

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Decreto 251/2011, de 12/08/2011, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en gestión administrativa en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2011/11912]

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional en su artículo 10.2 indica que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 39 que la Formación Profesional en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional. Por otra parte establece en su artículo 6, con carácter general para todas las enseñanzas, que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la misma, así como que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, establece en su artículo 17 que el currículo de las enseñanzas de formación profesional se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. Igualmente dispone que las administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en esa norma y en las normas que regulen los títulos correspondientes y que las administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. El artículo 18 de este Real Decreto, indica que las administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada Ciclo Formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socioproductivos de su entorno, sin perjuicio alguno de la movilidad del alumnado.

Según establece el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, corresponde a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.

La Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha, establece en el artículo 70 que los currículos de los títulos de formación profesional se establecerán atendiendo a las necesidades del tejido productivo regional y la mejora de las posibilidades de empleo de la ciudadanía de Castilla-La Mancha.

Una vez publicados 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 y el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre mencionado, procede establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en Gestión Administrativa, en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa citada anteriormente.

La organización de la actividad productiva de las empresas y del trabajo exige actualmente a los profesionales de la gestión administrativa una gran polivalencia. Las mayores vías de demanda de empleo en el sector son el incremento continuado del sector servicios en Castilla-La Mancha frente a la industria y la agricultura, así como la externación de ciertas tareas que realizan algunas empresas. 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.

En la definición del currículo de este ciclo formativo en Castilla-La Mancha se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la Disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio de las Cualificaciones

y de la Formación Profesional, y en el artículo 70 de la Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permitan que todos los alumnos y alumnas puedan obtener el certificado de Técnico o Técnica en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto, ha intervenido la Mesa Sectorial de Educación y han emitido dictamen el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha y el Consejo de Formación Profesional de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Educación, Cultura y Deportes, de acuerdo con el Consejo Consultivo y, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 12 de agosto de 2011,

Dispongo:

Artículo 1. Objeto de la norma y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene como objeto establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico o Técnica en Gestión Administrativa, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta sus características geográficas, socio-productivas, laborales y educativas, complementando lo dispuesto en 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 y en el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009 de 30 de octubre mencionado.

Artículo 2. Identificación del Título.

Según lo establecido en el artículo 2 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, el título de Técnico o Técnica 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).

Artículo 3. Titulación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los alumnos y alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al Ciclo Formativo de grado medio de Técnico o Técnica de Gestión Administrativa obtendrán el título de Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.

Artículo 4. Otros referentes del Título.

En 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 quedan definidos el perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones incluidas en el mismo, entorno profesional, prospectiva en el sector o sectores, objetivos generales, accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia, correspondientes al título.

Artículo 5. Módulos profesionales de primer y segundo curso. Duración y distribución horaria.

1. Son módulos profesionales de primer curso los siguientes:

- a) Operaciones administrativas de compra-venta.
- b) Tratamiento informático de la información.
- c) Técnica contable.
- d) Inglés.
- e) Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería.
- f) Formación y Orientación Laboral.

2. Son módulos profesionales de segundo curso los siguientes:

- a) Comunicación empresarial y atención al cliente.
- b) Empresa y Administración.
- c) Operaciones Administrativas de Recursos Humanos.
- d) Tratamiento de la Documentación Contable.
- e) Empresa en el aula.
- f) Formación en Centros de Trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal ordinaria de los módulos profesionales del Ciclo Formativo son las establecidas en el anexo I A de este Decreto.

Artículo 6. Oferta del Ciclo Formativo en tres cursos académicos.

1. De forma excepcional, previa autorización de la consejería con competencias en materia de educación, se podrá ofertar el Ciclo Formativo distribuido en tres cursos académicos.

2. La distribución de los módulos profesionales por cursos académicos es la siguiente:

2.1. Primer curso:

- a) Operaciones administrativas de compra-venta.
- b) Tratamiento informático de la información.
- c) Técnica contable.

2.2. Segundo curso:

- a) Comunicación empresarial y atención al cliente.
- b) Operaciones Administrativas de Recursos Humanos.
- c) Tratamiento de la Documentación Contable.
- d) Inglés.
- e) Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería.

2.3. Tercer curso:

- a) Empresa y Administración.
- b) Empresa en el aula.
- c) Formación y Orientación laboral.
- d) Formación en Centros de Trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo para la oferta excepcional del Ciclo Formativo en tres cursos académicos son las establecidas en el anexo I B de este Decreto.

Artículo 7. Flexibilización de la oferta.

La Consejería con competencias en materia de Educación podrá diseñar otras distribuciones horarias semanales de los módulos del Ciclo Formativo distintas a las establecidas, encaminadas a la realización de una oferta más flexible y adecuada a la realidad social y económica del entorno. En todo caso se mantendrá la duración total para cada módulo profesional establecida en el presente Decreto.

Artículo 8. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, contenidos y orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales.

1.- Los resultados del aprendizaje, criterios de evaluación y duración del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, así como los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos del resto de módulos profesionales que forman parte del currículo del Ciclo Formativo de grado medio de Gestión Administrativa en Castilla-La Mancha son los establecidos en el anexo II del presente Decreto.

2. Las orientaciones pedagógicas de los diferentes módulos que forman parte del título del Ciclo Formativo de grado medio de Gestión Administrativa son las establecidas en el anexo I del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre,

excepto las del módulo denominado inglés y codificado 0156 que se establecen en el Anexo del Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 9. Profesorado.

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos y Catedráticas de Enseñanza Secundaria, del Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesoras y Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, 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 las anteriores, a efectos de docencia, son, para las distintas especialidades del profesorado las recogidas en el Anexo III B) del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas, se concretan en el anexo III C) del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 10. Capacitaciones.

La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de Formación y orientación laboral, capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas, tal y como se establece en el apartado 3 de la disposición adicional tercera del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 11. Espacios y equipamientos.

1. Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa, son los establecidos en el anexo III del presente Decreto.

2. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnos y alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

Disposición adicional única. Autonomía Pedagógica de los centros.

Los centros autorizados para impartir el ciclo formativo de formación profesional de grado medio de Gestión Administrativa concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco legal del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el Capítulo II del Título III de la Ley 7/2010, de 20 de julio, de Educación de Castilla-La Mancha.

Disposición final primera. Implantación del Currículo.

El presente currículo se implantará en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha a partir del curso escolar 2011/2012, en todos los centros docentes autorizados para su impartición y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2011/2012, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2012/2013, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.
- c) Para el caso excepcional de la oferta del Ciclo Formativo en tres cursos académicos, en el curso 2013/2014 se implantará el currículo de los módulos profesionales del tercer curso.

Disposición final segunda. Desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Consejería competente en materia educativa, para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 12 de agosto de 2011

La Presidenta
MARÍA DOLORES DE COSPEDAL GARCÍA

El Consejero de Educación, Cultura y Deportes
MARCIAL MARÍN HELLÍN

Anexo IA)

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo.

Módulos	Distribución de horas		
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	130		6
0438. Operaciones administrativas de compra-venta	135	4	
0439. Empresa y Administración.	105		5
0440. Tratamiento informático de la información.	315	10	
0441. Técnica contable	165	5	
0442. Operaciones Administrativas de Recursos Humanos	130		6
0443. Tratamiento de la Documentación Contable	130		6
0156. Inglés.	98	3	
0446. Empresa en el aula.	145		7
0448. Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería	165	5	
0449. Formación y Orientación Laboral.	82	3	
0451. Formación en Centros de Trabajo	400		
Total	2000	30	30

Anexo IB)

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo en tres cursos académicos.

Módulos	Distribución de horas			
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso	Horas Semanales 3º Curso
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	130		4	
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.	135	4		
0439. Empresa y Administración.	105			5
0440. Tratamiento informático de la información.	315	10		
0441. Técnica contable.	165	5		
0442. Operaciones Administrativas de Recursos Humanos.	130		4	
0443. Tratamiento de la Documentación Contable.	130		4	
0156. Inglés.	98		3	
0446. Empresa en el aula.	145			7
0448. Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería.	165		5	
0449. Formación y Orientación Laboral.	82			4
0451. Formación en Centros de Trabajo.	400			
Total	2000	19	20	16

Anexo II

Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, y contenidos de los módulos profesionales.

Módulo Profesional: 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 las personas interlocutoras.
- g) Se ha presentado el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado.
- h) Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos aplicando las normas básicas de uso.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.
- j) Se han analizado los errores cometidos y propuesto las acciones correctivas necesarias.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes para elaborar y transmitir los documentos: tipo de papel, sobres y otros.
- b) Se han identificado los canales de transmisión: correo convencional, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.
- c) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.
- d) Se ha identificado al destinatario observando las debidas normas de protocolo.
- e) Se han clasificado las tipologías más habituales de documentos dentro de la empresa según su finalidad.
- f) Se ha redactado el documento apropiado, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en función de su finalidad y de la situación de partida.
- g) Se han identificado las herramientas de búsqueda de información para elaborar la documentación.
- h) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición.

- i) Se han cumplimentado los libros 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 posible clientela aplicando técnicas de comunicación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han desarrollado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento a la misma.
- b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.
- c) Se han reconocido los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela.
- d) Se ha identificado el comportamiento de la clientela.
- e) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un servicio de la clientela.
- f) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente o clienta.
- 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 posible clientela aplicando la normativa vigente en materia de consumo.

Criterios de evaluación:

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

- 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 a la clientela 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 a la clientela identificando los estándares establecidos.

Criterios de evaluación:

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

Duración: 130 horas.

Contenidos:

1. Selección de técnicas de comunicación empresarial:

Elementos y barreras de la comunicación.

Comunicación e información y comportamiento

Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

La organización empresarial. Organigramas.

Principios y tipos de organización empresarial.

Departamentos y áreas funcionales tipo.

Funciones del personal en la organización.

Descripción de los flujos de comunicación.

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

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

2. Transmisión de comunicación oral en la empresa:

Principios básicos en las comunicaciones orales.

Normas de información y atención oral.

Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.

La comunicación no verbal.

La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.

La comunicación telefónica.

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

La informática en las comunicaciones verbales.

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

3. Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

La comunicación escrita en la empresa.
Normas de comunicación y expresión escrita.
Características principales de la correspondencia comercial.
La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
El correo electrónico.
La recepción, envío y registro de la correspondencia.
Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

4. Archivo de la información en soporte papel e informático:

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

5. Reconocimiento de necesidades de clientes:

Concepto e identificación de la clientela: la clientela interna; la clientela externa.
El conocimiento de la clientela y sus motivaciones.
Elementos de la atención a la clientela: entorno, organización y empleados.
Fases de la atención a la clientela: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
La percepción de la clientela respecto a la atención recibida.
La satisfacción de la clientela.
Los procesos en contacto con la clientela externa.

6. Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

El departamento de atención a la clientela. Funciones.
Valoración de la clientela de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
Elementos de una queja o reclamación.
Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
El consumidor/a.
Instituciones de consumo:
Normativa en materia de consumo:
Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
Tramitación y gestión.

7. Potenciación de la imagen de la empresa:

El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.
Naturaleza y alcance del marketing.

Políticas de comunicación.- La publicidad: Concepto, principios y objetivos.
Las relaciones públicas.
La Responsabilidad Social Corporativa.

8. Aplicación de procedimientos de calidad en la atención a la clientela:

La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.
Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.
Procedimientos de control del servicio.
Evaluación y control del servicio.
Control del servicio postventa.
La fidelización del cliente.

Módulo Profesional: Operaciones administrativas de compra-venta.
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 funciones del departamento de ventas o comercial y las del de compras.
- b) Se han reconocido los tipos de mercados, de clientela y de productos o servicios.
- c) Se han descrito los circuitos de los documentos de compraventa.
- d) Se han identificado los conceptos de precio de compra del producto, gastos, precio de venta, descuentos, interés comercial, recargos y márgenes comerciales.
- e) Se han distinguido los conceptos de comisiones y corretajes.
- f) Se han reconocido los porcentajes de IVA a aplicar en las operaciones de compraventa.
- g) Se han clasificado los tipos de descuento más habituales.
- h) Se han reconocido y cuantificado los gastos de compra o venta.
- i) Se han identificado los métodos para calcular el precio final de venta y los precios unitarios.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa.
- b) Se han cumplimentado los documentos financieros utilizados y los impresos de cobro y pago.
- c) Se han valorado los procedimientos de autorización de los pagos.
- d) Se han valorado los procedimientos de gestión de los cobros.
- e) Se han reconocido los documentos de justificación del pago.
- f) Se han diferenciado el pago al contado y el pago aplazado.
- g) Se han identificado las características básicas y el funcionamiento de los pagos por Internet.
- h) Se han analizado las formas de financiación comercial más usuales.

Duración: 135 horas.

Contenidos:

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

- Organización y estructura comercial en la empresa

Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.

Formas de organización comercial de la empresa.

Sistema de comercialización. Canales de venta.

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

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

Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.

Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.

Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.

Gestión y negociación de documentos cobro.

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

Contrato mercantil de compraventa.
Proceso de compras.
Proceso de ventas.
Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.
Elaboración de documentos de compraventa.
Devoluciones.
Bases de datos de proveedores y clientela.
Aplicaciones informáticas de gestión de clientela y facturación.

3. Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:

Impuesto del Valor Añadido.
Modelos y plazos representación de la declaración-liquidación del IVA.
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.

4. Control de existencias de almacén:

Tipo de existencias.
Envases y embalajes.
Inventarios y verificaciones.
Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.
Stock mínimo y stock óptimo.
Métodos de valoración de existencias.

5. Tramitación de cobros y pagos:

Medios de cobro y pago usuales. Documentos de cobro y pago.
Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.
Financiación de documentos de cobro a plazo.

Módulo Profesional: 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 estructuralmente en un informe.
-

2. Identifica el concepto de empresa y empresario o empresaria 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 de la empresaria o empresario autónomo.
- e) Se han precisado las características de los diferentes tipos de sociedades.
- f) Se ha identificado la forma jurídica más adecuada para cada tipo de empresa.

3. Analiza el sistema tributario español reconociendo sus finalidades básicas así como las de los principales tributos.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las obligaciones fiscales de la empresa.
- b) Se ha precisado la necesidad de alta en el censo.
- c) Se han reconocido las empresas sujetas al pago del Impuesto de Actividades Económicas.
- d) Se han reconocido las características generales del Impuesto sobre el Valor Añadido y sus diferentes regímenes.
- e) Se han interpretado los modelos de liquidación del IVA, reconociendo los plazos de declaración-liquidación.
- f) 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 de la ciudadanía.
- e) Se ha accedido a las oficinas de información y atención a la ciudadanía 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 las personas administradas.

Duración: 105 horas.

Contenidos:

1. Características de la innovación empresarial:

El proceso innovador en la actividad empresarial.

Factores de riesgo en la innovación empresarial.

Diagnóstico de actitudes emprendedoras.

Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.

La tecnología como clave de la innovación empresarial.

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

Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.

Ayudas institucionales públicas y privadas (Asesoramiento, financiación de ideas, premios, entre otros).

2. El concepto jurídico de empresa y empresario o empresaria:

Concepto de empresa.

Concepto de empresario o empresaria.

Persona física.

Persona Jurídica.

Empresas individuales.

El empresario o empresaria autónomo.

Tipos de sociedades.

3. El sistema tributario:

Concepto de tributo.

Los tributos y su finalidad socioeconómica.

Normas y tipos de tributos.

Clases de impuestos.

Elementos de la declaración-liquidación.

Formas de extinción de la deuda tributaria.

Infracciones y sanciones tributarias.

4. Obligaciones fiscales de la empresa.

El Índice de Actividades Económicas.
La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.
El IVA. Tipos. Regímenes.
Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
Actividades empresariales y profesionales.
Formas de estimación de la renta.
Las retenciones de IRPF.
Modelos y plazos de declaración-liquidación.
Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

5. 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 y funcionarias públicos.
Los fedatarios públicos.

6. Las relaciones entre administrado y Administración Pública.

El acto administrativo.
El silencio administrativo.
El procedimiento administrativo. Fases.
Los contratos administrativos.
Los recursos administrativos.
La jurisdicción contencioso-administrativa.

7. Gestión de la documentación ante la Administración Pública.

Los documentos en la Administración.
Los Archivos Públicos.
Los Registros Públicos.
El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano.
Límites al derecho de información.

Módulo Profesional: 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 ha identificado la composición y estructura de un teclado extendido.
- b) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- c) Se ha mantenido la posición corporal correcta.
- d) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- e) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- f) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas y signos de puntuación: dominante, superiores e inferiores.
- g) Se ha aplicado con rapidez y de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: mayúsculas, signos ortográficos, numéricos, interrogativos y admirativos, tabuladores u otras.
- h) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
- i) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.

- j) 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.
- k) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
- l) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos.
- ll) Se han utilizado mecanismos de protección, copias seguridad, confidencialidad de los datos y aprovechado la sinergia del trabajo en grupo.

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 distintos elementos de un ordenador.
- b) Se han utilizado con eficiencia los distintos periféricos.
- c) Se ha configurado el sistema operativo en función de las necesidades de las aplicaciones a utilizar, el usuario a utilizarlo y características del entorno trabajo.
- d) Se han identificado las utilidades de intercambio de información entre programas y dentro del mismo programa.
- e) Se ha utilizado las herramientas de guardado, recuperación y protección de información limitando y dando distintos permisos a distintos usuarios, utilizando contraseñas, antivirus, firewire,...
- f) Se han creado directorios y subdirectorios que permitan un uso racional, organizado y eficiente de la información.
- g) Se maneja con eficiencia y seguridad las potencialidades del explorador de archivos.
- h) Se utilizan las herramientas del sistema para mantener al ordenador en un estado óptimo de uso: desfragmentador, comprobación errores, antivirus, copias seguridad, restaurar sistema, programar tareas, firewire, antispam,...
- i) Se utiliza la ayuda para solucionar con independencia diversos problemas en el manejo de un sistema operativo.
- j) Se utilizan con destreza distintos sistemas operativos que permiten una adecuada adaptación a distintos entornos de trabajo.
- k) Se maneja las redes locales en el tratamiento de la información.
- l) Se utiliza y diferencia diversos navegadores de búsqueda de información interna y externa, valorando riesgo, niveles de seguridad y necesidad de actualización y de contratación de la información buscada.
- ll) Se han identificado los requisitos mínimos y óptimos para el funcionamiento de la aplicación.
- m) Se ha gestionado la impresora.
- n) Se han identificado y establecido las fases del proceso de instalación y actualización.
- ñ) Se han respetado las especificaciones técnicas del proceso de instalación.
- o) Se han configurado las aplicaciones según los criterios establecidos.
- p) Se han documentado las incidencias y el resultado final.
- q) Se han solucionado problemas en la instalación o integración con el sistema informático.
- r) Se han eliminado y/o añadido componentes de la instalación en el equipo.
- s) Se han respetado las licencias software y derechos de autor.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han creado libros de hojas de cálculo, relacionando distintas partes de hojas y se ha guardado en el lugar apropiado según normas de organización y tipo de archivo.
- b) Se han utilizado los diversos tipos de datos y referencia para celdas, rangos, hojas y libros.
- c) Se han utilizado títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración y formato del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- d) Se han aplicado fórmulas y funciones con precisión, anidándolas si es necesario.
- e) Se comprueban los resultados obtenidos con los esperados.
- f) Se actualizan las hojas de cálculo en función de las nuevas finalidades o datos de entrada aprovechando las ventajas de recálculo.
- g) Se han generado y modificado gráficos de diferentes tipos de manera eficiente.
- h) Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
- i) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y en otros formatos.
- j) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.

- k) Se ha utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
- l) Se ha configurado, ajustado el área de visualización y de impresión según las necesidades.
- ll) Se han utilizado mecanismos de protección, copias seguridad, confidencialidad de los datos y aprovechado la sinergia del trabajo en grupo.
- m) Se utiliza la ayuda del programa, el asistente de funciones para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.
- n) Se aplica las hojas de cálculo en la elaboración de cálculos relativos a otros módulos: facturas, presupuestos, préstamos, créditos, tesorería, retenciones, horas trabajadas,...
- ñ) Se defiende en más de un programa de hoja de cálculo que convivan en el mercado, aumentando la flexibilidad y adaptación a la realidad del entorno empresarial.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha aplicado una postura correcta y configurado elementos que mitigan la fatiga visual.
- b) Se ha identificado y/o configurado el entorno de trabajo: barras herramientas, comandos, idioma,...
- c) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
- d) Se han identificado las características de cada tipo de documento.
- e) Se ha aplicado el color y formato fuente, párrafo acorde al tipo documento, organización, criterios medioambientales,...
- f) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura y ortográficas.
- g) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo.
- h) Se han utilizado encabezados, pies de página, notas aclaratoria, corrector ortográficos, estilo periodístico, editor ecuaciones, organigramas, letras capitales, macros, búsquedas, reemplazar datos, autotexto, autocorrección, marcadores, saltos continuos o de página, ordenación datos, bordes, sombreados, tabulaciones, plantillas, numeración y viñetas.
- i) Se han integrado objetos, gráficos, tablas y hojas de cálculo, e hipervínculos entre otros.
- j) Se han detectado y corregido los errores cometidos.
- k) Se ha aplicado el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.
- l) Se ha recuperado, utilizado y si es necesario impreso la información almacenada.
- ll) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- m) Se utiliza la ayuda del programa para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.
- n) Se identifican las funciones e importancia del procesador de textos en la presentación de documentos relativos a este u otros módulos: cartas comerciales, instancias, presupuestos, notificaciones clientes/as – empleados/as, currículum, informes, organigramas,...
- ñ) Se defiende en más de un programa de procesador de texto que convivan en el mercado, aumentando la flexibilidad y adaptación a la realidad del entorno empresarial.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el entorno de trabajo: barras herramientas, comandos, idioma,...
- b) Se han identificado los elementos de las bases de datos relacionales.
- c) Se han identificado las prestaciones de ordenación, presentación, importación y exportación de datos.
- d) Se han creado y utilizado las tablas de la base de datos (insertar, modificar y eliminar registros).
- e) Se han identificado las distintas clases de relaciones entre tablas y aplicado la correcta.
- f) Se han utilizado asistentes en la creación de consultas.
- g) Se han utilizado asistentes en la creación de formularios.
- h) Se han utilizado asistentes en la creación de informes.
- i) Se ha realizado búsqueda y filtrado sobre la información almacenada.
- j) Se han creado y utilizado base de datos ofimáticas para extraer, presentar e imprimir sólo cuando es necesario la información.
- k) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad, confidencialidad de los datos, gestión de cuentas de usuarios y grupos.

- l) Se utiliza la ayuda del programa para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.
- ll) Se identifican las funciones e importancia de la base de datos en su aplicación en este y otros módulos: gestión clientes/as, proveedores/as, trabajadores/as, almacén, combinar correspondencia,...
- m) Se defiende en más de un programa de base de datos que convivan en el mercado, aumentando la flexibilidad y adaptación a la realidad del entorno empresarial.

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 y presentación 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.
- j) Se han integrado las imágenes y secuencias de vídeo en los diversos documentos que utiliza en este u otros módulos.
- k) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos al guardar, recuperar y utilizar imágenes o vídeos.
- l) Se utiliza la ayuda del programa para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.

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 insertado diversos objetos, imágenes, tablas, sonidos,... en la presentación.
- g) Se ha presentado la información de forma persuasiva, cuidando aspectos de formato, estilo, fondos, tiempos de transición, intervalos, animaciones,...
- h) Se han utilizado las presentaciones como apoyo en los trabajos de este u otros módulos.
- i) Se utiliza la ayuda del programa para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.
- j) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos al guardar, recuperar y utilizar presentaciones.
- k) Se han utilizado periféricos para ejecutar presentaciones o imprimirlas.

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 ha manejado la dirección de correo, asunto, libreta de dirección u otras herramientas en el filtrado de correos no deseados.
- d) Se han configurado distintos tipos de cuentas de correo electrónico.
- e) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.
- f) Se ha operado con la libreta de direcciones.
- g) Se ha gestionado usuarios, grupos de usuarios previamente verificados de otros registros de la empresa y se han subsanado posibles errores.
- h) Se ha trabajado con todas las opciones de gestión de correo electrónico (etiquetas, filtros, firmas, carpetas y otros).

- i) Se han utilizado opciones de agenda electrónica.
- j) Se clasifica y ordena la correspondencia electrónica en función de diversos criterios.
- k) Se actualizan los contactos en el momento en que se conoce sus variaciones.
- l) Se anexa archivos cuando así se requiera y se reenvía información a los miembros que sea necesario.
- ll) Se elimina, copia, mueve y se imprime los correos en función de las necesidades de organización y respetando seguridad, integridad y confidencialidad en la información.
- m) Se ha utilizado el correo como apoyo en los trabajos de este u otros módulos y del trabajo en grupo.
- n) Se utiliza la ayuda del programa para solucionar dudas, problemas planteados o surgidos.

Duración: 315 horas.

Contenidos:

1. Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos.

Postura corporal ante el terminal. Iluminación, colocación del puesto de trabajo y elementos de fatiga visual.

Ergonomía y prevención de enfermedades profesionales.

Composición de un terminal informático. Filas del teclado. Teclas guía.

Colocación y movimiento 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. Reglas gramaticales, ortográficas y mecanográficas.

Grabación, protección, copias seguridad y confidencialidad de los datos.

Trabajo en equipo y sinergia.

2. Instalación y actualización de aplicaciones:

Componentes de un equipamiento informático: C.P.U., procesador, memorias, unidades de intercambio de información, hardware, software, shareware, freeware, software libre en Castilla _ la Mancha – Molinux, componentes de redes locales, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: clases – ventajas - inconvenientes, configuración, intercambio información, seguridad en la gestión usuarios, buscadores de datos e información, explorador archivos, utilización de ayuda en la solución autónoma de problemas, herramientas de mantenimiento del sistema, convivencia con diversos sistemas operativos en el tiempo- flexibilidad – adaptación, manejo de redes locales.

Impresoras: clases, funciones, gestión de colas, pausar y cancelar documentos.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores.

Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Guardado, búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, redes de Internet, intranet.

Importación de información. Derechos de autor.

Compresión y descompresión de archivos.

Tipos de aplicaciones ofimáticas.

Tipos de licencias software.

Necesidades de los entornos de explotación.

Requerimiento de las aplicaciones.

Componentes y complementos de las aplicaciones.

Procedimientos de instalación y configuración.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Diagnóstico y resolución de problemas.

Técnicas de asistencia al usuario.

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

Entorno de trabajo: libros, hojas, columnas, filas, celdas, rangos, desplazamientos por la hoja, selecciones, formato, encabezados, ajustes tamaño, número, texto,...

Gestión de archivos, seguridad de hojas de cálculo y protección de celdas.

Formatos, imágenes y estilos en hojas de cálculo.
Edición de hojas de cálculo aplicándolo a diversos cálculos relativos al ciclo.
Filtros y ordenación de datos.
Impresión de hojas de cálculo.
Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.
Ayuda de una hoja de cálculo.
Utilización con eficiencia de fórmulas, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
Creación de tablas y gráficos dinámicos.
Uso de plantillas y asistentes.
Importación y exportación de hojas de cálculo.
Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
Diseño y creación de macros.
Guardado, copias de seguridad y recuperación de archivos.
Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o en otros módulos.
Manejo de diversas hojas de cálculo existentes en el mercado.

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

Entorno de trabajo: área de trabajo, desplazamientos, selecciones,...

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la actualización de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Guardado, copias seguridad y recuperación de documentos.

Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.

Edición de textos, tablas, columnas, tabulaciones y numeración y viñetas.

Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, encabezados, pies de página, notas aclaratorias, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.

Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, estructura, ortografía, otras.

Impresión de textos.

Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.

Ayuda en un procesador de texto.

Estilos.

Formularios.

Combinar documentos.

Creación y uso de plantillas.

Importación y exportación de documentos.

Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.

Diseño y creación de macros.

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

Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o otros módulos.

Manejo de diversos procesadores de texto existentes en el mercado.

5. Utilización de bases de datos ofimáticas:

Entorno de trabajo: área de trabajo, registros, campos, desplazamientos, selecciones,...

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Relaciones entre las tablas.

Introducción, modificación y eliminación de datos de datos.

Consultas: de selección, de actualización, de cálculo,...

Formularios, enlazar formularios, informes.

Ayuda en una base de datos.

Elementos de las bases de datos relacionales.

Creación de bases de datos.

Manejo de asistentes.

Búsqueda, ordenación y filtrado de la información.
Diseño y creación de macros.
Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, impresión de tablas, consultas o informes, otras.
Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.
Gestión de archivos y seguridad en las bases de datos.
Guardado, copias de seguridad y recuperación de archivos.
Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o otros módulos.
Manejo de diversas base de datos existentes en el mercado.

6. Integración de imágenes y vídeos en documentos:

Elaboración de imágenes:
Formatos y resolución de imágenes.
Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color.
Aplicación de filtros y efectos.
Importación y exportación de imágenes.
Utilización de dispositivos para obtener y presentar imágenes.
Manipulación de vídeos:
Formatos de vídeo. Codecs.
Manipulación de la línea de tiempo.
Selección de escenas y transiciones.
Introducción de títulos y audio.
Importación y exportación de vídeos.
Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.
Guardado, copias de seguridad y recuperación de imágenes y secuencias vídeos.
Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o otros módulos.
Manejo de diversos formatos de imágenes vídeos existentes en el mercado.

7. Elaboración de presentaciones:

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
Procedimientos de presentación.
Utilidades de la aplicación.
Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.
Ayuda en las aplicaciones de presentación gráfica.
Diseño y edición de diapositivas.
Formateo de diapositivas, textos y objetos.
Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
Aplicación de sonido y vídeo.
Importación y exportación de presentaciones.
Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
Diseño y creación de macros.
Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.
Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o otros módulos.
Manejo de diversos programas de presentación existentes en el mercado.

8. Gestión de correo y agenda electrónica:

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
Gestión de archivos y aplicación de medidas de seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
Tipos de cuentas de correo electrónico.
Entorno de trabajo: configuración y personalización.
Plantillas y firmas corporativas.
Foros de noticias (news): configuración, uso y sincronización de mensajes.

La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.

Gestión de correos: enviar, borrar, guardar, copias de seguridad, entre otros.

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

Sincronización con dispositivos móviles.

Técnicas de asistencia al usuario, ayuda en los programas de correo y agenda electrónica.

Interrelaciones con otras aplicaciones: intercambio de información entre programas.

Aplicación a posibles casos reales que se den en una empresa y/o otros módulos.

Manejo de diversos programas de correo y agenda electrónica existentes en el mercado.

Módulo Profesional: 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 ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c) Se han distinguido los distintos sectores económicos basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- d) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.
- f) Se ha relacionado cada masa patrimonial con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- g) Se han ordenado en masas patrimoniales un conjunto de elementos patrimoniales.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se 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 ha explicado la función del proceso de amortización contable.
- g) Se han diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.
- h) Se ha analizado el proceso de regulación contable.
- i) Se ha definido el concepto de resultado contable.
- j) Se han descrito las funciones de los asientos de cierre y apertura.
- k) Se ha establecido la función del balance de situación, de las cuentas de pérdidas y ganancias y de la memoria.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha relacionado la normativa mercantil con el PGC.
- b) Se ha identificado la función contable de los documentos mercantiles.
- c) Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.
- d) Se han identificado las distintas partes del PGC-PYME.
- e) Se han identificado los principios contables establecidos en el marco conceptual del plan.
- f) Se han identificado los criterios de valoración en el marco conceptual del plan.

- g) Se han diferenciado las partes del PGC-PYME que son obligatorias de las que no lo son.
- h) Se ha descrito el sistema de codificación establecido en el PGC-PYME y su función en la asociación y desglose de la información contable.
- i) Se han codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC-PYME.
- j) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC-PYME.
- k) Se han identificado las cuentas que corresponden a los elementos patrimoniales.

4. Clasifica contablemente hechos económicos básicos, aplicando la metodología contable, el IVA 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 teniendo en cuenta el IVA.
- 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 del 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: 165 horas

Contenidos:

1 Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:

La actividad económica y el ciclo económico y la contabilidad.
Tipos de empresa según su actividad
El patrimonio empresarial. Elementos y masas patrimoniales
El Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.
El equilibrio patrimonial.

2 La metodología contable:

Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable

Normas y procedimientos de legalización de los libros contables obligatorios
Teoría de las cuentas: tipos de cuentas y método por partida doble.
Desarrollo del ciclo contable.
Los libros contables.
El inventario
Normas y procedimientos de legalización de los libros contables obligatorios

3 El Plan General de Contabilidad PYME:

Normalización contable. El P.G.C.
Marco Conceptual del P.G.C.
Cuentas anuales.
El balance de situación
La cuenta de resultados
La memoria
Estado de cambios en el Patrimonio Neto
Estado de flujos de efectivo
Cuadro de cuentas.
La codificación contable
Definiciones y relaciones contables

4 Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:

Compra y venta de mercaderías y otras existencias. Criterios de valoración PMP y FIFO.
El impuesto del valor añadido en la contabilidad.
Otros gastos e ingresos.
Inmovilizado material, intangible y financiero.
Amortizaciones y Deterioros de valor.
Acreedores y deudores.
Fuentes de financiación.
Operaciones fin de ejercicio.
Periodificación y proceso de regularización contable.
Cierre contable.

5 Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:

Gestión de las partidas contables en una aplicación informática.
Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones.
Los asientos predefinidos.
Módulo Profesional: 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 relacionado las funciones y tareas del departamento de recursos humanos, así como las principales políticas de gestión del capital humano de las organizaciones.
- c) Se han identificado las técnicas habituales de captación y selección.
- d) Se han caracterizado las labores de apoyo en la ejecución de pruebas y entrevistas en un proceso de selección, utilizando los canales convencionales o telemáticos.
- e) Se han identificado los recursos necesarios, tiempos y plazos, para realizar un proceso de selección de personal.
- f) Se ha recopilado la información de las acciones formativas, junto con los informes cuantitativos –documental e informático– de cada una de las personas participantes y elaborado informes apropiados.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

- b) Se ha identificado la estructura básica del salario y los distintos tipos de percepciones salariales, no salariales, las de periodicidad superior al mes y extraordinarias.
- c) Se ha calculado el importe de las bases de cotización en función de las percepciones salariales y las situaciones más comunes que las modifican.
- d) Se han calculado y cumplimentado el recibo de salario y documentos de cotización.
- e) Se han tenido en cuenta los plazos establecidos para el pago de cuotas a la Seguridad Social y retenciones, así como las fórmulas de aplazamiento según los casos.
- f) Se han obtenido los recibos de salario, documentos de cotización y listados de control.
- g) Se han creado los ficheros de remisión electrónica, tanto para entidades financieras como para la administración pública.
- h) Se han valorado las consecuencias de no cumplir con los plazos previstos en la presentación de documentación y pago.
- i) Se han realizado periódicamente copias de seguridad informáticas para garantizar la conservación de los datos en su integridad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los aspectos básicos de las relaciones laborales en cuanto a sus comunicaciones internas.
- b) Se han elaborado los formularios de recogida de datos sobre el control presencial, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
- c) Se han realizado cálculos y estadísticas sobre los datos anteriores, utilizando hojas de cálculo y formatos de gráficos.
- d) Se han elaborado informes básicos del control de presencia, utilizando aplicaciones de proceso de texto y presentaciones.
- e) Se ha realizado el seguimiento de control de presencia para conseguir la eficiencia de la empresa.
- f) Se han realizado periódicamente copias de seguridad de las bases de datos de empleados y empleadas.

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: 130 horas.

Contenidos:

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

Fuentes de la normativa laboral.

Funciones del departamento de recursos humanos.

Políticas de gestión del capital humano en la empresa.

Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.

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

Adaptación al nuevo empleo.

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

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

Principales técnicas de formación empresarial.

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

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

Forma del contrato.
Modalidades de contratación.
Jornada de trabajo, calendario laboral.
Proceso y procedimiento de contratación laboral.
Documentación y formalización del contrato de trabajo.
Suspensión y extinción del contrato de trabajo.
El finiquito.

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

Regímenes del sistema de la Seguridad Social.
Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
Confección del recibo de Salarios:
Cotizaciones a la Seguridad Social.
Tipos y bases de cotización.

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

Control horario.
Absentismo.
Gestión de situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes.

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

Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo.
Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total en RR.HH.
Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

Módulo Profesional: 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 clientela 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: 130 horas.

Contenidos:

1. Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

La documentación mercantil y contable.

Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.

Documentos-justificantes mercantiles tipo.

Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.

Instalación y mantenimiento de aplicaciones informáticas contables:

- Instalación software.
- Creación de empresa.
- Creación de cuentas y personalización de subcuentas.
- Emisión de informes.
- Generación de índices y mantenimiento.
- Exportación/Importación de información.

2. Registro contable informático de hechos económicos habituales:

Operaciones relacionadas con compras y ventas.

Gastos e ingresos.

Inmovilizado Material.

Liquidación de IVA.

Cálculo del resultado.

Registro contable informático de los hechos económicos habituales

3. Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

Asiento de apertura.

Registro contable de operaciones diarias.

Asiento de cierre.

Balance de comprobación de sumas y saldos.

Cuenta de Pérdidas y ganancias.

Balance de situación final.

Estado de Cambios en el Patrimonio neto (ECPN).

Estado de Flujos de Efectivo (EFE).

Memoria.

4. Comprobación de cuentas:

La comprobación de los registros contables.

La conciliación bancaria.

La comprobación en las aplicaciones informáticas.

Módulo Profesional: 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 y resumido con claridad las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitido por los medios de comunicación y emitido en lengua estándar y articulado 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, 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 sencillos y claros en lengua estándar.
- c) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del área profesional a que se refiere.
- e) Se ha identificado la terminología utilizada.
- f) Se han realizado traducciones de textos sencillos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, 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 que va a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesional propios del área profesional, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

Duración: 98 horas.

Contenidos:

1. Análisis de mensajes orales:

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

- Mensajes directos, telefónicos, videoconferencias, grabados.
- Terminología específica del área profesional.

- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos preposicionales y otros.
- Otros recursos lingüísticos que respondan a las macrofunciones comunicativas de expresar: 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 situación y de la intención comunicativa.
- Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

2. 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 y burofax, entre otros.
- Terminología específica del área profesional. Análisis de errores más frecuentes.
- Idea principal e ideas 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, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos preposicionales y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

3. Producción de mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.

Terminología específica del área profesional.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, modales y otros.

Otros recursos lingüísticos para expresar macrofunciones comunicativas: 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.

4. Emisión de textos escritos:

Elaboración de textos. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:

- Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del área profesional.
- Idea principal e ideas secundarias. Identificación del propósito comunicativo de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales. Nexos: "because of", "since", "although", "even if", "in spite of", "despite", "however", "in contrast", "eventually" y otros.

- Secuenciación del discurso escrito: "first", "after", "then", "finally", y otros.

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.

5. 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.

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.

Módulo Profesional: 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, clientela, 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 clientela 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 clientela interna y externa 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 clientela interna y externa 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 clientela y proveedores.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 145 horas.

Contenidos:

1. Características del proyecto de la empresa en el aula:

Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
Definición de puestos y tareas.
Proceso de acogida e integración.

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

Atención a clientela.
Comunicación con proveedores/as y empleados/as.
La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
La comunicación telefónica.
La comunicación escrita.
Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico.

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

Acceso a la información.
Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
Archivo y registro.
Técnicas de organización de la información.

4. Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

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

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

Producto y cartera de productos.
Publicidad y promoción.
Cartera de clientes y clientas.
Venta. Organización de la venta.
Técnicas de venta.

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

Resolución de conflictos.

Resolución de reclamaciones.

Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.

Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

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

Equipos y grupos de trabajo.

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

Objetivos, proyectos y plazos.

La planificación.

Toma de decisiones.

Ineficiencias y conflictos.

Módulo Profesional: 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 confeccionado un presupuesto de tesorería y se han tomado decisiones para solucionar los desequilibrios
- c) Se ha diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería: cobros y pagos y la documentación relacionada con éstos.
- d) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- e) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadre de la caja y detectado las desviaciones.
- f) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- g) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- h) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos, empresas y entidades externas.
- i) Se han utilizado medios telemáticos, de administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.
- j) 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 ha calculado la sustitución de uno o varios capitales por otro o por otros
- g) Se han diferenciado las características de los distintos tipos de comisiones de los productos financieros más habituales en la empresa.
- h) Se han identificado los servicios básicos que ofrecen los intermediarios financieros bancarios y los documentos necesarios para su contratación.
- i) Se ha calculado el valor actual y final de una renta constante en cualquiera de los planteamientos posibles

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 en la práctica bancaria
- b) Se ha calculado el líquido de una negociación de efectos.
- c) Se ha calculado los gastos que conlleva un efecto en gestión de cobro
- d) Se ha calculado el valor efectivo de una Letra del Tesoro
- e) Se ha realizado los cálculos para averiguar el TAE de cualquier operación financiera
- f) Se han diferenciado las variables que intervienen en las operaciones de préstamos.
- g) Se han relacionado los conceptos integrantes de la cuota del préstamo.
- h) Se han descrito las características del sistema de amortización de préstamos por los métodos más habituales utilizados en la práctica bancaria
- i) Se ha calculado el cuadro de amortización de préstamos sencillos por los métodos más habituales utilizados en la práctica bancaria
- j) Se han relacionado las operaciones financieras bancarias con la capitalización simple, compuesta y el descuento simple.
- k) Se han comparado productos financieros bajo las variables coste/rentabilidad.
- l) Se han utilizado herramientas informáticas específicas del sistema operativo bancario.
- m) Se ha analizado el funcionamiento de las operaciones de banca por Internet

Duración: 165 horas.

Contenidos:

1. Aplicación de métodos de control de tesorería:

Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
Presupuesto de tesorería. Corrección de desequilibrios presupuestarios
Medios de cobro y pago internos y externos de la empresa. Elaboración de documentos
Libros de registros de tesorería: Caja, cuentas bancarias, clientes y proveedores, efectos a pagar y cobrar
Control de caja y banco. Arqueos y cuadro de caja
Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria
Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

2. Tramite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

Instituciones financieras bancarias: Banco Central Europeo, Banco de España, Banca privada, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito
Instituciones financieras no bancarias: Entidades de seguros, Sociedades de arrendamiento financiero o leasing, entidades de financiación y factoring, sociedades de garantía recíproca
Mercados financieros.
Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios: cuentas de crédito, préstamos, descuento comercial, imposiciones a plazo, transferencias domiciliaciones, gestión de cobros y pagos, tarjetas de crédito y débito, banca por Internet
Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios: leasing, renting, factoring, bonos y obligaciones del Estado, Letras del tesoro, obligaciones de empresas, inversiones en bolsa.
Otros instrumentos de financiación: Subvenciones, proveedores, avales y fondos de capital riesgo
Rentabilidad de la inversión. Cálculos asociados a ella
Coste de financiación.

3. Cálculos financieros básicos:

Capitalización simple. Interés simple
Capitalización compuesta. Interés compuesto
Actualización simple. Descuento comercial simple.
Equivalencia financiera: vencimiento común, vencimiento medio
Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes.
Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.
Rentas a interés compuesto

4. Operaciones bancarias básicas:

Operaciones bancarias de capitalización simple: Liquidación de cuentas corrientes, Imposiciones a plazo fijo en periodos inferiores al año
Operaciones bancarias de descuento a interés simple: Negociación de efectos comerciales; efectos en gestión de cobro, Letras del Tesoro
Operaciones bancarias de capitalización compuesta: Cuentas bancarias, constitución de un capital, cálculo del TAE, métodos de selección de inversiones, amortización de préstamos.
Documentación relacionada con las operaciones bancarias.
Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.
Servicios bancarios on-line más habituales.

Módulo Profesional: 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 ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

- b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo, autoempleo, así como de inserción laboral para el Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se ha valorado la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda activa de empleo.
- g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- h) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, intereses, actitudes y formación propia para la toma de decisiones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
- i) Se han identificado las posibilidades del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa en las ofertas de empleo público de las diferentes Administraciones.
- j) Se han valorado las oportunidades del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa en un contexto global así como las posibilidades de transferencia de las cualificaciones que lo integran, a través del principio de libertad de circulación de servicios en la Unión Europea.
- k) Se han identificado las habilitaciones especiales requeridas para el desempeño de determinadas actividades profesionales 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 o Técnica en Gestión Administrativa, frente al trabajo individual.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han identificado las fases que atraviesa el desarrollo de la actividad de un equipo de trabajo.
- d) Se han aplicado técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
- e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces mediante la adecuada gestión del conocimiento en los mismos.
- f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- g) Se ha descrito el proceso de toma de decisiones en equipo, valorando convenientemente la participación y el consenso de sus miembros.
- h) Se ha valorado la necesidad de adaptación e integración en aras al funcionamiento eficiente de un equipo de trabajo.
- i) Se han analizado los procesos de dirección y liderazgo presentes en el funcionamiento de los equipos de trabajo
- j) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- k) Se han identificado los tipos de conflictos, etapas que atraviesan y sus fuentes.
- l) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
- m) Se han analizado las distintas tácticas y técnicas de negociación tanto para la resolución de conflictos como para el progreso profesional.

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 y sus normas fundamentales.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios/as y trabajadores/as y las fuentes legales que las regulan.
- c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

- f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- i) Se han analizado los elementos que caracterizan al tiempo de la prestación laboral.
- j) Se han determinado las distintas formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras para la defensa de sus intereses laborales.
- k) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos
- l) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- m) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- n) Se han identificado los principales beneficios que las nuevas organizaciones han generado a favor de los trabajadores y de las trabajadoras.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social especialmente el régimen general y en el régimen especial de trabajadores autónomos.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo 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 o trabajadora
- c) Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en la actividad, así como los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.
- f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- h) 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 o Técnica en Gestión Administrativa.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

- c) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales, así como las responsabilidades derivadas del incumplimiento de las obligaciones preventivas.
- d) 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.
- e) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- g) 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.
- h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
- i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una empresa del sector.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección, individuales y colectivas, 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 y transporte de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y de la trabajadora y su importancia como medida de prevención.

Duración: 82 horas.

Contenidos:

1. Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.

La Formación Profesional para el empleo.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.

Definición y análisis del sector profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.

Análisis de las competencias profesionales del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.

Habilitaciones especiales y posible regulación de las profesiones en el sector.

Planificación de la propia carrera profesional. Polivalencia y especialización profesional.

Proceso de búsqueda de empleo en una empresa del sector. Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Las ofertas de empleo público relacionadas con los sectores profesionales relacionados con el título.

El proceso de toma de decisiones.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización, frente al trabajo individual.

Equipos en el sector del trabajo administrativo según las funciones que desempeñan.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes. Dirección y liderazgo.

Conflicto: características, fuentes y etapas.

Tipos de conflicto en la empresa.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
La negociación en la empresa.

3. Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.
Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador y de la trabajadora
Análisis de la relación laboral individual.
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
Representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y trabajadoras y empresarios y empresarias.
Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico o Técnica en Gestión Administrativa.
Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.
Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.
Beneficios para los trabajadores y las trabajadoras en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
Determinación de las principales obligaciones de empresarios y empresarias y trabajadores y trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.
Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

5. Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.
Valoración de la relación entre trabajo y salud.
Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.
El concepto de riesgo profesional. 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. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.
Riesgos específicos en el sector del trabajo administrativo.
Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

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

Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.
Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
Gestión de la prevención en la empresa.
Funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
Representación de los trabajadores en materia preventiva.
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.

7. 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.

Formación a los trabajadores y a las trabajadoras en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Módulo 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 su clientela.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientela con el desarrollo de la actividad empresarial.
- Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- 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:

- 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.
- 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.
- Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- 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 la clientela conforme a los objetivos comerciales y las condiciones de venta de la empresa.
- b) Se ha ofrecido a la clientela soluciones o vías de solución ante reclamaciones presentadas.
- c) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con la clientela.
- d) Se ha mantenido una 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 a la clientela sobre los productos y servicios de la empresa.
- g) Se han comunicado al departamento correspondiente las reclamaciones presentadas por clientes y clientas de la empresa.

Duración: 400 horas.

Anexo III

Espacios y Equipamientos mínimos.

Espacios mínimos:

Espacio formativo	Superficie m ²	
	30 alumnos o alumnas	20 alumnos o alumnas
Aula polivalente.	60	40
Taller Administrativo	100	75

Equipamientos mínimos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	30 PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. 1 PC para el profesorado 1 impresora. Mobiliario de aula. Cañón de proyección Pantalla de proyección 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, etc. Diccionarios profesionales de idiomas.

Espacio formativo	Equipamiento
Taller Administrativo	<p>Un ordenador del profesorado, integrado en la red, con conexión a Internet.</p> <p>Cañón de proyección.</p> <p>Licencias de sistema operativo.</p> <p>Mobiliario de aula.</p> <p>30 PC instalados en la red común con conexión a Internet.</p> <p>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.</p> <p>Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén.</p> <p>Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, CD y DVD.</p> <p>Impresora multifunción en red.</p> <p>Scanner.</p> <p>Terminal Punto de Venta.</p> <p>Teléfono Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones.</p> <p>Mobiliario y material diverso de oficina archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas, otros.</p> <p>Documentación oficial de las diversas administraciones publicas.</p>