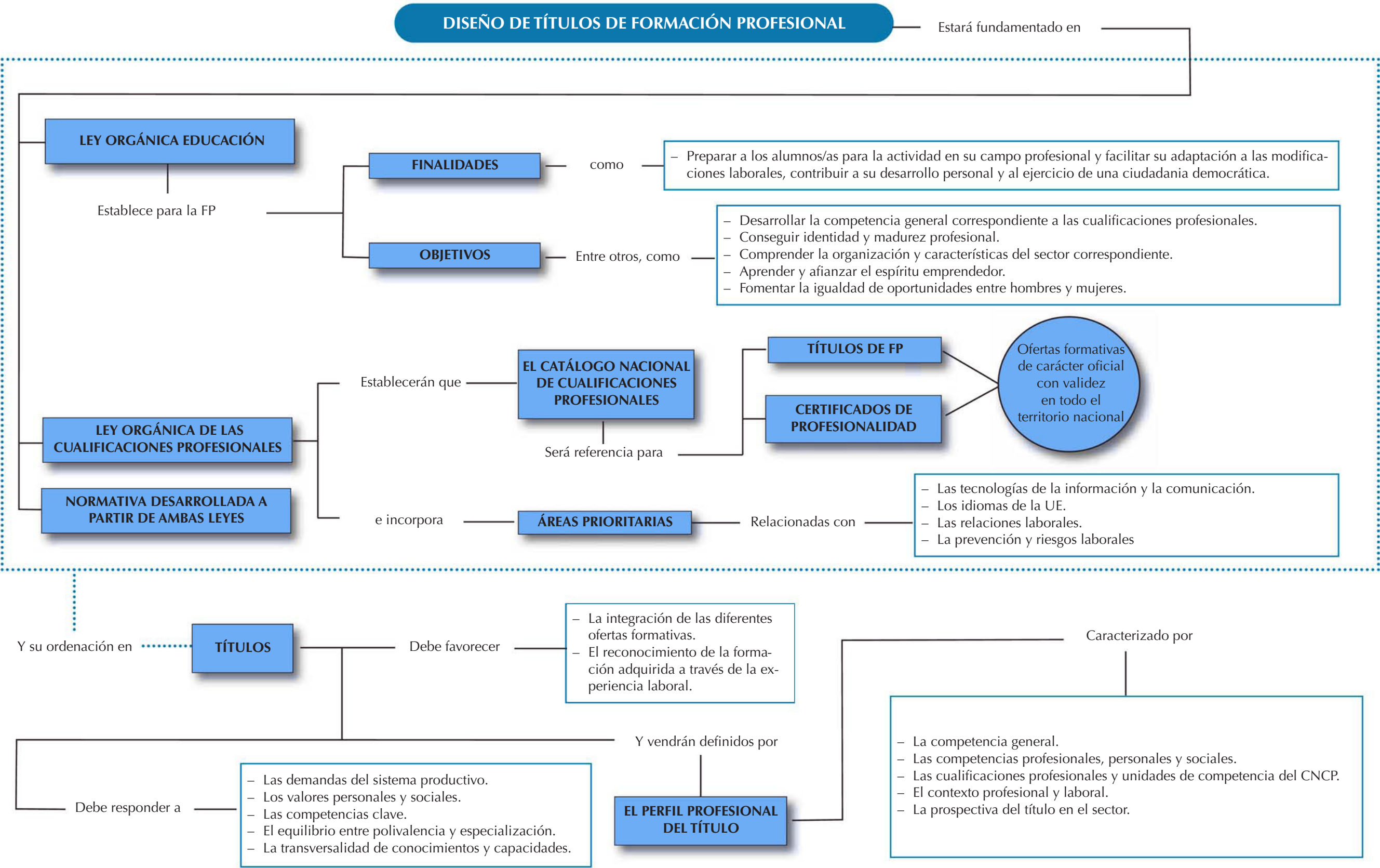
En el proceso de elaboración de los nuevos títulos, competencia del Ministerio de Educación, Política social y Deporte se ha trabajado en todos y cada uno de los apartados anteriores que conforman el mismo. Sin embargo, el artículo 6.3 de la LOE determina que el contenido básico de las enseñanzas mínimas de los currículos establecidos por el Estado corresponden sólo al 55 por ciento del currículo, por lo que el resto es competencia de cada Comunidad Autónoma. En esta línea hemos trabajado desde nuestra Comunidad; hemos conformado un currículo de máximos que hemos tramitado por Orden y que desarrolla aquello sobre lo que realmente tenemos competencia como Administración Educativa Autonómica, no repitiendo en la misma aquello que ya quedó fijado a nivel nacional y sobre lo que, como Administración autonómica, no tenemos competencia. Así pues, el manejo exclusivo de la norma autonómica, como se ha venido haciendo hasta el momento con los títulos LOGSE, no es suficiente

para conocer en toda su extensión todas las especificaciones de las que consta un título LOE. Al objeto de facilitar el conocimiento de un título en toda su extensión y de evitar el manejo, siempre engorroso de normativa, la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente edita esta Guía del título y la pone a disposición del personal docente para su utilización y consulta.

Referencias para el Catálogo Nacional de Cualificaciones profesionales



Algunos fundamentos para el diseño de Títulos de Formación Profesional



1. Identificación del Título

1. 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.

Referente europeo: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

2. Perfil Profesional del Título

2. Perfil Profesional del Título

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

2.1. Competencia general

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

2.2. 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) 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.

2.3. Relación de cualificaciones profesionales 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 (RD 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 documen-

tación.

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

UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.

UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0981_2: Realizar registros contables.

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

UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.

UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

2.4. Entorno profesional

1. Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, ofreciendo apoyo administrativo en las tareas de administración y gestión de dichas empresas e instituciones y prestando atención a los clientes y ciudadanos.

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

- Auxiliar administrativo.
- Ayudante de oficina.
- Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
- Administrativo comercial.
- Auxiliar administrativo de gestión de personal.
- Auxiliar administrativo de las administraciones públicas.
- Recepcionista.
- Empleado de atención al cliente.
- Empleado de tesorería.
- Empleado de medios de pago.

2.5. Prospectiva del título en el sector o sectores

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

1. La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales de la gestión administrativa una gran polivalencia, así como una serie de competencias personales y sociales relacionadas con el trabajo en equipo, la autonomía e iniciativa en la toma de decisiones y en el desarrollo de tareas y la vocación de atención al público.
2. Las mayores vías de demanda de empleo en el sector son el incremento continuado del sector Servicios en España frente a la Industria y la Agricultura, así como la externalización de ciertas

tareas que realizan algunas empresas o «outsourcing». Desde la primera línea, se incrementa el número total de profesionales del área administrativa, tanto por implantación de nuevas empresas de todos los sectores económicos como por desarrollo de las ya existentes. Desde el punto de vista de la externalización, cada vez más compañías deciden subcontratar a empresas especializadas toda o parte de su gestión administrativa, lo que, lógicamente, implica el crecimiento y proliferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servicios administrativos a otras (gestorías, asesorías, consultoras, centros de servicios, etc.).

3. El cambio constante en legislación, tipos de documentos y la integración de los procedimientos administrativos utilizados por la empresa, demanda de estos profesionales una actualización continua y actitudes favorables hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida, la autoformación y la responsabilidad.
4. La creciente competitividad en el mundo empresarial requiere, asimismo, profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia de la seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.
5. Por último y relacionado con lo anterior y con la imparable tendencia de la globalización de las relaciones económicas, el empleo del inglés como lengua de intercambio internacional es imprescindible y, por tanto, se convierte en un factor más de exigencia para los profesionales del área administrativa, a causa de la permanente gestión de documentos y comunicaciones que en ella se realiza.

3. Orden de 21 de febrero de 2011,
por la que se desarrolla el currículo
correspondiente al título de
Técnico en Gestión Administrativa

3. Orden de 21 de febrero de 2011, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, establece mediante el capítulo V “Formación profesional” del Título II “Las enseñanzas”, los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, hace necesario que, al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolle el currículo correspondiente a las mismas. Las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa se organizan en forma de ciclo formativo de grado medio, de 2.000 horas de duración, y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales del ciclo formativo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en la presente Orden se ha tenido en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. En este sentido, ya nadie duda de la importancia de la formación de los recursos humanos y de la necesidad de su adaptación a un mercado laboral en continua evolución.

Por otro lado, en el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro. Con este fin, se establecen dentro del currículo horas de libre configuración, dentro del marco y de las orientaciones recogidas en la presente Orden.

La presente Orden determina, asimismo, el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Por otra parte, se hace necesario tener en cuenta las medidas conducentes a flexibilizar la oferta de formación profesional para facilitar la formación a las personas cuyas condiciones personales, laborales o geográficas no les permiten la asistencia diaria a tiempo completo a un centro docente. Para ello, se establecen orientaciones que indican los itinerarios más adecuados en el caso de que se cursen ciclos formativos de formación profesional de forma parcial, así como directrices para la posible impartición de los mismos en modalidad a distancia.

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, y de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre.

DISPONGO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto desarrollar el currículo de las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Gestión Administrativa, de conformidad con el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre.

2. Las normas contenidas en la presente disposición serán de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía que impartan las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa.

Artículo 2. Organización de las enseñanzas.

Las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa conforman un ciclo formativo de grado medio y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

Artículo 3. Objetivos generales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- d) Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.

- e) Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- f) Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- g) Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- h) Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- i) Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- j) Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- k) Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- l) Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- 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 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 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 desem-

peño 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 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.

Artículo 4. Componentes del currículo.

1. De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa son:

a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:

- 0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
- 0438. Operaciones administrativas de compra-venta.
- 0440. Tratamiento informático de la información.
- 0441. Técnica contable.
- 0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.
- 0443. Tratamiento de la documentación contable.
- 0156. Inglés.
- 0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.

b) Otros módulos profesionales:

- 0439. Empresa y Administración.
- 0446. Empresa en el aula.
- 0449. Formación y orientación laboral.
- 0451. Formación en centros de trabajo.

2. El currículo de los módulos profesionales estará constituido por los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos, duración en horas y orientaciones pedagógicas, tal como figuran en el Anexo I de la presente Orden.

Artículo 5. Desarrollo curricular.

1. Los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, desarrollarán el currículo del Título de Técnico en Gestión Administrativa mediante las programaciones didácticas, en el marco del Proyecto Educativo de Centro.

2. El equipo educativo responsable del desarrollo del ciclo formativo del Título de Técnico en Gestión Administrativa, elaborará de forma coordinada las programaciones didácticas para los módulos profesionales, teniendo en cuenta la adecuación de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente, así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Artículo 6. Horas de libre configuración.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa incluye horas de libre configuración por el centro docente.

2. El objeto de estas horas de libre configuración será determinado por el Departamento de la familia profesional de Administración y Gestión, que podrá dedicarlas a actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del Título o a implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación o a los idiomas.

3. El Departamento de la familia profesional de Administración y Gestión deberá elaborar una programación didáctica en el marco del Proyecto Educativo de Centro, en la que se justificará y determinará el uso y organización de las horas de libre configuración.

4. A los efectos de que estas horas cumplan eficazmente su objetivo, se deberán tener en cuenta las condiciones y necesidades del alumnado; estas condiciones se deberán evaluar con carácter previo a la programación de dichas horas, y se establecerán, por tanto, con carácter anual.

5. Las horas de libre configuración se organizarán de alguna de las tres formas siguientes:

- a) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de estar dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del título, las citadas horas serán impartidas por profesorado con atribución docente en alguno de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia de segundo curso, quedando adscritas al módulo profesional que se decida a efectos de matriculación y evaluación.
- b) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación, las citadas horas serán impartidas por profesorado de alguna de las especialidades con atribución docente en ciclos formativos de formación profesional relacionados con estas tecnologías. Cuando no exista en el centro docente profesorado de estas especialidades, la impartición de estas horas se llevará a cabo por profesorado del departamento de familia profesional con atribución docente en segundo curso del ciclo formativo objeto de la presente Orden, con conocimiento en tecnologías de la información y la comunicación. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales asociado a unidades de competencia del segundo curso a efectos de matriculación y evaluación.

- c) Cuando el ciclo formativo tenga la consideración de bilingüe o cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación en idioma, las citadas horas de libre configuración serán impartidas por docentes del departamento de familia profesional con competencia bilingüe o, en su caso, por docentes del departamento didáctico del idioma correspondiente. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales del segundo curso asociados a unidades de competencia a efectos de matriculación y evaluación.

Artículo 7. Módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

El módulo profesional de formación en centros de trabajo se cursará una vez superados el resto de módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del ciclo formativo.

Artículo 8. Horario.

Las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Medio de Gestión Administrativa, cuando se oferten de forma completa, se organizarán en dos cursos escolares, con la distribución horaria semanal de cada módulo profesional que figura como Anexo II.

Artículo 9. Oferta completa.

1. En el caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa se impartan a alumnado matriculado en oferta completa, se deberá tener en cuenta que una parte de los contenidos de los módulos profesionales de Formación y orientación laboral y de Empresa e iniciativa emprendedora pueden encontrarse también en otros módulos profesionales.

2. Los equipos educativos correspondientes, antes de elaborar las programaciones de aula, recogerán la circunstancia citada en el párrafo anterior, delimitando de forma coordinada el ámbito y/o el nivel de profundización adecuado para el desarrollo de dichos contenidos, con objeto de evitar al alumnado la repetición innecesaria de contenidos.

Artículo 10. Oferta parcial.

1. En caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico en Gestión Administrativa se cursen de forma parcial, deberá tenerse en cuenta el carácter de determinados módulos a la hora de elegir un itinerario formativo, de acuerdo con la siguiente clasificación:

- a) Módulos profesionales que contienen la formación básica e imprescindible respecto de otros del mismo ciclo, de manera que deben cursarse de forma secuenciada.
- b) Módulos profesionales que contienen formación complementaria entre sí, siendo aconsejable no cursarlos de forma aislada.
- c) Módulos profesionales que contienen formación transversal, aplicable en un determinado número de módulos del mismo ciclo.

2. Los módulos que corresponden a cada una de estas clases figuran en el Anexo III.

Artículo 11. Espacios y equipamientos.

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo IV.

Artículo 12. Profesorado.

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

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 anteriores para las distintas especialidades del profesorado son las recogidas en el Anexo V B).

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que formen el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de la educativa, se concretan en el Anexo V C). En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los resultados de aprendizaje 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.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de lo referido en el párrafo anterior, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el Anexo V C) de la presente Orden. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los resultados de aprendizaje de dicho módulo profesional. En caso contrario, además de la titulación se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

1º Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

2º Programas de los estudios aportados y cursados por el interesado, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral de que, al menos tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente al que se le añadirá:

1º Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por el interesado. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente

con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

2º En el caso de trabajadores por cuenta propia, declaración del interesado de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

4. Las Administraciones competentes velarán para que los profesores que imparten los módulos profesionales cumplan con los requisitos especificados y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

Artículo 13. Oferta de estas enseñanzas a distancia.

1. Los módulos profesionales susceptibles de ser ofertados en la modalidad a distancia son exclusivamente los señalados en el Anexo VI.

2. Los módulos profesionales ofertados a distancia, que por sus características requieran que se establezcan actividades de enseñanza aprendizaje presenciales que faciliten al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados como resultados de aprendizaje, son los señalados en el Anexo VI.

3. La Dirección General competente en materia de formación profesional, adoptará las medidas necesarias y dictará las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial, para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

4. Los centros autorizados para impartir estas enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares y medios técnicos adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo.

Disposición adicional única. Implantación de estas enseñanzas.

De conformidad con lo establecido en la disposición final segunda del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Gestión Administrativa reguladas en la presente Orden se implantarán en el curso académico 2011/12. A tales efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. En el curso académico 2011/12 se implantará con carácter general el primer curso de las enseñanzas conducentes al título de Técnico en Gestión Administrativa reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico en Gestión Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. En el curso académico 2012/13 se implantará con carácter general el segundo curso de las enseñanzas conducentes al título Técnico en Gestión Administrativa reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico en Gestión Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición transitoria única. Matriculación del alumnado en oferta completa durante el periodo de transición de las enseñanzas.

1. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico en Gestión

Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico en Gestión Administrativa regulado en la presente Orden, que no pueda promocionar a segundo, quedará matriculado en primer curso del nuevo título de Técnico en Gestión Administrativa. A estos efectos, serán de aplicación las convalidaciones recogidas en el anexo IV del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

2. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico en Gestión Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico en Gestión Administrativa regulado en la presente Orden, que promociona a segundo curso, continuará en el curso académico 2011/12 cursando el título de Técnico en Gestión Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo. Los módulos profesionales que pudieran quedar pendientes al dejar de impartirse el título de Técnico en Gestión Administrativa regulado por el Decreto 123/1995, de 9 de mayo, podrán ser superados mediante pruebas, que a tales efectos organicen los Departamentos de Familia Profesional durante los dos cursos académicos siguientes al de desaparición del currículo, disponiéndose para ello del número de convocatorias que por normativa vigente corresponda.

Disposición final primera. Ejecución de la presente Orden.

Se faculta a la persona titular de la Dirección General competente en materia de formación profesional, para dictar los actos necesarios en ejecución de la presente Orden.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

4. Módulos profesionales del título de Técnico en Gestión Administrativa

4. Módulos profesionales del título de Técnico en Gestión Administrativa

Comunicación empresarial y atención al cliente

Código: 0437

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.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principios básicos a tener en cuenta en la comunicación verbal.
- b) Se ha identificado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- c) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales.
- d) Se ha identificado al interlocutor, observando las debidas normas de protocolo, adaptando su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
- e) Se ha elaborado el mensaje verbal, de manera concreta y precisa, valorando las posibles dificultades en su transmisión.
- f) Se ha utilizado el léxico y expresiones adecuados al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con preci-

sión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

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

3. **Transmite información escrita, aplicando las técnicas de estilo a diferentes tipos de documentos propios de la empresa y de la Administración Pública.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.
- i) Se han cumplimentado los libros de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería en soporte informático y/o convencional.
- j) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- k) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la finalidad de organizar la información y los objetivos que se persiguen.
- b) Se han diferenciado las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una empresa o institución, así como los procedimientos habituales de registro, clasificación y distribución de la información en las organizaciones.
- c) Se han identificado los soportes de archivo y registro y las prestaciones de las aplicaciones informáticas específicas más utilizadas en función de las características de la información a almacenar.
- d) Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, su estructura y funciones
- e) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- f) Se han realizado árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.

- g) Se han aplicado las técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- h) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detectado los errores que pudieran producirse en él.
- i) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información, así como la normativa vigente tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente.
- d) Se ha identificado el comportamiento del cliente.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio del cliente.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.
- g) Se ha adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.
- h) Se ha observado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
- i) Se han distinguido las distintas etapas de un proceso comunicativo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.
- b) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.
- c) Se han identificado los elementos de la queja/reclamación.
- d) Se han reconocido las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se ha identificado y localizado la información que hay que suministrar al cliente.
- f) Se han utilizado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- g) Se ha cumplimentado, en su caso, un escrito de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- h) Se ha reconocido la importancia de la protección del consumidor.
- i) Se ha identificado la normativa en materia de consumo.
- j) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de marketing.
- b) Se han reconocido las funciones principales del marketing.
- c) Se ha valorado la importancia del departamento de marketing.
- d) Se han diferenciado los elementos y herramientas básicos que componen el marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa para conseguir los objetivos de la empresa.
- f) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas y la atención al cliente para la imagen de la empresa.
- g) Se ha identificado la fidelización del cliente como un objetivo prioritario del marketing.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los factores que influyen en la prestación del servicio al cliente.
- b) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.
- c) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- e) Se han detectado los errores producidos en la prestación del servicio.
- f) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.
- g) Se ha explicado el significado e importancia del servicio post-venta en los procesos comerciales.
- h) Se han definido las variables constitutivas del servicio post-venta y su relación con la fidelización del cliente.
- i) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio post-venta.
- j) Se han descrito los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio post-venta, así como sus fases y herramientas.

Duración: 160 horas.

Contenidos básicos:

- Selección de técnicas de comunicación empresarial:
 - Comunicación e información y comportamiento. Finalidad de la comunicación.
 - Elementos y barreras de la comunicación.
 - Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
 - Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

- La organización empresarial. Organigramas. Concepto y clases de organigramas según su forma gráfica.
- Principios de organización empresarial.
 - Principios de organización vertical y horizontal.
 - Principios de equilibrio de la organización.
- Tipos de organización empresarial.
 - Organización jerárquica, organización funcional, entre otros.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
 - Departamentalización por funciones, por clientes, geográfica, entre otros.
 - Áreas funcionales básicas.
- Funciones del personal en la organización.
- Descripción de los flujos de comunicación.
 - Comunicación ascendente, descendente y lateral.
- La comunicación interna en la empresa, comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

- Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral, internas y externas.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Clases de comunicación oral.
- La comunicación no verbal. Elementos
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica. Barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono. Uso del teléfono en la comunicación empresarial.
- La informática en las comunicaciones verbales.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

- Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
 - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en la correspondencia comercial.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- La carta comercial. Estructura.
 - Estilos de la carta comercial.
 - Clases de cartas comerciales.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Estructura y redacción.
- La recepción de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Envío de correspondencia.
- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

- Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel.
 - Clasificación y ordenación de documentos. Clasificación de la información. Criterios de clasificación. Sistemas de clasificación.
 - Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
 - Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo.
 - Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia. Normas para el archivo.
 - El libro de registro
 - Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
 - Centralización o descentralización del archivo.
 - El proceso de archivo.
 - Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
 - La purga o destrucción de la documentación.
 - Confidencialidad de la información y documentación.
- Archivo de la información en soporte informático:
 - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 - Estructura y funciones de una base de datos.
 - Procedimientos de protección de datos.
 - Archivos y carpetas. Identificación y organización.
 - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

- Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente, el cliente interno, el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
 - Teorías de la motivación.
- El comportamiento del consumidor.
 - Modelos que explican el comportamiento del consumidor.
 - Factores que determinan el comportamiento del consumidor.
 - El proceso de decisión de compras.
- Elementos de la atención al cliente, entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente, la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente. Factores de los que depende.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

- Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida, reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones
 - Circuito de las reclamaciones.
 - Organización del departamento.
- Gestión reactiva de las reclamaciones

- La anticipación a los errores.
- El seguimiento de los clientes perdidos.
- El consumidor.
 - Derechos básicos.
 - Derechos específicos.
- Instituciones de consumo.
 - Instituciones públicas,
 - Organismos privados.
 - Arbitraje.
- Normativa en materia de consumo
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
 - Recepción, registro y acuse de recibo.
- Tramitación y gestión.
 - Tipos de demandas
 - La hoja de reclamaciones.
- **Potenciación de la imagen de la empresa:**
 - Naturaleza y alcance del marketing.
 - La imagen corporativa.
 - Concepto de marketing. El departamento de marketing. Funciones.
 - Los elementos del marketing. Producto, precio, distribución, promoción, logística, relación con los clientes, entre otros.
 - El marketing en la actividad económica, su influencia en la imagen de la empresa.
 - Políticas de comunicación.
 - La publicidad. Concepto, principios y objetivos. Tipos de publicidad. Publicidad ilícita. Medios, soportes y formas publicitarias.
 - Las relaciones públicas. Concepto. Actividades que desarrolla.
 - La Responsabilidad Social Corporativa. Concepto. Elementos. Ventajas. Valores agregados.
- **Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:**
 - La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
 - Concepto, factores que influyen.
 - Actuación eficaz en el trato con el cliente.
 - Servicio postventa.
 - Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
 - Procedimientos de control del servicio.
 - La calidad del servicio.
 - Los estándares de calidad del servicio.
 - La anticipación a los problemas.
 - Evaluación y control del servicio.
 - Control del servicio postventa.
 - Procedimientos.
 - Análisis de la información.
 - La gestión de las relaciones con los clientes (CRM).
 - La fidelización del cliente. El plan de marketing relacional.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones relacionadas con la comunicación en la empresa, tales como:

- Recepción de visitas y atención telefónica.
- Recepción, tramitación y gestión de documentación.
- Atención al cliente/usuario.
- Elaboración, registro y archivo de documentación.
- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a la situación de atención/asesoramiento al cliente.
- La realización de las gestiones pertinentes con los departamentos afectados para consultas, reclamaciones y atención postventa.
- La tramitación de las reclamaciones y denuncias.
- La aplicación de los estándares de la calidad en la prestación del servicio.
- La aplicación de las técnicas de marketing como medio de potenciación de la imagen de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican:

- En todos los ámbitos de la empresa, tanto interno como externo y en todo tipo de empresas, independientemente del sector al que pertenezcan.
- Especialmente, en el apoyo administrativo a las tareas que desarrollan los departamentos de Atención al cliente y Marketing en las empresas de los diferentes sectores económicos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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.
- 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 al cliente/usuario.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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
- 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
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- 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.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.
- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de Atención al Cliente y Marketing.
- La atención y tramitación de consultas, quejas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.

Operaciones administrativas de compra-venta

Código: 0438

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 formas de organización comercial.
- b) Se han reconocido las funciones del departamento de ventas o comercial y las del de compras.
- c) Se han reconocido los tipos de mercados, de clientes y de productos o servicios.
- d) Se han descrito los circuitos de los documentos de compraventa.
- e) Se han identificado los conceptos de precio de compra del producto, gastos, precio de venta,

descuentos, interés comercial, recargos y márgenes comerciales.

- f) Se han distinguido los conceptos de comisiones y corretajes.
- g) Se han reconocido los porcentajes de IVA a aplicar en las operaciones de compraventa.
- h) Se han reconocido y cuantificado los gastos de compra o venta.
- i) Se han clasificado los tipos de descuento más habituales.
- j) Se han identificado los métodos para calcular el precio final de venta y los precios unitarios.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha reconocido el contrato mercantil de compraventa.
- b) Se han identificado los documentos básicos de las operaciones de compraventa, precisando los requisitos formales que deben reunir.
- 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 identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
- f) Se han cumplimentado los documentos relativos a la compra y venta en la empresa.
- g) Se han comprobado la coherencia interna de los documentos, trasladando las copias a los departamentos correspondientes.
- h) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías.
- i) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple con la legislación vigente y con los procedimientos internos de la empresa.
- j) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compra-venta.
- b) Se han identificado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).
- c) Se han identificado los libros-registro obligatorios para las empresas.
- d) Se han identificado los libros-registro voluntarios para las empresas.
- e) Se ha identificado la obligación de presentar declaraciones periódicas y resúmenes anuales en relación con el Impuesto del Valor Añadido (IVA).
- f) Se han identificado las obligaciones informativas a Hacienda en relación con las operaciones efectuadas periódicamente.

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado los diferentes tipos de existencias habituales en empresas de producción, comerciales y de servicios.
- b) Se han diferenciado los tipos de embalajes y envases que se utilizan.
- c) Se han descrito los procedimientos administrativos de recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.
- d) Se han calculado los precios unitarios de coste de las existencias, teniendo en cuenta los gastos correspondientes.
- e) Se han identificado los métodos de control de existencias.
- f) Se han reconocido los conceptos de stock mínimo y stock óptimo.
- g) Se han identificado los procedimientos internos para el lanzamiento de pedidos a los proveedores.
- h) Se ha valorado la importancia de los inventarios periódicos.
- i) Se han utilizado las aplicaciones informáticas y procesos establecidos en la empresa para la gestión del almacén.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa.
- b) Se han diferenciado el pago al contado y el pago aplazado.
- c) Se han cumplimentado los documentos financieros utilizados y los impresos de cobro y pago.
- d) Se han valorado los procedimientos de autorización de los pagos.
- e) Se han valorado los procedimientos de gestión de los cobros.
- f) Se han reconocido los documentos de justificación del pago.
- 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.

Duración: 128 horas.

Contenidos básicos:

- **Cálculo de precios de venta, compra y descuentos:**
 - Organización y estructura comercial en la empresa
 - Concepto y objetivos de la empresa.
 - Formas de organización comercial de la empresa. Tipos (Por sector económico, origen de su

- capital, tamaño, entre otros).
- Funciones del departamento de compras.
- Funciones del departamento de ventas.
- Tipos de mercado, de clientes y de productos o servicios
- Sistema de comercialización. Canales de venta (Directa o indirecta).
- Conceptos básicos de la actividad de compraventa y cálculos comerciales.
 - Conceptos básicos. Precio de compra, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra, gastos de venta.
 - Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.
 - Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.
 - Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.
- **Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:**
 - Contrato mercantil de compraventa.
 - Proceso de compras.
 - Proceso de ventas.
 - Canales de venta y/o distribución (Distribución masiva, selectiva exclusiva y franquicia). Expedición y entrega de mercancías.
 - Elaboración de documentos de compraventa.
 - Devoluciones.
 - Bases de datos de proveedores y clientes.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.
 - Prestaciones, funciones y procedimientos.
 - Rutinas de mantenimiento y consulta de archivos.
 - Procedimientos de seguridad y control del proceso.
- **Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:**
 - Liquidación del Impuesto del Valor Añadido.
 - Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA (Régimen general y Regímenes especiales).
 - Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
 - Libros de registros obligatorios y voluntarios.
 - Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.
 - Normativa sobre la conservación de documentos e información
- **Control de existencias de almacén:**
 - Tipo de existencias.
 - Envases y embalajes. Concepto y tipos.
 - Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.
 - Cálculo de precio de coste unitario.
 - Métodos de valoración de existencias.
 - Inventarios y verificaciones.
 - Stock mínimo y stock óptimo.
 - Aplicaciones informáticas para la gestión del almacén.

- **Tramitación de cobros y pagos:**

- Medios de cobro y pago usuales. Al contado y aplazado. Documentos de cobro y pago.
- Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.
- Procedimiento de pagos por Internet.
- Financiación de documentos de cobro a plazo.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de apoyo administrativo y de atención al cliente, de los departamentos de compra, de ventas o comerciales, y de almacén, aplicando los protocolos de calidad establecidos por la empresa.

La función de apoyo administrativo incluye aspectos como:

- La recepción y tramitación de la documentación administrativa y comercial con clientes externos e internos, utilizando medios convencionales y/o telemáticos.
- La cumplimentación y confección de documentación administrativa y comercial con clientes externos e internos, utilizando medios convencionales y/o telemáticos.
- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente en condiciones de seguridad.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las gestiones administrativas y comerciales.
- El control de la gestión de almacén, aplicando los sistemas de gestión de existencias.
- Las actividades de pago y cobro, siguiendo los protocolos establecidos.
- Los trámites administrativos de las obligaciones fiscales de la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican fundamentalmente en:

- Las operaciones de compraventa de productos y/o servicios que realizan las empresas de diferentes sectores económicos, y todas las operaciones administrativas asociadas y derivadas de las mismas.
- La atención al cliente proporcionada por empresas de diferentes sectores económicos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- 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 al cliente/usuario.
- 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- 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
- k) Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- l) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de imagen corporativa.
- La identificación y análisis de las convenciones básicas en los ámbitos administrativo y comercial de la compraventa, y las relaciones internas entre los departamentos de una empresa.
- La recepción y tramitación de documentación, utilizando los protocolos establecidos y usando medios convencionales y telemáticos.
- La cumplimentación y confección de documentación, utilizando los protocolos establecidos y usando medios convencionales y telemáticos.
- El mantenimiento actualizado de registros.
- La tramitación de declaraciones-liquidaciones fiscales con los requisitos y en los plazos requeridos.

Empresa y administración

Código: 0439

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 internacionalización 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.
- h) Se han identificado las infracciones y sanciones 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) 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 ha precisado los diferentes órganos de la jurisdicción contencioso-administrativa y su ámbito de aplicación.
- j) Se han relacionado las fases el 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.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

- **Características de la innovación empresarial:**
 - El proceso innovador en la actividad empresarial.
 - Características inherentes a la innovación empresarial.
 - Fases del proceso de innovación.
 - La innovación como motor de competitividad empresarial.
 - Factores de riesgo en la innovación empresarial.
 - Perfil del emprendedor y del innovador.
 - Diagnóstico de actitudes emprendedoras.
 - Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.
 - La tecnología como clave de la innovación empresarial.
 - La innovación tecnológica en los distintos sectores.
 - Definición y características de las EBTs.
 - La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.
 - El proceso de la internacionalización.
 - Cooperación, redes, alianzas y otros.
 - Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.
 - Planes de apoyo a las empresas.
 - Ayudas institucionales públicas y privadas (Asesoramiento, financiación de ideas, premios, entre otros)
- **El concepto jurídico de empresa y empresario:**
 - Concepto de empresa.
 - Concepto de empresario.
 - Forma jurídica de la empresa:
 - Persona física. Persona Jurídica. Ventajas e inconvenientes.
 - Empresas individuales.
 - El empresario autónomo.
 - Tipos de sociedades.

- El sistema tributario:

- Concepto de tributo.
- Los tributos y su finalidad socioeconómica.
- Normas y tipos de tributos. Impuestos, Contribuciones y tasas.
- Clases de impuestos. Directos e Indirectos.
- Elementos de la declaración-liquidación.
- Formas de extinción de la deuda tributaria.
 - El pago.
 - La prescripción.
 - La compensación.
 - La condonación.
 - La insolvencia del deudor.
- Infracciones y sanciones tributarias.
 - Clasificación de las infracciones.
 - Clasificación de las sanciones.
 - Tipos de infracción y su correspondiente sanción.

- Obligaciones fiscales de la empresa:

- Actividades empresariales y profesionales.
- El Impuesto de Actividades Económicas.
- La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.
- El IVA.
 - Características generales (Definición, ámbito de aplicación, operaciones sujetas, no sujetas y exentas, entre otras).
 - Tipos.
 - Regímenes: general y especiales.
- Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
- Formas de estimación de la renta. Estimación normal, simplificada y objetiva.
- Las retenciones del IRPF y pagos a cuenta.
- Modelos y plazos de declaración-liquidación. Calendario fiscal.
- Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

- Estructura Funcional y jurídica de la Administración Pública:

- El Derecho.
- Las fuentes del Derecho. La separación de poderes.
- La Unión Europea.
- Órganos de la Administración Central.
- Instituciones de la Comunidad Autónoma.
- La Administración Local.
- Los funcionarios públicos. Otras formas de relación laboral con la Administración.
- El acceso a la función pública. Oferta de empleo público.
- Los fedatarios públicos.
- Fuentes de información de la Administración Pública.
 - Bases de datos del Ministerio de las Administraciones Públicas.
- Boletines y otros.

- Las relaciones entre administrado y Administración Pública:

- El acto administrativo. Concepto. Clases y requisitos
- El procedimiento administrativo. Tipos. Fases.
- El silencio administrativo.
- Los recursos administrativos. Concepto y clases. Contenido y estructura.
- Actos recurribles. Nulidad y anulabilidad.
- La jurisdicción contencioso-administrativa. Estructura y órganos. Los recursos contencioso-administrativos.
- Los contratos administrativos. Concepto y clases

- Gestión de la documentación ante la Administración Pública:

- Los documentos en la Administración.
- Los Archivos Públicos. Clasificación.
- Los Registros Públicos.
- El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano.
- Relaciones telemáticas con la Administración Pública. Ventanilla única, páginas Web entre otras.
- Límites al derecho de información.

Orientaciones pedagógicas:

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

Incluye aspectos como:

- Apoyo administrativo en la elaboración de documentos que se refieren a la fiscalidad de la empresa.
- Apoyo administrativo en la relación de la empresa con los Organismos Públicos.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Las funciones que se desarrollan en las empresas en cuanto a la documentación comercial y fiscal y en las relaciones con la Administración.
- Las funciones que se desarrollan en empresas de servicios de asesoría en relación al apoyo administrativo de la gestión documental de los impuestos, permisos y trámites.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- 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 administrativo en el área de gestión

laboral de la empresa.

- 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 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- 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.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Identificación de las características de la innovación empresarial y las ayudas a la creación de empresas.
- Identificación de la estructura y documentación de la Administración Pública.
- El manejo de fuentes de información de los diferentes tipos de empresas y las Administraciones con que se relacionan.
- Análisis de la normativa fiscal e identificación de las obligaciones fiscales de la empresa.

Tratamiento informático de la información

Código: 0440

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- b) Se ha mantenido la posición corporal correcta.
- c) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- d) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- 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 p.p.m.) 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 las conexiones de red, comprobando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.
- c) Se han identificado y establecido las fases del proceso de instalación y actualización.
- d) Se han respetado las especificaciones técnicas del proceso de instalación.
- e) Se han configurado las aplicaciones según los criterios establecidos.
- f) Se han documentado las incidencias y el resultado final.
- g) Se han solucionado problemas en la instalación o integración con el sistema informático.
- h) Se han eliminado y/o añadido componentes de la instalación en el equipo.
- i) Se han respetado las licencias software.
- j) Se han identificado los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos.

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) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.
- e) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.
- f) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

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

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.
- h) Se han creado y utilizado macros.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los distintos formatos de imágenes.
- b) Se ha realizado la adquisición de imágenes con periféricos.
- c) Se ha trabajado con imágenes a diferentes resoluciones, según su finalidad.
- d) Se han importado y exportado imágenes en diversos formatos.
- e) Se han reconocido los elementos que componen una secuencia de vídeo.
- f) Se han analizado los tipos de formatos y «codecs» más empleados.
- g) Se han importado y exportado secuencias de vídeo.
- h) Se han capturado secuencias de vídeo con recursos adecuados.

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

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 creado y utilizado macros.
- g) 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.

Duración: 224 horas.

Contenidos básicos:

- **Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:**
 - Organización del tiempo y el área de trabajo.
 - Postura corporal ante el terminal.
 - Adaptación ergonómica de las herramientas y espacio de trabajo. Riesgos laborales.
 - Composición de un terminal informático.
 - Hardware. Periféricos de entrada.
 - Software. Procesamiento de textos, reconocimiento de voz
 - Conocimiento del teclado extendido.
 - Colocación de dedos.
 - Desarrollo de la destreza mecanográfica.
 - Escritura de palabras simples.
 - Escritura de palabras de dificultad progresiva.

- Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
- Copia de textos con velocidad controlada.
- Escritura de textos en inglés.
- Corrección de errores.
- Técnicas de corrección.
 - Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas. Siglas y abreviaturas.
- **Instalación y actualización de aplicaciones:**
 - Redes locales.
 - Tipos de aplicaciones ofimáticas.
 - Instalación estándar, mínima y personalizada
 - Paquetes informáticos y Suites.
 - Tipos de licencias software.
 - Software libre y propietario
 - Necesidades de los entornos de explotación.
 - Requerimiento de las aplicaciones.
 - Componentes y complementos de las aplicaciones.
 - Procedimientos de instalación y configuración.
 - Requisitos mínimos y óptimos.
 - Diagnóstico y resolución de problemas.
 - Manuales de usuario.
 - Técnicas de asistencia al usuario.
- **Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:**
 - Introducción a la hoja de cálculo.
 - Estructura de la hoja de cálculo.
 - Formato de la hoja de cálculo
 - Estilos.
 - Utilización de fórmulas y funciones.
 - Creación de tablas y gráficos dinámicos.
 - Uso de plantillas y asistentes.
 - Importación y exportación de hojas de cálculo.
 - La impresión de las hojas de cálculo.
 - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
 - Utilización de formularios.
 - Filtrado y ordenación de datos.
 - Importar/exportar información
 - Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
 - Diseño y creación de macros.
- **Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:**
 - Estilos.
 - Fuentes, formatos de párrafo y de página.
 - Encabezado y pie de página.

- Numeración y viñetas.
- Autotextos, hipervínculos, imágenes, organigramas, gráficos.
- Tablas.
- Formularios.
- Verificación ortográfica.
- Impresión de documentos.
- Combinar documentos.
- Creación y uso de plantillas.
- Importación y exportación de documentos.
- Trabajo en grupo, comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
- Diseño y creación de macros.
- Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias entre otros)
- Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

- **Utilización de bases de datos ofimáticas:**

- Elementos de las bases de datos relacionales.
 - Tablas. Campos y tipos de datos. Índices.
 - Llaves primarias y referenciales. Vistas
- Creación de bases de datos.
- Edición de una base de datos.
- Manejo de asistentes.
 - Creación de consultas, de formularios y de informes, mediante asistente.
- Búsqueda y filtrado de la información.
- Diseño y creación de macros.

- **Integración de imágenes y vídeos en documentos:**

- La imagen digital. Propiedades de las imágenes digitales.
- Elaboración de imágenes
 - Formatos y resolución de imágenes. Conversión de formatos.
 - Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
 - Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color.
 - Inserción de textos.
 - Aplicación de filtros y efectos.
 - Importación y exportación de imágenes.
 - Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
 - Creación de publicaciones.
- Manipulación de vídeos
 - El video digital.
 - Captura de video.
 - Tratamiento de la imagen.
 - Formatos de vídeo. Codecs.
 - Manipulación de la línea de tiempo.
 - Selección de escenas y transiciones.
 - Introducción de títulos y audio.
 - Importación y exportación de vídeos.
- Montaje de proyectos con imágenes y vídeos.

- **Elaboración de presentaciones:**

- Utilidades de los programas de presentación.
- La interfaz de trabajo.
- Creación de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas.
 - La estructuración de contenidos con arreglo a unas especificaciones dadas.
- Reglas básicas de composición.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- La interactividad.
- Aplicación de sonido y vídeo. La sincronización de la narración.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros.
- Visualización de la presentación.
- Impresión de la presentación.
- Presentación para el público, conexión a un proyector y configuración.

- **Gestión de correo y agenda electrónica:**

- La función del correo electrónico y la agenda electrónica.
- Instalación y configuración de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
- El correo Web.
- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo, configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias («news»): configuración, uso y sincronización de mensajes.
- La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos: enviar, borrar, guardar, copias de seguridad, entre otros.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.
- Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.
- Sincronización con dispositivos móviles.
- Seguridad en la gestión del correo: Filtros. Tratamiento del correo.
- Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.
- Técnicas de asistencia al usuario

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de instalación y explotación de aplicaciones informáticas.

La instalación y explotación de aplicaciones incluye aspectos como:

- La búsqueda de software de aplicación adecuado al entorno de explotación.
- La instalación y configuración de aplicaciones ofimáticas.
- La elaboración de documentos y plantillas.

- La resolución de problemas en la explotación de las aplicaciones.
- La asistencia al usuario.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- La instalación, configuración y mantenimiento de aplicaciones informáticas.
- La asistencia en el uso de aplicaciones informáticas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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.
- 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.
- s) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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
- 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.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis de los cambios y novedades que se producen en el mercado de aplicaciones informáticas.
- La instalación y actualización de aplicaciones.
- La elaboración de documentos y plantillas (manuales, informes, partes de incidencia, entre otros).
- La gestión de correo y agenda electrónica.
- La asistencia y resolución de problemas en la explotación de aplicaciones.

Técnica contable

Código: 0441

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 han distinguido los distintos sectores económicos basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- c) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- 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 ha 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 diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.

- 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, del estado de cambios en el patrimonio neto, 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 que corresponden a los elementos patrimoniales.
- i) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC-PYME.

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) 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 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.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

- **Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:**
 - La actividad económica, el ciclo económico y la relación con la contabilidad.
 - La contabilidad. Concepto y fines de la contabilidad. Usuarios de la información contable.
 - Diferencias entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
 - Elemento patrimonial, masa patrimonial y patrimonio.
 - El Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.
 - El equilibrio patrimonial.
- **La metodología contable:**
 - Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
 - Teoría de las cuentas, tipos de cuentas según su naturaleza patrimonial o de gestión y método por partida doble. Convenio de cargo y abono.
 - Desarrollo del ciclo contable y cierre.
 - Apertura. Inventario inicial y asiento de apertura.
 - Operaciones de ejercicio. Asientos de gestión y balances de comprobación
 - Regularización y cierre.
- **El Plan General de Contabilidad PYME:**
 - Normalización contable. El P.G.C.
 - Marco Conceptual del P.G.C. Principios contables
 - Normas de registro y valoración
 - Cuentas anuales.

- Cuadro de cuentas.
- Definiciones y relaciones contables
- Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:
 - Compra y venta de mercaderías.
 - Otros gastos e ingresos.
 - Inmovilizado material y fuentes de financiación
 - Operaciones fin de ejercicio. Asientos de ajuste. Cierre contable.
- Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:
 - Gestión de las partidas contables en una aplicación informática.
 - Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones. Utilización del soporte de ayuda.
 - Los asientos predefinidos.
 - Copia de seguridad de los datos. Importación y exportación de datos.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo al área contable de la empresa, que incluye aspectos como:

- Especificación de los elementos patrimoniales.
- Caracterización de la metodología contable.
- Codificación de los elementos patrimoniales en cuentas según el P.G.C.
- Registro de hechos económicos básicos.
- Utilización de aplicación informática específica.
- Actualización del plan contable en la aplicación informática.
- Copias de seguridad.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El área contable de pequeñas y medianas empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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.
- p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desem-

peño de la actividad administrativa.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
 - 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.
 - r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.
- del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Clasificación de los elementos patrimoniales.
- Aplicación de normas contables establecidas en el PGC (PYME) y demás legislación mercantil. Identificación y contenido del PGC (PYME)
- Registro contable de hechos económicos básicos, según la metodología contable utilizada en la empresa
- Desarrollo del ciclo contable y cierre.
- Utilización de Aplicaciones informáticas de contabilidad.

Operaciones administrativas de recursos humanos

Código: 0442

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 identificado las fuentes del derecho laboral y su jerarquía.
- c) 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.
- d) Se han identificado las técnicas habituales de captación y selección.
- e) Se han caracterizado las labores de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas en un proceso de selección, utilizado los canales convencionales o telemáticos.
- f) Se han identificado los recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección de personal.

- g) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes y elaborado informes apropiados.
- h) Se ha mantenido actualizada la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en la base de datos creada para este fin.
- i) Se ha recopilado la información necesaria para facilitar la adaptación de los trabajadores al nuevo empleo.
- j) Se han realizado consultas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes sobre diversos datos de gestión de personal.
- k) Se han aplicado los criterios, normas y procesos de calidad establecidos, contribuyendo a una gestión eficaz.

2. Realiza la tramitación administrativa de los procesos de formación, desarrollo, compensación y beneficios de los trabajadores reconociendo la documentación que en ella se genera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las características de los planes de formación continua así como las de los planes de carrera de los empleados.
- b) Se ha preparado la documentación necesaria para una actividad de formación, tal como manuales, listados, horarios y hojas de control.
- c) Se han identificado y contactado las entidades de formación más cercanas o importantes, preferentemente por medios telemáticos, para proponer ofertas de formación en un caso empresarial dado.
- d) Se han clasificado las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.
- e) Se han organizado listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.
- f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada uno de los participantes.
- g) Se ha actualizado la información sobre formación, desarrollo y compensación y beneficios, así como de interés general para los empleados en los canales de comunicación internos.
- h) Se han actualizado las bases de datos de gestión de personal.
- i) Se han realizado consultas básicas de las bases de datos con los filtros indicados, elaborando listados e informes.
- j) Se ha aplicado a su nivel la normativa vigente de protección de datos en cuanto a seguridad, confidencialidad, integridad, mantenimiento y accesibilidad a la información.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los aspectos más relevantes de las condiciones laborales establecidas en la Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Convenios Colectivos y contratos.
- b) Se han reconocido las fases del proceso de contratación y los tipos de contratos laborales más

habituales según la normativa laboral.

- c) Se han cumplimentado los contratos laborales.
- d) Se han obtenido documentos oficiales utilizando la página web de los organismos públicos correspondientes.
- e) Se han definido los procesos de afiliación y alta en la Seguridad Social.
- f) Se han obtenido las tablas, baremos y referencias sobre las condiciones laborales: convenio colectivo, bases y tipos de cotización a la Seguridad Social y retenciones del IRPF.
- g) Se han aplicado las normas de cotización de la Seguridad Social referentes a condiciones laborales, plazos de pago y fórmulas de aplazamiento.
- h) Se han identificado las causas y procedimientos de modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo según la normativa vigente, así como identificado los elementos básicos del finiquito.
- i) Se ha registrado la información generada en los respectivos expedientes de personal.
- j) Se han seguido criterios de plazos, confidencialidad, seguridad y diligencia en la gestión y conservación de la información.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes regímenes de la Seguridad Social y las obligaciones del empresario.
- b) Se han identificado los conceptos de retribución y cotización del trabajador y diferenciado los tipos de retribución más comunes.
- c) 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.
- d) Se ha calculado el importe las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.
- e) Se han calculado y cumplimentado el recibo de salario y documentos de cotización.
- f) 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.
- g) Se han obtenido los recibos de salario, documentos de cotización y listados de control.
- h) Se han creado los ficheros de remisión electrónica, tanto para entidades financieras como para la administración pública.
- i) Se han valorado las consecuencias de no cumplir con los plazos previstos en la presentación de documentación y pago.
- j) Se han realizado periódicamente copias de seguridad informáticas para garantizar la conservación de los datos en su integridad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los aspectos básicos de las relaciones laborales en cuanto a sus comunicaciones internas.
 - b) Se han elaborado los formularios de recogida de datos sobre el control presencial, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
 - c) Se han realizado cálculos y estadísticas sobre los datos anteriores, utilizando hojas de cálculo y formatos de gráficos.
 - d) Se han elaborado informes básicos del control de presencia, utilizando aplicaciones de proceso de texto y presentaciones.
 - e) Se ha realizado el seguimiento de control de presencia para conseguir la eficiencia de la empresa.
 - f) Se han realizado periódicamente copias de seguridad periódicas de las bases de datos de empleados.
6. **Aplica procedimientos de calidad, prevención de riesgos laborales y protección ambiental en las operaciones administrativas de recursos humanos reconociendo su incidencia en un sistema integrado de gestión administrativa.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los principios básicos de un modelo de gestión de calidad.
- b) Se ha valorado la integración de los procesos de recursos humanos con otros procesos administrativos de la empresa.
- c) Se han aplicado las normas de prevención de riesgos laborales en el sector.
- d) Se han aplicado los procesos para minimizar el impacto ambiental de su actividad.
- e) Se ha aplicado en la elaboración y conservación de la documentación las técnicas 3R –Reducir, Reutilizar, Reciclar.

Duración: 126 horas.

Contenidos básicos:

- **Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección de personal:**
 - Fuentes de la normativa laboral. Fuentes internas y externas.
 - Funciones del departamento de recursos humanos.
 - Políticas de gestión del capital humano en la empresa, selección, formación y motivación
 - El perfil de competencias y los candidatos.
 - Las fuentes de reclutamiento, externas e internas.
 - Las ofertas de trabajo.
 - La presentación del candidato. La carta de presentación, la solicitud de empleo y el currículum vitae.
 - Métodos de selección de personal, pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación, entre otros.
 - Adaptación al nuevo empleo. Acogida y acciones formativas.
 - Formación y motivación. La formación y desarrollo de los recursos humanos. Valoración de los

puestos de trabajo. Promoción profesional e incentivos.

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

- Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación. Formación y desarrollo de los recursos humanos.
 - Gestión y organización de la formación, presupuesto, metodología, entre otros. Planes de carrera.
 - Técnicas de motivación.
- Principales técnicas de formación empresarial. Objetivos y clases de formación.
- Entidades de formación. Programas subvencionados.
- Políticas y procedimientos administrativos relacionados con las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal. Tipos y control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.
- Registro de la información laboral. Actualizaciones de bases de datos. El expediente de personal.

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

- Forma del contrato.
- Modalidades de contratación. Cumplimentación de contratos laborales.
- Jornada de trabajo, calendario laboral.
- Proceso y procedimiento de contratación laboral.
- Documentación y formalización del contrato de trabajo.
- El sistema de la Seguridad Social. Documentación relativa a la contratación, variación de datos y finalización del contrato de trabajo. Utilización de la página Web de la Seguridad Social.
- Suspensión, modificación y extinción del contrato de trabajo.
- El finiquito.

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

- Régímenes del sistema de la Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras.
- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
- El salario. Percepciones salariales y no salariales.
- Tipos y bases de cotización.
- Confección del recibo de Salarios.
- Cotizaciones a la Seguridad Social. Recaudación de cuotas. Documentos de cotización a la Seguridad Social. Sistema RED.
- Retenciones e ingresos a cuenta del IRPF. Rendimientos del trabajo. Cálculo de la retención. Documentos relativos al IRPF. Oficina virtual de la Agencia Tributaria. Sistema de remisión y gestión electrónica.
- Gestión informatizada de la documentación.

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

- La comunicación en el área de recursos humanos.
- Control horario.
- Absentismo.

- Gestión de situaciones especiales, incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes y otros.
- Diseño y cumplimentación de formularios de recogida de datos.
- Cálculos, estadísticas e informes.
- **Aplicación de procedimientos de calidad de gestión integral de los recursos humanos:**
 - Prevención de riesgos laborales, salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos.
 - Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total en RR.HH.
 - Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.
 - Identificación y evaluación de actividades que generan aspectos ambientales en el departamento de recursos.
 - Gestión eficiente de los materiales en el departamento de recursos humanos.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de apoyo administrativo a las tareas que lleva a cabo el departamento de recursos humanos.

La función de apoyo administrativo incluye aspectos como:

- Apoyo administrativo y elaboración de la documentación relativa a la selección de los trabajadores.
- Apoyo administrativo y elaboración de la documentación que se genera en la formación de los recursos humanos.
- Apoyo administrativo y elaboración de documentación y comunicaciones internas del departamento.
- Apoyo administrativo y elaboración de documentación respecto a los sistemas de motivación.
- Gestión de la documentación relativa a la contratación y remuneración del trabajador.
- Gestión documental generada en la aplicación de la normativa de protección de datos, protección de riesgos laborales y aplicación de los procedimientos de calidad.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en tareas de:

- Apoyo administrativo a las diferentes tareas que desarrolla el departamento o sección de recursos humanos de cualquier tipo de empresa o entidad, con independencia de su actividad económica.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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.
- 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.
- 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.
- n) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- 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.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Identificación y gestión de la documentación relativa a los procesos de selección, formación, motivación, comunicación interna y organización y control de incidencias de los recursos humanos.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores, el manejo de los contratos más comúnmente utilizados y lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos de cotización.
- Revisión de las páginas webs de los diferentes organismos relacionados con la gestión del personal y gestión telemática de la documentación generada.
- El análisis y aplicación de la ley de Protección de datos de carácter personal a los trabajadores de una empresa.

Tratamiento de la documentación contable

Código: 0443

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los diferentes tipos de documentos soporte que son objeto de registro contable.
- b) Se ha comprobado que la documentación soporte recibida contiene todos los registros de control interno establecidos –firma, autorizaciones u otros– para su registro contable.
- c) Se han efectuado propuestas para la subsanación de errores.
- d) Se ha clasificado la documentación soporte de acuerdo a criterios previamente establecidos.
- e) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.
- f) Se ha archivado la documentación soporte de los asientos siguiendo procedimientos establecidos.
- g) Se ha mantenido un espacio de trabajo con el grado apropiado de orden y limpieza.

2. Registra contablemente hechos económicos habituales reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan General de Contabilidad PYME.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las cuentas que intervienen en las operaciones más habituales de las empresas.
- b) Se han codificado las cuentas conforme al PGC.
- c) Se han determinado qué cuentas se cargan y cuáles se abonan, según el PGC.
- d) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales.
- e) Se han cumplimentado los distintos campos del libro de bienes de inversión por medios manuales y/o informáticos.
- f) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
- g) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- h) Se ha efectuado el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

3. Contabiliza operaciones económicas habituales correspondientes a un ejercicio económico completo, reconociendo y aplicando la metodología contable y los criterios del Plan de Contabilidad

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los hechos económicos que originan una anotación contable.
- b) Se 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 ha de realizar antes del cierre del ejercicio económico.
- e) Se ha introducido correctamente en la aplicación informática las amortizaciones correspondientes, las correcciones de valor reversibles y la regularización contable que corresponde a un ejercicio económico concreto.
- 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) 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.

Duración: 126 horas.

Contenidos básicos:

- Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

- La documentación mercantil y contable.
- Documentos-justificantes mercantiles tipo.
 - Documentación relativa a las compras y ventas.
 - Documentos relativos al almacén, referidos al registro de compras y ficha de almacén.
 - Documentos relacionados con cobros y pagos.
 - Documentos relacionados con temas fiscales y laborales, liquidación de impuestos, nóminas, Tc1 y Tc2.
 - Otros documentos, pólizas de seguros, documentos de notaría, contrato de compraventa, recibos de suministros y contratos de alquiler
- Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.
- Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.
- Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

- Registro contable de hechos económicos habituales:

- Operaciones relacionadas con compras y ventas. Correcciones de valor.
- Gastos e ingresos. Servicios exteriores. Tributos. Personal. Otros.
- Registro contable de los instrumentos de cobro y pago. Deterioro de créditos comerciales.
- Inmovilizado Material. Adquisición, amortización, provisiones y enajenación. Libro de bienes de inversión.
- Liquidación de IVA. Libros registro de facturas emitidas y facturas recibidas.
- Cálculo del resultado.
- Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

- Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

- Asiento de apertura.
- Registro contable de operaciones diarias.
- Registro contable en el libro mayor.
- Balance de comprobación de sumas y saldos.
- Ajustes de fin de ejercicio, periodificación, amortizaciones, correcciones de valor y regularización contable.
- Cuenta de Pérdidas y Ganancias.
- Balance de situación final.
- Preparación de la documentación económica contenida en la memoria.
- Asiento de cierre.
- Aplicación informática para el desarrollo de un ejercicio contable completo.

- Comprobación de cuentas:

- La comprobación de los registros contables. Comprobación de la documentación comercial, laboral y bancaria. Circularizado del saldo de clientes y proveedores. Comprobación de la amortización acumulada con las fichas de inmovilizado.
- El punteo y la casación contables.
- La conciliación bancaria.
- La comprobación en las aplicaciones informáticas.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de registro contable.

La función de registro contable incluye aspectos como:

- Preparación y registro de documentos soporte.
- Registro de hechos contables habituales.
- Utilización de aplicaciones informáticas específicas.
- Aplicación de la normativa contable.
- Operaciones de apertura y cierre contable.
- Comprobación y verificación de la contabilidad.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en las tareas de apoyo del área contable de pequeñas y medianas empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- 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.
- p) Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- 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.
- r) Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Interpretación y registro contable de documentos soporte.

- Registro contable de hechos económicos habituales.
- Contabilización de las operaciones derivadas de un ejercicio económico completo.
- Obtención del resultado del ejercicio y cuentas anuales.
- Utilización de la aplicación informática contable.
- Control y verificación de registros contables con los documentos soporte.

Inglés

Código: 0156

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) 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 las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articuladas con claridad.
- 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) 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/ o 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 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.

Duración: 160 horas.

Contenidos básicos:

- **Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos:**

- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la gestión administrativa.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de lengua oral.
- Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
- Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

- **Interpretación de mensajes escritos:**

- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
- Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información específica necesaria para la realización de una tarea.
- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos. fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del sector de la gestión administrativa. Análisis de los errores más frecuentes.
 - Idea principal y secundarias. Identificación del propósito comunicativo, de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
- Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

- **Producción de mensajes orales:**

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
- Terminología específica del sector de la gestión administrativa.
- Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
 - Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.
 - Recursos utilizados en la planificación elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación del discurso oral.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

- Emisión de textos escritos:

- Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias. Ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículo vitae y soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax, entre otros.
 - Terminología específica del sector de la gestión administrativa.
 - Idea principal y secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales,, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: “because of”, “since”, “although”, “even if”, “in spite of”, “despite”, “however”, in contrast” y otros.
 - Secuenciación del discurso escrito: “first”, “after”, “then”...”finally”.
 - Derivación. Sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
- Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión. Ejemplificación. Conclusión y/ o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
- Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.
- Elementos gráficos para facilitar la comprensión. Ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento, desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad; todo ello, en inglés.

Realizar en inglés la atención al cliente, la información y asesoramiento, el desarrollo y seguimiento de normas de protocolo y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad incluye aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- La aplicación del protocolo institucional en la organización de actos que lo requieran.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades de la tarea administrativa.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones, se aplican fundamentalmente en los procesos de gestión administrativa de comunicaciones y documentos de muy diversa índole así como en el trato y atención a los clientes.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- b) Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- c) Identificar y seleccionar las expresiones en lengua inglesa, propias de la empresa, para elaborar documentos y comunicaciones.
- ñ) Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- r) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título 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.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- 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.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de protocolo y atención al cliente, tanto presenciales como a distancia, utilizando el inglés.
- La caracterización de los documentos de carácter administrativo y de toda índole (financieros, fiscales, de recursos humanos o comerciales) en inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

Empresa en el aula

Código: 0446

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica las características del proyecto de empresa creada en el aula tomando parte en la actividad que esta desarrolla.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las características internas y externas de la empresa creada en el aula.
- b) Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa creada, proveedores, clientes, sistemas de producción y/o comercialización, almacenaje, y otros.
- c) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo del proceso productivo o comercial.
- d) Se han relacionado características del mercado, tipo de clientes y proveedores y su posible influencia en el desarrollo de la actividad empresarial.
- e) Se ha valorado la polivalencia de los puestos de trabajo administrativos en el desarrollo de la actividad de la empresa.
- f) Se ha integrado en la empresa creada en el aula, describiendo su relación con el sector, su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado la forma y técnicas adecuadas en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- b) Se ha mantenido una actitud correcta en la atención y asesoramiento a clientes internos y externos con la empresa.
- c) Se ha transmitido la información de forma clara y precisa.
- d) Se ha utilizado el tratamiento protocolario adecuado.
- e) Se han identificado emisor y receptor en una conversación telefónica o presencial.
- f) Se ha identificado al remitente y destinatario en comunicaciones escritas recibidas.
- g) Se ha registrado la información relativa a las consultas realizadas en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
- h) Se han aplicado técnicas de negociación básicas con clientes y proveedores.

3. Organiza información explicando los diferentes métodos manuales y sistemas informáticos previstos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado.
- b) Se ha tramitado correctamente la información ante la persona o departamento de la empresa que corresponda.
- c) Se han aplicado las técnicas de organización de la información.
- d) Se ha analizado y sintetizado la información suministrada.
- e) Se ha manejado como usuario la aplicación informática de control y seguimiento de clientes, proveedores y otros.
- f) Se han aplicado las técnicas de archivo manuales e informáticas predecididas.

4. Elabora documentación administrativa, distinguiendo y aplicando las tareas administrativas de cada uno de los departamentos de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de aprovisionamiento de la empresa.
- b) Se han ejecutado las tareas administrativas del área comercial de la empresa.
- c) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de recursos humanos de la empresa.
- d) Se han ejecutado las tareas administrativas del área de contabilidad de la empresa.
- e) Se han ejecutado las tareas administrativas del área financiera de la empresa.
- f) Se han ejecutado las tareas administrativas del área fiscal de la empresa.
- g) Se ha aplicado la normativa vigente.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado y/o actualizado el catálogo de productos de la empresa.
- b) Se ha manejado la base de datos de proveedores, comparando ofertas y estableciendo negociaciones de condiciones de compras.
- c) Se han elaborado y/o actualizado las fichas de los clientes.
- d) Se han elaborado listas de precios.
- e) Se han confeccionado ofertas.
- f) Se han identificado los canales de comercialización más frecuentes en la actividad específica.

6. Atiende incidencias identificando criterios y procedimientos de resolución de problemas y reclamaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la naturaleza y el origen de los problemas y reclamaciones.
- b) Se ha identificado la documentación que se utiliza para recoger una reclamación.
- c) Se han aplicado técnicas de comportamiento asertivo, resolutivo y positivo.
- d) Se han buscado y propuesto soluciones a la resolución de los problemas.
- e) Se ha seguido el proceso establecido para una reclamación.
- f) Se ha verificado que el proceso de reclamación se ha seguido íntegramente.

7. Trabaja en equipo reconociendo y valorando las diferentes aportaciones de cada uno de los miembros del grupo

Criterios de evaluación:

- a) Se ha mantenido una actitud de respeto al profesor-gerente y a los compañeros.
- b) Se han cumplido las órdenes recibidas.
- c) Se ha mantenido una comunicación fluida con los compañeros.
- d) Se han expuesto opiniones y puntos de vista ante una tarea.
- e) Se ha valorado la organización de la propia tarea.
- f) Se ha complementado el trabajo entre los compañeros.
- g) Se ha transmitido la imagen de la empresa.
- h) Se ha realizado cada tarea con rigurosidad y corrección para obtener un resultado global satisfactorio.
- i) Se han respetado las normas establecidas y la cultura empresarial.
- j) Se ha mantenido una actitud proactiva, participando en el grupo y desarrollando iniciativa emprendedora.

Duración: 168 horas.

Contenidos básicos:

- Características del proyecto de la empresa en el aula:

- Análisis de entorno y sector de la empresa creada en el aula.
- Definición de las características internas de la empresa. Objetivos.
- Red logística de la empresa creada en el aula.
- Definición y análisis de las características del mercado de la empresa creada en el aula. Clientes y proveedores.
- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas. Delegación de tareas y atribución de responsabilidades. Rotación de puestos.
- Proceso de acogida e integración.

- Transmisión de la información en la empresa en el aula:

- La comunicación entre departamentos en la empresa creada en el aula.
- Atención a clientes. Aplicación de los protocolos establecidos en la empresa.
- Comunicación con proveedores, empleados y organismos públicos.
- Técnicas de negociación.
- La escucha. Aplicación de técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica.
- La comunicación escrita.
- Las comunicaciones a través de Internet. El correo electrónico, mensajería instantánea entre otros.
- Registro y archivo de la correspondencia en la empresa creada en el aula.

- Organización de la información en la empresa en el aula:

- Acceso a la información. Criterios de selección de la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Técnicas de organización de la información.
- Aplicaciones informáticas de control y seguimiento, base de datos de clientes, proveedores entre otros.
- Archivo y registro.

- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
- Documentos relacionados con el área comercial.
- Documentos relacionados con el área laboral.
- Documentos relacionados con el área contable.
- Documentos relacionados con el área financiera.
- Documentos relacionados con el área fiscal.
- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

- **Actividades de política comercial de la empresa en el aula:**
 - Producto y cartera de productos.
 - Análisis de oferta de proveedores. Definición de las condiciones de compra.
 - Política de precios. Lista de precios.
 - Elaboración y actualización de catálogos de productos de la empresa. Diseño de ofertas.
 - Estrategias de marketing. Publicidad y promoción entre otros.
 - Cartera de clientes.
 - Venta. Organización de la venta. Identificación de canales utilizados por la empresa en el aula.
 - Técnicas de venta.
- **Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:**
 - Identificación del conflicto. Técnicas de negociación de conflictos.
 - Resolución de conflictos.
 - Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas. La documentación en las reclamaciones.
 - Resolución de reclamaciones.
 - Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.
- **Trabajo en equipo en la empresa en el aula:**
 - Definición y características del trabajo en equipo.
 - Formación de equipos y grupos de trabajo.
 - Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
 - Asignación de roles y normas.
 - Objetivos, proyectos y plazos.
 - La planificación.
 - Las reuniones.
 - Toma de decisiones.
 - Ineficiencias y conflictos.
 - Evaluación del trabajo en equipo. Gratificaciones y sanciones.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones que realiza un auxiliar administrativo de manera integrada y en un contexto real, además de algunas funciones propias del área comercial de la empresa. Se pretende que el alumno aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito.

Incluye aspectos como:

- Apoyo administrativo en el área de aprovisionamiento de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área de recursos humanos de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área contable de la empresa.
- Apoyo administrativo en el área fiscal de la empresa.

- Apoyo administrativo en el área financiera de la empresa.
- Atención al cliente.
- Venta.
- Trabajo en equipo.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en la gestión de una pequeña y mediana empresa de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar todos los objetivos generales del ciclo formativo y todas las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Creación de un proyecto de empresa para trabajar en el aula.
- División del grupo de alumnos en departamentos de una empresa, donde se desempeñen las tareas propias de un auxiliar administrativo en una empresa real, pasando a ser empleados de la misma.
- Utilización de los mismos documentos y canales de comunicación que las empresas utilizan en la realidad.
- Trabajo cooperativo, donde todos los alumnos realicen funciones en todos los departamentos, mediante un sistema de rotación de puestos de trabajo.
- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la realización de gestiones con los organismos públicos y entidades externas en escenarios lo más parecidos a situaciones reales.
- Utilización de un sistema informático en red que posibilite la comunicación y relaciones comerciales con otras empresas de aula.

Operaciones auxiliares de gestión de tesorería

Código: 0448

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 ha diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería: cobros y pagos y la documentación relacionada con éstos.
- c) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- d) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueos 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) 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) 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.

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

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.

Duración: 147 horas.

Contenidos básicos:

- **Aplicación de métodos de control de tesorería:**
 - Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
 - El presupuesto de tesorería.
 - Relaciones entre el servicio de tesorería y los distintos departamentos e identificación de los flujos de información y documentación generada.
 - Medios de cobro y pago de la empresa. Documentación de cobro y pago convencionales y telemáticos, internos y externos a la empresa.
 - Libros de registros de tesorería. Caja, bancos, cuentas de clientes y proveedores, efectos a pagar y a cobrar. Comprobaciones con los libros de mayor.
 - Control de caja. El resultado del arqueo y su cotejo con los registros de caja. Procedimiento de arqueo y anomalías. Documentos de control.
 - Control del banco. Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria. Las anotaciones de los extractos. Punteo y documentación de soporte
 - Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
- **Tramite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:**
 - Instituciones financieras bancarias.
 - Instituciones financieras no bancarias.
 - Establecimientos Financieros de Crédito.
 - Entidades aseguradoras.

- Empresas de servicios de inversión.
- Instituciones de Inversión Colectiva.
- Mercados financieros. Mercados bancarios. Mercados monetarios y de capitales. Mercados organizados y no organizados. Otros.
- Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios. Descuento comercial, Cuentas de crédito, préstamo, imposiciones a plazo, transferencias, domiciliaciones, gestión de cobros y pagos y banca on-line, entre otros.
- Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios. Leasing, renting, factoring, confirming, deuda pública, productos de renta fija privada, productos de renta variable, seguros. Tarjetas de crédito, de débito. Fondos de inversión. Otros.
- Otros instrumentos de financiación. Entidades de capital riesgo. Sociedades de garantía recíproca. Subvenciones.
- Rentabilidad de la inversión. Rentabilidad de productos de renta fija. Cupones periódicos. Rentabilidad de productos de renta variable. Rentabilidad por dividendos.
- Coste de financiación. Tipos de interés y comisiones.

- **Cálculos financieros básicos:**

- Capitalización simple. Interés simple. Equivalencia financiera de capitales en simple.
- Capitalización compuesta. Interés compuesto. Equivalencia financiera de capitales en compuesta.
- Actualización simple. Descuento comercial simple.
- Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes. Tipo de interés nominal. Tipo de interés efectivo fraccionario.
- Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.
- Servicios financieros. Domiciliaciones. Transferencias. Recaudación para organismos oficiales. Cajas de seguridad.

- **Operaciones bancarias básicas:**

- Operaciones bancarias de capitalización simple.
- Operaciones bancarias de descuento simple. Negociación de efectos. Coste efectivo de la remesa y líquido.
- Operaciones bancarias de capitalización compuesta. Tipos de amortización de préstamos y formas de cálculo bancario utilizados. Opciones de periodicidad y/o de carencia en la amortización de préstamos.
- Documentación relacionada con las operaciones bancarias. Impresos y documentos, convencionales y/o informáticos necesarios en las operaciones bancarias.
- Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.
- Servicios bancarios on-line más habituales. Servicios de planificación: simuladores y calculadoras. Transferencias. Contratación on-line de nuevos productos y servicios.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de realizar algunas o parte de las operaciones administrativas establecidas en el procedimiento de la gestión de tesorería necesarias para la adecuada gestión financiera de la empresa.

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

- Control de la caja y del banco.
- Identificación de los documentos de cobros y pagos.
- Identificación de los intermediarios financieros.
- Diferenciación de los instrumentos financieros.
- Determinación de cálculos financieros bancarios básicos.
- Aplicación de herramientas informáticas de gestión de tesorería.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los procesos de control de la gestión de tesorería en el ámbito empresarial de cualquier sector productivo necesarios para una buena gestión financiera.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- 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.
- 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.
- 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 al cliente/usuario.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título 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.
- 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.
- m) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- q) Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La identificación de los documentos internos y externos de cobros y pagos que se generan en la empresa.
- La diferenciación de los flujos de entrada y salida de tesorería.
- El registro de la información que se extrae de los documentos en los libros correspondientes.
- La diferenciación de los instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios que operan en el mercado financiero y las instituciones financieras que los generan.
- El cálculo de operaciones financieras y bancarias básicas.
- La utilización de herramientas informáticas específicas de gestión de tesorería.
- La consulta y dispositivo de aplicaciones de banca on-line.

Formación y orientación laboral

Código: 0449

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 han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico en Gestión Administrativa.
- b) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- c) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
- d) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- e) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.
- f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico en Gestión Administrativa.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de tra-

bajo.

- 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 y trabajadores.
- c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- f) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- h) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico en Gestión Administrativa.
- j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

4. **Determina la acción protectora del sistema de la seguridad social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la seguridad social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de seguridad social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la seguridad social.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de seguridad social.

- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de seguridad social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- 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.
- 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 del Técnico en Gestión Administrativa.
- 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 del Técnico en Gestión Administrativa.
- 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 Técnico en Gestión Administrativa.

6. **Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en la 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 en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- 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 a 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 Técnico en Gestión Administrativa.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una empresa del sector.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando as situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico en Gestión Administrativa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- 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 heridos 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 del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

- **Búsqueda activa de empleo:**
 - Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa.
 - Análisis de los diferentes puestos de trabajo relacionados con el ámbito profesional del título: competencias profesionales, condiciones laborales y cualidades personales.
 - Mercado laboral: tasas de actividad, ocupación y paro.
 - Políticas de empleo.
 - Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
 - Definición del objetivo profesional individual.
 - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico en Gestión Administrativa.
 - Formación profesional inicial.
 - Formación para el empleo.
 - Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
 - El proceso de toma de decisiones.
 - El proyecto profesional individual.
 - Proceso de búsqueda de empleo en el sector público. Fuentes de información y formas de acceso.
 - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
 - Métodos para encontrar trabajo.
 - Análisis de ofertas de empleo y de documentos relacionados con la búsqueda de empleo.
 - Análisis de los procesos de selección.
 - Aplicaciones informáticas.
 - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

- **Gestión del conflicto y equipos de trabajo:**

- Concepto de equipo de trabajo.
 - Clasificación de los equipos de trabajo.
 - Etapas en la evolución de los equipos de trabajo.
 - Tipos de metodologías para trabajar en equipo.
 - Aplicación de técnicas para dinamizar equipos de trabajo.
 - Técnicas de dirección de equipos.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos en el sector del trabajo administrativo según las funciones que desempeñan.
- Equipos eficaces e ineficaces.
 - Similitudes y diferencias.
 - La motivación y el liderazgo en los equipos eficaces.
- La participación en el equipo de trabajo.
 - Diferentes roles dentro del equipo.
 - La comunicación dentro del equipo.
 - Organización y desarrollo de una reunión.
- Conflicto. Características, fuentes y etapas.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto.
- El proceso de toma de decisiones en grupo.

- **Contrato de trabajo:**

- El derecho del trabajo.
 - Relaciones Laborales.
 - Fuentes de la relación laboral y principios de aplicación.
 - Organismos que intervienen en las relaciones laborales.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Derechos y Deberes derivados de la relación laboral .
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas del fomento de la contratación.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones. Flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- El Salario. Interpretación de la estructura salarial.
 - Salario Mínimo Interprofesional.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores/as.
 - Representación sindical y representación unitaria.
 - Competencias y garantías laborales.
 - Negociación colectiva.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
- Conflictos laborales.
 - Causas y medidas del conflicto colectivo. La huelga y el cierre patronal.
 - Procedimientos de resolución de conflictos laborales.

- **Seguridad social, empleo y desempleo:**

- Estructura del sistema de la seguridad social.

- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social. Afiliación, altas, bajas y cotización.
- Estudio de las prestaciones de la seguridad social.
- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.

- **Evaluación de riesgos profesionales:**

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
- Riesgos específicos en el sector del trabajo administrativo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

- **Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:**

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

- **Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:**

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para que el alumnado pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- 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 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- j) Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- k) 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
- l) 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.
- m) 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.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- ñ) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- o) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- p) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- q) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- r) Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente a las empresas del sector de la administración.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de currículos (CVs), y entrevistas de trabajo.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.
- El análisis de la Ley de prevención de riesgos laborales debe permitir la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo. Asimismo, dicho análisis concretará la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.
- La elaboración del Proyecto profesional individual, como recurso metodológico en el aula, utilizando el mismo como hilo conductor para la concreción práctica de los contenidos del módulo.
- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender- haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

Formación en centros de trabajo

Código: 0451

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. 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 necesarias 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) Se han identificado medios y materiales necesarios para la recepción e interpretación de documentos y comunicaciones.
- b) Se ha identificado la información que contienen las órdenes, documentos y comunicaciones.
- c) Se ha determinado la urgencia y/o importancia de la información recibida.
- d) Se han determinado las tareas asociadas a las órdenes, documentos y comunicaciones recibidas.
- e) Se han reconocido y determinado los recursos necesarios para ejecutar las órdenes recibidas.
- f) Se han clasificado las comunicaciones o documentos para su posterior tramitación.
- g) Se han derivado al departamento que corresponde la interpretación o ejecución de la tarea asociada a dicha información.
- h) Se han aplicado los procedimientos y criterios internos de la empresa.

4. Elabora documentos o comunicaciones, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los documentos habituales de uso en la empresa.
- b) Se ha identificado el documento a cumplimentar.
- c) Se ha reconocido la normativa reguladora para la elaboración de documentos específicos de la gestión administrativa de una empresa.
- d) Se ha obtenido la información necesaria para la elaboración de los documentos.
- e) Se han utilizado los medios o soportes adecuados en la cumplimentación de los documentos.
- f) Se han realizado los cálculos matemáticos y comprobaciones necesarias.
- g) Se han cumplimentado los distintos campos de los documentos que hay que elaborar.

- h) Se ha utilizado el lenguaje y la escritura de una manera correcta y adaptada a las características de la tarea a realizar.
- i) Se ha identificado el receptor del documento o la comunicación.
- j) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

5. Tramita y gestiona la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han efectuado comprobaciones y revisiones de los documentos elaborados y/o recibidos.
- b) Se han presentado los documentos ante los responsables de los departamentos de la empresa.
- c) Se han presentado los documentos ante las correspondientes administraciones públicas y organizaciones externas a la empresa.
- d) Se han cumplido los plazos correspondientes para la gestión de la documentación.
- e) Se han utilizado los canales de comunicación apropiados.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y comunicación.

6. Registra y archiva la documentación administrativa, siguiendo los criterios establecidos por la empresa y aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los sistemas de registro y archivo utilizados en la empresa.
- b) Se han utilizado los medios o soportes de registro más adecuados.
- c) Se han cumplimentado los libros de registro.
- d) Se han aplicado las técnicas de organización de la documentación utilizada en la empresa.
- e) Se han realizado las tareas con orden y limpieza.
- f) Se ha reconocido la normativa reguladora.
- g) Se han empleado las tecnologías de la información y de la comunicación.
- h) Se han aplicado los sistemas de archivo de la información.

7. Realiza operaciones de venta, promoción de productos y atención al cliente, adaptándose a las características y criterios establecidos por la empresa y colaborando con el área comercial de la misma.

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado ofertas adaptadas a las necesidades de los clientes conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.
- b) Se han ofrecido a los clientes soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.
- c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.

- d) Se ha mantenido una aptitud que facilite la decisión de compra.
- e) Se ha aplicado técnicas de venta de productos y servicios a través de los canales de comercialización.
- f) Se ha suministrado información al cliente sobre los productos y servicios de la empresa.
- g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes de la empresa.

Duración: 410 horas.

Este módulo contribuye a completar las competencias, propias de este título, que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

5. Distribución horaria semanal

6. Orientaciones para elegir un itinerario
en la modalidad de oferta parcial

5. Distribución horaria semanal

MÓDULOS PROFESIONALES	PRIMER CURSO		SEGUNDO CURSO	
	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	160	5		
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.	128	4		
0439. Empresa y Administración.	96	3		
0440. Tratamiento informático de la información.	224	7		
0441. Técnica contable.	96	3		
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.			126	6
0443. Tratamiento de la documentación contable.			126	6
0156. Inglés.	160	5		
0446. Empresa en el aula.			168	8
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.			147	7
0449. Formación y orientación laboral.	96	3		
0451. Formación en centros de trabajo.			410	
Horas de libre configuración			63	3
TOTALES	960	30	1040	30

6. Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial

MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN BÁSICA O SOPORTE	RELACIÓN CON
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	0446. Empresa en el aula.
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.	
0439. Empresa y Administración.	
0440. Tratamiento informático de la información.	
0441. Técnica contable	
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.	
0443. Tratamiento de la documentación contable.	
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.	0443. Tratamiento de la documentación contable.
0441. Técnica contable.	
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN COMPLEMENTARIA ENTRE AMBOS	
0437 Comunicación empresarial y atención al cliente. 0440 Tratamiento informático de la información.	
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN TRANSVERSAL	
0156. Inglés. 0449. Formación y orientación laboral. 0446. Empresa en el aula.	

7. Espacios y equipamientos mínimos

7. Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE m ² 30 ALUMNOS	SUPERFICIE m ² 20 ALUMNOS
Aula polivalente.	60	40
Taller administrativo.	100	75

Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	– PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. – PC para el profesor. – Escáner. – Impresora. – Mobiliario de aula. – Cañón de proyección – Pantalla de proyección – Reproductor audiovisual. – Pizarra electrónica – Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD – Licencias de sistema operativo – 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. – Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén, gestión de tesorería, etc. – Diccionarios profesionales de idiomas.

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Taller administrativo	– Ordenador para el profesor, integrado en la red, con conexión a Internet. – Cañón de proyección. – Pizarra electrónica. – Licencias de sistema operativo. – Mesas de oficinas con monopuestos de trabajo, equipadas con: – PC instalado en la red común con conexión a Internet. – 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. – Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén, gestión de tesorería. – Sistemas de tramitación electrónica. Programas de agendas en sincronización con dispositivos portátiles. – Sillas de oficina. – Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD – Impresora multifunción en red – Escaner. – Fotocopiadora – Teléfono Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. – Fax – Terminal de punto de venta (TPV) – Mobiliario y material diverso de oficina archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas, otros. – Documentación oficial de las diversas administraciones publicas. – Diccionarios profesionales de idiomas. – Tablero de corcho.

8. Profesorado

8. Profesorado

8.1. Especialidades del profesorado con 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.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.	– Procesos de gestión administrativa.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0439. Empresa y Administración.	– Procesos de gestión administrativa.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0440. Tratamiento informático de la información.	– Procesos de gestión administrativa.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0441. Técnica contable.	– Administración de empresas.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.	– Procesos de gestión administrativa.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0443. Tratamiento de la documentación contable.	– Administración de empresas.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0156. Inglés.	– Inglés.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0446. Empresa en el aula.	– Administración de empresas.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
	– Procesos de gestión administrativa.	– Profesor Técnico de Formación Profesional.
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.	– Administración de empresas.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0449. Formación y orientación laboral.	– Formación y orientación laboral.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.

8.2. Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Catedráticos de Enseñanza Secundaria.	– Formación y orientación laboral.	– Diplomado en Ciencias Empresariales. – Diplomado en Relaciones Laborales. – Diplomado en Trabajo Social. – Diplomado en Educación Social. – Diplomado en Gestión y Administración Pública.
Profesores de Enseñanza Secundaria.	– Administración de empresas.	– Diplomado en Ciencias Empresariales. – Diplomado en Gestión y Administración Pública.

8.3. Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración Pública

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.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente. 0438. Operaciones administrativas de compra-venta. 0439. Empresa y Administración. 0440. Tratamiento informático de la información. 0442. Operaciones administrativas de recursos humanos. 0446. Empresa en el aula.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes. – Diplomado, Ingeniero Técnico o Arquitecto Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.

9. Módulos profesionales del Ciclo
Formativo de Gestión Administrativa
que pueden ser ofertados en la
modalidad a distancia

10. Convalidaciones entre módulos
profesionales establecidos en el título
de Técnico en Gestión Administrativa, al
amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los
establecidos en el título de Técnico en
Gestión administrativa al amparo
de la Ley Orgánica 2/2006

9. Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Gestión Administrativa que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia

MÓDULOS PROFESIONALES QUE PUEDEN SER OFERTADOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA

0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.
0439. Empresa y Administración.
0440. Tratamiento informático de la información.
0441. Técnica contable.
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.
0443. Tratamiento de la documentación contable.
0156. Inglés.
0446. Empresa en el aula.
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
0449. Formación y orientación laboral.

MÓDULOS PROFESIONALES QUE PUEDEN SER OFERTADOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA Y REQUIEREN ACTIVIDADES DE CARÁCTER PRESENCIAL

10. Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico en Gestión administrativa al amparo de la Ley Orgánica 2/2006

Para la convalidación entre módulos profesionales de diferentes títulos de formación profesional y con la finalidad de facilitar al alumnado la consecución de las enseñanzas del ciclo formativo en el que está matriculado sin necesidad de repetir aprendizajes ya adquiridos con anterioridad, se estará a lo establecido en la Orden ECD/2159/2014, de 7 de noviembre, por la que se establecen convalidaciones entre módulos profesionales de formación profesional del Sistema Educativo Español y medidas para su aplicación y se modifica la Orden de 20 de diciembre de 2001, por la que se determinan convalidaciones de estudios de formación profesional específica derivada de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

11. Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación

12. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

11. Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.	0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.
UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.	0438. Operaciones administrativas de la compra-venta.
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.	0440. Tratamiento informático de la información.
UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.	0156. Inglés*.
UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.	0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.
UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.	0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.
UC0981_2: Realizar registros contables.	0443. Tratamiento de la documentación contable.
	0441. Técnica contable.

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

El módulo profesional, 0446 Empresa en el aula, se convalidará cuando se tengan acreditadas todas las unidades de competencia que incluye en el título.

12. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas. UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático
0438. Operaciones administrativas de la compra-venta.	UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial.
0440. Tratamiento informático de la información.	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.
0156. Inglés.	UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.	UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.	UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
0443. Tratamiento de la documentación contable. 0441. Técnica contable.	UC0981_2: Realizar registros contables.

13. Titulaciones equivalentes

14. Acceso a otros estudios

15. Referencias legislativas

13. Titulaciones equivalentes

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 de Técnico en Gestión Administrativa establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre:

- a) Técnico Auxiliar Administrativo, rama Administrativa y Comercial.
- b) Técnico Auxiliar en Secretariado, rama Administrativa y Comercial
- c) Técnico Auxiliar en Regiduría de Pisos, rama Hostelería y Turismo.
- d) Técnico Auxiliar de Administración y Gestión, rama Administrativa y Comercial.
- e) Técnico Auxiliar en Documentación Administrativa y Operatoria de Teclados, rama Administrativa y Comercial.
- f) Técnico Auxiliar Jurídico, rama Administrativa y Comercial.

2. 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.

3. La formación establecida en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa, 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.

14. Acceso a otros estudios

1. El título de Técnico en Gestión Administrativa permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado medio, en las condiciones de admisión que se establezcan.
2. El título de Técnico en Gestión Administrativa permitirá 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 de Bachillerato que facilite la conexión con los ciclos solicitados.
3. El título de Técnico en Gestión Administrativa permitirá el acceso a cualquiera de las modalidades de Bachillerato de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 44.1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el artículo 16.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre.

15. Referencias legislativas

Referente a la Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (LOC y FP)

- LEY ORGÁNICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE de 20 de junio de 2002).
- REAL DECRETO 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (BOE de 17 de septiembre de 2003).
- REAL DECRETO 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales (BOE 3 de diciembre de 2005).
- REAL DECRETO 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión. Anexo CCCVII. Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente ADG307_2.
- REAL DECRETO 107/2008, de 1 de febrero, por el que se complementa el catálogo nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de siete cualificaciones profesionales de la Familia profesional Administración y Gestión. Anexo CCCVIII. Actividades de gestión administrativa ADG308_2.

Referente a la Ley Orgánica de Educación (LOE)

- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4 de mayo de 2006)
- REAL DECRETO 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 14 de julio de 2006).
- REAL DECRETO 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- REAL DECRETO 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. (BOE 289 de 1 de diciembre de 2009).
- REAL DECRETO 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Referente a la Ley de Educación de Andalucía (LEA)

- LEY 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA de 26 de diciembre de 2007).

- DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional del sistema educativo en Andalucía.

Otra normativa relacionada

- ORDEN de 14 de mayo de 2007 por la que se desarrolla el procedimiento de admisión del alumnado en la oferta completa y parcial de los ciclos formativos de formación profesional sostenidos con fondos públicos en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 31 de mayo de 2007).
- ORDEN de 23 de abril de 2008, por la que se regulan las pruebas de acceso a los ciclos formativos de Formación Profesional y el curso de preparación de las mismas (BOJA de 7 de mayo de 2008).
- ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

16. Glosario de términos

16. Glosario de términos

A

<i>Ámbito profesional</i>	Espacio profesional en el que el poseedor de la cualificación profesional o título de formación profesional podrá desarrollar su actividad laboral.
---------------------------	---

C

<i>Campo de observación</i>	Es el conjunto de procesos/subprocesos más el de funciones/subfunciones identificados en un sector/subsector productivo y que son característicos del mismo. Recoge el conjunto de actividades productivas o de servicios.
<i>Capacidades</i>	Expresión de los resultados esperados de las personas en situación de aprendizaje al finalizar el módulo formativo.
<i>Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)</i>	Es el instrumento del Sistema Nacional de la Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación.
<i>Ciclos formativos de formación profesional</i>	Enseñanzas propias de la formación profesional inicial que conducen a la obtención de Títulos de Técnico y Técnico superior.
<i>Competencia general</i>	Funciones profesionales más significativas del título, tomando como referente el conjunto de las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia.
<i>Competencias personales</i>	Son las que están relacionadas con la empleabilidad y deben responder a las competencias que permitan encontrar, mantener y cambiar de empleo, además, deben aportar polivalencia funcional y técnica. Se pueden clasificar en varios tipos: – Las aplicables a varios sectores (de base o comunes). – Las que utilizan el mismo proceso tecnológico y solo se diferencian en el campo de observación. – Las relacionadas con el liderazgo, el trabajo en equipo, la gestión del cambio, la iniciativa, la cultura empresarial, la identificación y resolución de problemas, la creatividad, etc.
<i>Competencias profesionales</i>	Son las que se corresponde con las etapas relevantes del subproceso tecnológico y se indican las principales subfunciones de cada etapa y su campo de aplicación en el sector de que se trate.

<i>Competencias sociales</i>	Son las relacionadas con la cohesión social y deben responder a las competencias que favorezcan el buen funcionamiento de la sociedad. Se trata de los valores que deben poseer las personas referidas a sus relaciones y que facilitan la vida en lo común y en lo profesional. Están relacionadas con la responsabilidad, la tolerancia, el respeto, la sinceridad y, en general, valores relacionados con la ciudadanía democrática.
<i>Contexto profesional</i>	Describe con carácter orientador los medios de producción, productos y resultados del trabajo, información utilizada o generada y cuantos elementos de naturaleza análoga se consideren necesarios para enmarcar la realización profesional.
<i>Contraste externo</i>	Fase en la elaboración de las cualificaciones profesionales que se realiza para validar la cualificación completa; en ella intervienen Agentes Sociales, Organismos y Asociaciones Profesionales.
<i>Criterio de realización</i>	Expresa el nivel aceptable de la realización profesional que satisface los objetivos de las organizaciones productivas y constituye un guía para la evaluación de la competencia profesional.
<i>Cualificación profesional</i>	Conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo.

E

<i>Empleabilidad</i>	Conjunto global de competencias de los trabajadores que les permitan encontrar, mantener y cambiar de empleo y se mantienen a lo largo de toda su vida profesional.
<i>Entorno profesional</i>	Conjunto de elementos que ayudan con carácter orientador a definir el marco socio-laboral de posible actuación para el poseedor de la cualificación.

F

<i>Familia profesional</i>	Cada una de las 26 secciones en las que se estructuran los títulos y el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, clasificadas atendiendo a criterios de afinidad de la competencia profesional.
<i>Fase del proceso productivo</i>	Cada una de las etapas sucesivas que integran el proceso tecnológico de un sistema de producción industrial o de prestación de un servicio.

<i>Figura profesional</i>	Es la concreción del área profesional seleccionada del campo de observación y que es susceptible de constituir el núcleo de profesionalidad de un título de formación profesional.
<i>Formación asociada al título</i>	Se estructura en módulos profesionales que toman como referencia las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales y constituyen el agregado mínimo para establecer la formación conducente al mismo.
<i>Función/subfunción</i>	Es un conjunto homogéneo de actividades productivas o de servicios dirigida a la consecución de un objetivo de producción o la prestación de un servicio. Se corresponde con cada fase esencial de las actividades de la “empresa tipo”.

I

<i>IACP</i>	El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, tiene establecidas sus funciones en el Decreto 1/2003 , de 7 de enero y su misión es la de establecer un Sistema de Cualificaciones Profesionales en Andalucía, que integre la Formación Profesional Reglada, Ocupacional y Continua, con criterios de calidad y compromiso de mejora continua.
<i>INCUAL</i>	El Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) fue creado por el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo. Es el instrumento técnico, dotado de capacidad e independencia de criterios, que apoya al Consejo General de Formación Profesional para alcanzar los objetivos del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. La Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, atribuye al INCUAL la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional.

M

<i>Módulo formativo</i>	En el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, bloque coherente de formación asociado a cada una de las unidades de competencia que configuran la Cualificación. En el subsistema de Formación Profesional para el Empleo, bloque coherente de formación asociado a cada una de las unidades de competencia que configuran la cualificación profesional acreditada mediante el certificado de profesionalidad.
-------------------------	--

Módulo profesional

En el Subsistema de Formación Profesional Inicial, bloque coherente de formación en los que se organiza un ciclo formativo. Los Módulos Profesionales estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas, en función de las competencias profesionales, personales y sociales. Estos módulos profesionales, según su naturaleza, estarán asociados, o no, a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Módulos profesionales asociados a unidades de competencia

Recogen la formación asociada a las realizaciones profesionales descritas en las unidades de competencia, y seleccionadas en el perfil profesional. Responden a la profesionalidad del título de formación profesional y su función fundamental es determinar la formación necesaria para que el alumnado adquiera la especialización y polivalencia profesional requeridas en el empleo. Además, incluirán la formación relacionada con las áreas prioritarias y competencias clave en su dimensión práctica.

Módulos profesionales no asociados a unidades de competencia

Recogen la formación asociada a ciertas competencias profesionales, de carácter transversal al conjunto de cualificaciones profesionales, y unidades de competencia seleccionadas en el perfil profesional; son necesarios para completar la competencia, y su función fundamental es responder a la polivalencia y futuras especializaciones, recursos imprescindibles de los titulados de formación profesional para ser más eficaces y eficientes ante las actuales exigencias de empleabilidad. Los tipos más característicos de estos módulos profesionales son:

- Módulos profesionales soporte.
- Módulo profesional de proyecto.
- Módulo profesional de FCT.

N

Nivel de cualificación

Atiende a la competencia profesional requerida por las actividades productivas con arreglo a criterios de conocimiento, iniciativa, autonomía, responsabilidad y complejidad de la actividad a desarrollar. Según el RD 1128/2003, Anexo II, existen cinco niveles de cualificación, siendo el 1 el correspondiente a actividades de trabajo relativamente simples y el 5 el que se asigna a tareas de gran complejidad, autonomía, responsabilidad, etc.

O

Ocupación

Término genérico utilizado para un conjunto de puestos, roles o situaciones de trabajo que tienen afinidad en la competencia.

P

<i>Perfil profesional</i>	Es la descripción de la competencia general, la formulación de las competencias profesionales, personales y sociales y la inclusión de un conjunto de cualificaciones profesionales y unidades de competencia del CNCP. Se complementa con datos de carácter orientador, relacionados con el entorno profesional, las relaciones funcionales, las ocupaciones tipo, así como por la prospectiva del sector.
<i>Proceso/Subproceso</i>	Es el conjunto de actividades ligadas entre sí que hay que realizar para obtener un producto o prestar un servicio, utilizando una tecnología o unas “formas de hacer” características del sector dónde se ubica la actividad profesional.
<i>Proceso tecnológico</i>	Es el conjunto de fases sucesivas de un sistema de producción industrial o de prestación de servicios que muestran las relaciones entre las diferentes partes del conjunto. Se representa, preferentemente, por medio de un diagrama de flujo.

R

<i>Realización profesional</i>	Elemento de la competencia que establece el comportamiento esperado de la persona, en forma de consecuencias o resultados de las actividades que realiza.
--------------------------------	---

S

<i>Sector productivo</i>	Actividad económico-productivas en las que se ubican los títulos de formación profesional y las cualificaciones profesionales.
--------------------------	--

T

<i>Títulos de formación profesional</i>	Es el instrumento para acreditar las cualificaciones y competencias propias de cada uno de ellos y asegurar un nivel de formación, incluyendo competencias profesionales, personales y sociales para favorecer la competitividad, la empleabilidad y la cohesión social. (RD 1538/2006)
---	---

U

<i>Unidad de competencia</i>	Agregado mínimo de competencias profesionales, susceptibles de reconocimiento y acreditación parcial.
------------------------------	---

