



I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A. DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

DECRETO 66/2011, de 9 de diciembre, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad de Castilla y León.

El artículo 73.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, atribuye a la Comunidad de Castilla y León la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con el derecho a la educación que todos los ciudadanos tienen, según lo establecido en el artículo 27 de la Constitución Española y las leyes orgánicas que lo desarrollan.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

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

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, define en el artículo 9, la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones profesionales y, en su caso, las unidades de competencia, cuando se refieran al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

Por otro lado, el artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen las diferentes enseñanzas de formación profesional.

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, modificado por el Real Decreto 1126/2010, de 10 de septiembre, establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, disponiendo en el artículo 1, que sustituye a la regulación del título de Técnico en Gestión Administrativa, contenida en el Real Decreto 1662/1994, de 22 de julio.

El presente Decreto establece el currículum correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad de Castilla y León, teniendo en cuenta los principios generales que han de orientar la actividad educativa, según lo previsto en el artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunidad de Castilla y León.

En el proceso de elaboración de este Decreto se ha recabado dictamen del Consejo Escolar de Castilla y León e informe del Consejo de Formación Profesional de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Educación, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 9 de diciembre de 2011

DISPONE

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene por objeto establecer el currículum del título de Técnico en Gestión Administrativa en la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 2. Identificación del título.

El título de Técnico en Gestión Administrativa queda identificado en la Comunidad de Castilla y León por los elementos determinados en el artículo 2 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el citado título y se fijan sus enseñanzas mínimas, y por un código, de la forma siguiente:

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión.

DENOMINACIÓN: Gestión Administrativa.

NIVEL: Formación Profesional de Grado Medio.

DURACIÓN: 2.000 horas.

REFERENTE EUROPEO: CINE-3 (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

CÓDIGO: ADG01M.

Artículo 3. Referentes de la formación.

1. Los aspectos relativos al perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa determinado por la competencia general, por las competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, así como los aspectos referentes al entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores, son los que se especifican en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

2. El aspecto relativo al entorno productivo en Castilla y León es el que se especifica en el Anexo I.

Artículo 4. Objetivos generales.

Los objetivos generales del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa son los establecidos en el artículo 9 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 5. Principios metodológicos generales.

1. La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

2. Las enseñanzas de formación profesional para personas adultas se organizarán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje.

Artículo 6. Módulos profesionales del ciclo formativo.

Los módulos profesionales que componen el ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa son los establecidos en el artículo 10 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre:

0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.

0438. Operaciones administrativas de compra-venta.

0439. Empresa y Administración.

0440. Tratamiento informático de la información.

0441. Técnica contable.

0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.

0443. Tratamiento de la documentación contable.

0156. Inglés.

0446. Empresa en el aula.

0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.

0449. Formación y orientación laboral.

0451. Formación en centros de trabajo.

Artículo 7. Objetivos, contenidos, duración y orientaciones pedagógicas y metodológicas de cada módulo profesional.

1. Los objetivos, expresados en términos de resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación de los módulos profesionales «Comunicación empresarial y atención al cliente», «Operaciones administrativas de compra-venta», «Empresa y Administración», «Tratamiento informático de la información», «Técnica contable», «Operaciones administrativas de recursos humanos», «Tratamiento de la documentación contable», «Empresa en el aula», «Operaciones auxiliares de gestión de tesorería», «Formación y

orientación laboral» y «Formación en centros de trabajo», son los que se establecen en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Por su parte, los contenidos, la duración y las orientaciones pedagógicas y metodológicas de los módulos profesionales «Comunicación empresarial y atención al cliente», «Operaciones administrativas de compra-venta», «Empresa y Administración», «Tratamiento informático de la información», «Técnica contable», «Operaciones administrativas de recursos humanos», «Tratamiento de la documentación contable», «Empresa en el aula», «Operaciones auxiliares de gestión de tesorería» y «Formación y orientación laboral», son los que se establecen en el Anexo II. Asimismo, en el citado Anexo se establece la duración del módulo profesional «Formación en centros de trabajo».

2. Los objetivos del módulo profesional «Inglés», expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, la duración, contenidos y orientaciones pedagógicas y metodológicas, son los que se establecen en el Anexo II.

Artículo 8. Módulo profesional de «Formación en centros de trabajo».

El programa formativo del módulo profesional de «Formación en centros de trabajo» será individualizado para cada alumno y se elaborará teniendo en cuenta las características del centro de trabajo. Deberá recoger las actividades formativas que permitan ejecutar o completar la competencia profesional correspondiente al título, los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación previstos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 9. Organización y distribución horaria.

Los módulos profesionales que forman las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa se organizarán en dos cursos académicos. Su distribución en cada uno de ellos y la asignación horaria semanal se recoge en el Anexo III.

Artículo 10. Adaptaciones curriculares.

1. Con objeto de ofrecer a todas las personas la oportunidad de adquirir una formación básica, ampliar y renovar sus conocimientos, habilidades y destrezas de modo permanente y facilitar el acceso a las enseñanzas de formación profesional, la Consejería competente en materia de educación podrá flexibilizar la oferta del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa permitiendo, principalmente a las personas adultas, la posibilidad de combinar el estudio y la formación con la actividad laboral o con otras actividades, respondiendo así a las necesidades e intereses personales.

2. También se podrá adecuar las enseñanzas de este ciclo formativo a las características de la educación a distancia, así como a las características del alumnado con necesidades educativas específicas.

Artículo 11. Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.

El acceso y vinculación a otros estudios, y la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia son los que se establecen en el capítulo IV del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 12. Enseñanzas impartidas en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otras Comunidades Autónomas.

1. Teniendo en cuenta que la promoción de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas y de la diversidad lingüística debe constituir una prioridad de la acción comunitaria en el ámbito de la educación y la formación, la Consejería competente en materia de educación podrá autorizar que todos o determinados módulos profesionales del currículo se impartan en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otra Comunidad Autónoma, sin perjuicio de lo que se establezca en su normativa específica y sin que ello suponga modificación del currículo establecido en el presente Decreto.

2. Los centros autorizados deberán incluir en su proyecto educativo los elementos más significativos de su proyecto lingüístico autorizado.

Artículo 13. Oferta a distancia del título.

1. Los módulos profesionales que forman las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumnado pueda conseguir los resultados de aprendizaje de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, y en este Decreto.

2. La Consejería competente en materia de educación establecerá los módulos profesionales susceptibles de ser impartidos a distancia y el porcentaje de horas de cada uno de ellos que tienen que impartirse en régimen presencial.

Artículo 14. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas.

Todos los centros de titularidad pública o privada que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y en las normas que lo desarrollen, y en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen en el artículo 46 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en este Decreto y en lo establecido en el desarrollo de su propia normativa.

Artículo 15. Profesorado.

Los aspectos referentes al profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa, relacionados en el artículo 6, son los establecidos en el artículo 12 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 16. Espacios y equipamientos.

Los espacios y equipamientos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico en Gestión Administrativa son los establecidos en el artículo 11 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

Artículo 17. Autonomía de los centros.

1. Los centros educativos dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica, para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación

a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional. Los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo mediante las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo en los términos establecidos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en este Decreto, en el marco general del proyecto educativo de centro y en función de las características de su entorno productivo.

2. La Consejería competente en materia de educación favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

3. Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán desarrollar experiencias, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la Consejería competente en materia de educación, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones ni exigencias a las familias o al alumnado.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Calendario de implantación.

1. La implantación del currículo establecido en este Decreto tendrá lugar en el curso escolar 2011/2012 para el primer curso del ciclo formativo y en el curso escolar 2012/2013 para el segundo curso del ciclo formativo.

2. El alumnado de primer curso del ciclo formativo de grado medio «Gestión Administrativa» que deba repetir en el curso 2011/2012, se matriculará de acuerdo con el nuevo currículo, teniendo en cuenta su calendario de implantación.

3. En el curso 2011/2012, el alumnado de segundo curso del ciclo formativo de grado medio «Gestión Administrativa» con módulos profesionales pendientes de primero se matriculará, excepcionalmente, de estos módulos profesionales de acuerdo con el currículo que los alumnos venían cursando. En este caso, se arbitrarán las medidas adecuadas que permitan la recuperación de las enseñanzas correspondientes.

4. En el curso 2012/2013, el alumnado del ciclo formativo de grado medio «Gestión Administrativa» con el módulo profesional de «Formación en centros de trabajo» pendiente, se podrá matricular, excepcionalmente, de este módulo profesional de acuerdo con el currículo que el alumnado venía cursando.

5. A efecto de lo indicado en los apartados 3 y 4, el Departamento de Familia Profesional propondrá al alumnado un plan de trabajo, con expresión de las capacidades terminales y los criterios de evaluación exigibles y de las actividades recomendadas, y programarán pruebas parciales y finales para evaluar los módulos profesionales pendientes.

Segunda. Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1. Las titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales son las que se establecen en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

2. La formación establecida en el presente Decreto en el módulo profesional de «Formación y orientación laboral», incluye un mínimo de 50 horas, que 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.

Tercera. Certificación académica de superación del nivel básico en prevención de riesgos laborales.

La Consejería competente en materia de educación expedirá una certificación académica de la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales, al alumnado que haya superado el bloque B del módulo profesional de «Formación y orientación laboral», de acuerdo con el procedimiento que se establezca al efecto.

Cuarta. Equivalencia a efectos de docencia en los procedimientos selectivos de ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional.

En los procesos selectivos convocados por la Consejería competente en materia de educación, el título de Técnico Superior o de Técnico Especialista se declara equivalente a los exigidos para el acceso al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, cuando el titulado haya ejercido como profesor interino en centros educativos públicos dependientes de la citada Consejería y en la especialidad docente a la que pretenda acceder durante un período mínimo de dos años antes del 31 de agosto de 2007.

Quinta. Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.

La Consejería competente en materia de educación adoptará las medidas necesarias para que el alumnado pueda acceder y cursar este ciclo formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Sexta. Autorización de los centros educativos.

Todos los centros de titularidad pública o privada que, en la fecha de entrada en vigor de este Decreto, tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa, regulado en el Real Decreto 1662/1994, de 22 de julio, quedarán autorizados para impartir el título de Técnico en Gestión Administrativa que se establece en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Efectos retroactivos.

El presente Decreto surtirá efectos retroactivos a su entrada en vigor, siendo aplicable a partir del inicio del curso escolar 2011/2012.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogación normativa.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Decreto.



DISPOSICIONES FINALES

Primera. Desarrollo normativo.

Se faculta al titular de la Consejería competente en materia de educación para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la interpretación, aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este Decreto.

Segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 9 de diciembre de 2011.

*El Presidente de la Junta
de Castilla y León,*
Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

El Consejero de Educación,
Fdo.: JUAN JOSÉ MATEOS OTERO

ANEXO I**ENTORNO PRODUCTIVO DE CASTILLA Y LEÓN**

Este título tiene salidas profesionales en todos los sectores productivos, independientemente de la actividad económica que desarrolle la empresa debido a su transversalidad.

El entorno productivo de Castilla y León se caracteriza por un entorno en el que la inmensa mayoría de las empresas son micro, pequeñas y medianas, con predominio de las primeras y segundas. Las grandes empresas que tienen establecimientos de trabajo en la Comunidad suelen tener centralizadas la gestión y la toma de decisiones, por lo que la actividad administrativa queda bastante reducida.

El sector servicios es el que más está creciendo, en especial el turismo; mientras que coyunturalmente el sector industrial se estanca y el agrícola y ganadero se encuentra inmerso en una transformación con el objetivo de hacerle más competitivo.

Por su parte, en la Administración Pública se ha producido en los últimos años una disminución de puestos administrativos debido a la incorporación de nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como en el sector financiero que se encuentra en proceso de reestructuración.

ANEXO II**OBJETIVOS, CONTENIDOS, DURACIÓN Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS
Y METODOLÓGICAS DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES****Módulo profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente.****Código: 0437.***Duración: 165 horas.**Contenidos:***1. Selección de técnicas de comunicación empresarial:**

- Comunicación. Clasificación. Elementos.
- 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.
- Relación interdepartamental.
- 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.
 - Reglas básicas de ortografía para una correcta escritura comercial en la empresa.
 - 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 físicos empleados en la correspondencia comercial.
 - Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
 - El correo electrónico.
 - La recepción, envío y registro de la correspondencia.
 - Servicios de correos en el sector público y privado. Circulación interna de correspondencia y paquetería.
 - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
 - La firma digital como sistema de seguridad en las comunicaciones mercantiles.
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.
 - Clases y sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.

- Ficheros. Medios físicos e 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 del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
 - El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
 - Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
 - Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
 - La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
 - La satisfacción del cliente.
 - Los procesos en contacto con el cliente externo.
- 6. Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
 - El departamento de atención al cliente. Funciones.
 - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias, felicitación.
 - Elementos de una queja o reclamación.
 - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

- El consumidor.
- Instituciones de consumo.
- Las instituciones de consumo en la Comunidad de Castilla y León y entidades locales.
- Normativa en materia de consumo.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias.
- Tramitación y gestión.
- Oficinas integradas de atención al ciudadano. Las OIAC en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.

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 al cliente:

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

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

- La recepción de visitas y atención telefónica.
- La recepción, tramitación y gestión de documentación.

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican:

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en la tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

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

- La aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- La aplicación del protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales, relacionándolos con la imagen de la empresa y la importancia de ésta.

- La utilización de equipos de telefonía e informáticos, aplicando las normas básicas de uso.
- La elaboración de cartas comerciales y otros documentos administrativos mediante soporte mecánico e informático.
- El registro de la documentación, tanto la recibida como la emitida, reflejado en soporte papel e informático.
- El archivo de la documentación aplicando soporte papel e informático.
- El apoyo administrativo a los departamentos de atención al cliente y marketing.
- La atención y tramitación de consultas y reclamaciones.
- El seguimiento de clientes y control del servicio post-venta.

Módulo profesional: Operaciones administrativas de compra-venta.**Código: 0438.***Duración: 165 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 de empresa.
 - Formas de organización comercial de la empresa.
 - Sistema de comercialización. Canales de venta, funciones de aprovisionamiento. Búsqueda y selección de proveedores.
- Conceptos básicos de la actividad de compra-venta y cálculos comerciales:
 - Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra y gastos de venta.
 - Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.
 - Cálculos comerciales básicos y 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:

- Marco legal de la compraventa. Contrato mercantil de compraventa.
- Proceso de compras.
- Proceso de ventas.
- Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.
- Elaboración de documentos de compraventa.
- Devoluciones.
- Bases de datos de proveedores y clientes.
- Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.
- Instalación de la aplicación informática y análisis de la aplicación.

3. Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:

- Impuesto del Valor Añadido:
 - Operaciones exentas y no sujetas.
 - El régimen general. Obligaciones formales y contables.
 - Los regímenes especiales del IVA.
 - Gestión del IVA: modelos y plazos de declaración y liquidación del IVA.
- Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA.
- Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
- Libros de registro, obligatorios y voluntarios.
- Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.

4. Control de existencias de almacén:

- Existencias.
- Tipos de existencias.
- Envases y embalajes.
- Inventarios y verificaciones.
- Control y gestión de existencias. Procesos administrativos. Representación gráfica.
- Stock mínimo y stock óptimo.

- Métodos de valoración de existencias.
- Valoración de existencias.
- Ficha de Control de almacén.

5. Tramitación de cobros y pagos:

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

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

La función de apoyo administrativo incluye aspectos como:

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

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

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Seleccionar datos y cumplimentar documentos derivados del área comercial, interpretando las normas mercantiles y fiscales para realizar las gestiones administrativas correspondientes.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Realizar las gestiones administrativas de la actividad comercial registrando la documentación soporte correspondiente a determinadas obligaciones fiscales derivadas.
- Desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y relacionados con la imagen de la empresa/institución.
- Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

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

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

Módulo profesional: Empresa y Administración.**Código: 0439.***Duración: 99 horas.**Contenidos:***1. Características de la innovación empresarial:**

- El proceso innovador en la actividad empresarial:
 - Concepto de innovación y relacionados.
 - Perspectiva de desarrollo de la empresa.
 - La competitividad empresarial.
- El perfil de la iniciativa emprendedora y la innovación:
 - Actitudes y habilidades emprendedoras: creatividad, negociación, dinámicas de grupo, comunicación, motivación y liderazgo.
 - Diagnóstico de actitudes emprendedoras.
 - Factores de riesgo en la innovación empresarial.
- La Tecnología como clave de la innovación empresarial:
 - Áreas de aplicación de la tecnología.
 - Innovaciones tecnológicas por sectores económicos.
 - Consecuencias en la empresa de los cambios tecnológicos.
- La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación:
 - Áreas.
 - Cambios en la organización.
 - Redes internas y externas.
- Ayudas y herramientas para la innovación empresarial:
 - Planes nacionales y territoriales de apoyo a empresas.
 - Redes de experiencias.
 - Ayudas institucionales públicas y privadas (asesoramientos, financiación de ideas y premios, entre otros).

2. El Concepto Jurídico de Empresa y Empresario:

- Concepto de empresas.
- Concepto de empresario.
- Persona física.
- Persona jurídica.
- Empresas individuales.
- El empresario autónomo.
- Tipos de sociedades.

3. El Sistema Tributario:

- Historia.
- Concepto de tributo. Naturaleza y características.
- Principios del sistema tributario español.
- Los tributos y su finalidad socioeconómica.
- Normas y tipo de tributos. Clases de impuestos, tasas, contribuciones especiales, cotizaciones.
- El sistema tributario español.
- El sistema tributario autonómico.
- El sistema tributario local.
- Elementos de la declaración - liquidación.
- Formas de extinción de la deuda tributaria.
- Infracciones y sanciones tributarias.

4. Obligaciones Fiscales en la Empresa:

- El índice de actividades económicas.
- La declaración censal, alta en el censo de la actividad económica.
- El IVA. Tipos. Regímenes.
- Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
- Actividades empresariales y profesionales.

- Formas de estimación de la renta en las actividades empresariales y profesionales.
 - 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 jerarquía de las normas.
 - La Organización del Estado:
 - La estructura orgánica del Estado Español.
 - El Gobierno y la Administración Pública.
 - La Administración Autonómica. Las Comunidades Autónomas.
 - La Administración Local. Provincias y Municipios.
 - Los presupuestos generales del Estado.
 - Los funcionarios públicos.
 - Los fedatarios públicos.
 - Organismos internacionales. La Unión Europea. Formación histórica de la Unión Europea. Instituciones. El Derecho Comunitario.
6. Las Relaciones entre administrado y administración pública:
- El Acto Administrativo. Definición. Clases. Requisitos. Notificación. Actos nulos y anulables. Obligaciones de resolver. El silencio administrativo.
 - El procedimiento administrativo. Fases. Principios, etapas.
 - Los contratos administrativos.
 - Los recursos administrativos. Conceptos, condiciones. Tipos de recursos. Características. Actos recurribles y no recurribles.
 - El acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
 - 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.
- El libro de quejas y sugerencias.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

Incluye aspectos como:

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Cumplimentar documentación y preparar informes consultando la normativa en vigor y las vías de acceso (Internet, oficinas de atención al público) a la Administración Pública y empleando, en su caso, aplicaciones informáticas ad hoc para prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa.
- Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para conseguir los objetivos de la producción.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.

- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Reconocer e identificar las posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad empresarial para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.

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

- El manejo de fuentes de información sobre el conocimiento de los diferentes tipos de empresas y las Administraciones con que se relacionan.
- La identificación de la normativa fiscal de las operaciones comerciales y contables que afectan a la empresa.
- Utilización de la herramienta «Aprende a Emprender».

Módulo profesional: Tratamiento informático de la información.

Código: 0440.

Duración: 264 horas.

Contenidos:

1. Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de dedos.

- Desarrollo de la destreza mecanográfica:
 - Conocimiento y práctica con las distintas líneas del teclado.
 - 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.
- 2. Instalación y actualización de aplicaciones:
 - Tipos de aplicaciones ofimáticas.
 - Tipos de licencias software.
 - Necesidades de los entornos de explotación.
 - Requerimiento de las aplicaciones.
 - Componentes y complementos de las aplicaciones.
 - Procedimientos de instalación y configuración.
 - Diagnóstico y resolución de problemas.
 - Técnicas de asistencia al usuario.
- 3. Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:
 - Estilos.
 - Utilización de fórmulas y funciones.
 - Creación de tablas y gráficos dinámicos.
 - Uso de plantillas y asistentes.
 - Importación y exportación de hojas de cálculo.
 - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
 - Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
 - Diseño y creación de macros.

4. Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:
 - Estilos.
 - Formularios.
 - Combinar documentos.
 - Creación y uso de plantillas.
 - Importación y exportación de documentos.
 - Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
 - Diseño y creación de macros.
 - Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias entre otros).
 - Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.
5. Utilización de bases de datos ofimáticas:
 - Elementos de las bases de datos relacionales.
 - Creación de bases de datos.
 - Propiedades de los campos.
 - Manejo de asistentes.
 - Diseño y configuración de consultas, formularios e informes.
 - Búsqueda y filtrado de la información.
 - Diseño y creación de macros.
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 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.
- 7. Elaboración de presentaciones:
 - Diseño y edición de diapositivas.
 - Formateo de diapositivas, textos y objetos.
 - Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
 - Aplicación de sonido y vídeo.
 - Importación y exportación de presentaciones.
 - Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
 - Diseño y creación de macros.
 - Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.
- 8. Gestión de correo y agenda electrónica:
 - Tipos de cuentas de correo electrónico.
 - Entorno de trabajo: configuración y personalización.
 - Plantillas y firmas corporativas.
 - Foros de noticias («news»): configuración, uso y sincronización de mensajes.
 - La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
 - Gestión de correo, agenda electrónica e Internet.
 - 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.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

La instalación y explotación de aplicaciones incluye aspectos como:

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar las posibilidades de las aplicaciones y equipos informáticos, relacionándolas con su empleo más eficaz en el tratamiento de la información para elaborar documentos y comunicaciones.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Identificar las normas de calidad y seguridad y de prevención de riesgos laborales y ambientales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad para aplicar los protocolos correspondientes en el desarrollo del trabajo.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

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

- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Cumplir con los objetivos de la producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

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

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

Módulo profesional: Técnica contable.

Código: 0441.

Duración: 99 horas.

Contenidos:

1. Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas y componentes del resultado:

- La actividad económica y el ciclo económico y la contabilidad.
- El patrimonio empresarial: el Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.
- El equilibrio patrimonial.
- El balance de situación y el inventario: similitudes y diferencias.
- El resultado de la actividad económica: los ingresos y los gastos.
- La cuenta de pérdidas y ganancias.

2. La metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable: los hechos contables y su clasificación.
- Teoría de las cuentas: tipos de cuentas y método por partida doble.
- Criterios de cargo y abono de las cuentas.
- Los libros contables: clasificación, forma de llevarlos, contenido y finalidad.
- Desarrollo del ciclo contable.

3. El Plan General de Contabilidad PYME:

- Normalización contable. Aplicación de la normalización contable en España:
 - Normas Internacionales de Información Financiera: concepto y sujeto de aplicación.
 - P.G.C.: concepto y sujeto de aplicación.
 - PGC de la PYME: concepto y sujeto de aplicación.
 - Normas contables para microempresas.
- Marco Conceptual del P.G.C. de la PYME.
- Cuentas anuales.
- Cuadro de cuentas.

4. Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:

- Compra y venta de mercaderías y otros y existencias. IVA soportado e IVA repercutido.
- Otros gastos e ingresos: servicios exteriores, otros tributos, gastos de personal, subvenciones de explotación, otros gastos e ingresos de explotación. IVA soportado y repercutido.
- Inmovilizado material y fuentes de financiación.
- Operaciones fin de ejercicio. 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: mantenimiento del plan de cuentas.
- Los asientos predefinidos.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

- Especificación de los elementos patrimoniales y de los componentes del resultado.
- Caracterización de la metodología contable.
- Codificación de los elementos patrimoniales en cuentas según el P.G.C.
- Concentración en las operaciones relacionadas con el ciclo de explotación.
- Registro de hechos económicos básicos.
- Utilización de aplicación informática específica.
- Actualización del plan contable en la aplicación informática.
- Copias de seguridad.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

- Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

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

- Clasificación de los elementos patrimoniales.
- Aplicación de normas contables establecidas en el PGC (PYME) y demás legislación mercantil.
- Registro contable de hechos económicos básicos.
- Utilización de Aplicaciones informáticas de contabilidad.

1. Módulo profesional: Operaciones administrativas de recursos humanos.

2. Código: 0442.

Duración: 145 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.
- La negociación colectiva.
- 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.
- Aplicaciones informáticas de gestión de personal.
- Prestaciones de la Seguridad Social.

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.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

La función de apoyo administrativo incluye aspectos como:

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

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

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Reconocer la normativa legal aplicable, las técnicas de gestión asociadas y las funciones del departamento de recursos humanos, analizando la problemática laboral que puede darse en una empresa y la documentación relacionada para realizar la gestión administrativa de los recursos humanos.
- Identificar y preparar la documentación relevante así como las actuaciones que se deben desarrollar, interpretando la política de la empresa para efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.
- Efectuar las gestiones administrativas de las áreas de selección y formación de los recursos humanos de la empresa, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- Prestar apoyo administrativo en el área de gestión laboral de la empresa ajustándose a la normativa vigente y bajo la supervisión del responsable superior del departamento.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

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

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

Módulo profesional: Tratamiento de la documentación contable.**Código: 0443.***Duración: 145 horas.**Contenidos:***1. Preparación de documentación soporte de hechos económicos:**

- La documentación mercantil y contable: documentos soporte y notas de asiento contable.
- Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable según su naturaleza.
- Documentos-justificantes mercantiles tipo: el pedido, el albarán, la factura.
- Documentación bancaria con transcendencia contable: contratos de préstamo, liquidaciones de intereses, extractos bancarios.
- Documentos laborales con transcendencia contable: el recibo de salarios y los documentos de cotización con la Seguridad Social.
- Organización y archivo de los documentos contables y mercantiles para los fines de la contabilidad.

2. Registro contable de hechos económicos habituales:

- Operaciones relacionadas con compras y ventas: IVA soportado y repercutido.
- Gastos e ingresos: IVA soportado y repercutido.
- Inmovilizado Material: adquisición, enajenación y amortización del inmovilizado. IVA soportado y repercutido.
- Inmovilizado intangible: concesiones administrativas, derechos de traspaso y aplicaciones informáticas. IVA soportado y repercutido.
- Operaciones financieras relacionadas con el tráfico: préstamos, cuentas de crédito y descuento de efectos a corto plazo.
- Liquidación de IVA.
- Ajustes por periodificación en operaciones no financieras.
- Cálculo del resultado. Modelo de cuenta de pérdidas y ganancias del PGCPYME: composición del resultado de explotación y financiero.
- 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.
- Balance de comprobación de sumas y saldos.
- Cuenta de Pérdidas y ganancias.
- Balance de situación final.
- Asiento de cierre.

4. Comprobación de cuentas:

- La comprobación de los registros contables.
- La conciliación bancaria y sus efectos contables.
- La comprobación en las aplicaciones informáticas.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de registro contable y complementa la formación adquirida en el módulo profesional de «Técnica contable».

La función de registro contable incluye aspectos como:

- Preparación y registro de documentos soporte.
- Registro de hechos contables habituales.
- Utilización de aplicaciones informáticas específicas.
- Aplicación de la normativa contable.
- Operaciones de apertura y cierre contable.
- Operaciones sencillas con activos materiales e intangibles no corrientes.
- Operaciones sencillas de financiación: préstamos, cuentas de crédito, descuento de efectos.
- Comprobación y verificación de la contabilidad.

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, reconociendo su estructura, elementos y características para elaborarlos.
- Analizar y elegir los sistemas y técnicas de preservación de comunicaciones y documentos adecuados a cada caso, aplicándolas de forma manual e informática para clasificarlos, registrarlos y archivarlos.
- Interpretar la normativa y metodología contable, analizando la problemática contable que puede darse en una empresa, así como la documentación asociada para su registro.
- Introducir asientos contables manualmente y en aplicaciones informáticas específicas, siguiendo la normativa en vigor para registrar contablemente la documentación.
- Reconocer las principales aplicaciones informáticas de gestión para su uso asiduo en el desempeño de la actividad administrativa.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título.

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Registrar contablemente la documentación soporte correspondiente a la operativa de la empresa en condiciones de seguridad y calidad.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

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

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

Módulo profesional: Inglés.**Código: 0156.***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.*

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales sencillos 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 y secundaria del mensaje cualquiera que sea su procedencia, sobre temas específicamente relacionados con las actividades administrativas en las empresas.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje directo, telefónico o por otro medio auditivo.
- d) Se ha extraído información específica en mensajes relacionados con aspectos cotidianos de la vida profesional y cotidiana.
- e) Se han secuenciado los elementos constituyentes del mensaje.
- f) Se han identificado las ideas principales de un discurso sobre temas conocidos, transmitidos por los medios de comunicación y emitidos en lengua estándar y articulado con claridad.
- g) Se han identificado los elementos que componen una petición o demanda de un producto o servicio por parte de diferentes interlocutores en el ámbito de la administración de las empresas.
- h) Se han enumerado las diferentes motivaciones que pueden provocar las quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de los clientes.
- i) Se han reconocido las instrucciones orales: elementos que componen una queja o reclamación por parte de los clientes y se han seguido las indicaciones.
- j) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
- k) Se ha identificado la terminología utilizada en el desarrollo de la profesión.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han seleccionado los materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- b) Se han leído de forma comprensiva textos sencillos.

- c) Se han identificado los diferentes componentes que componen las diferentes ofertas de productos o servicios.
- d) Se ha interpretado el contenido global del mensaje.
- e) Se ha relacionado el texto con el ámbito del área profesional a que se refiere.
- f) Se han identificado las ideas principales de un texto, cualquiera que sea su procedencia, sobre temas específicamente relacionados con las actividades de las empresas.
- g) Se ha identificado la terminología utilizada.
- h) Se han realizado traducciones de textos sencillos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- i) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax, entre otros.

3. Emite mensajes orales claros y bien 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 ha procedido a realizar saludos, presentaciones, acomodo y despedida relacionados con clientes en el ámbito profesional.
- e) Se han mantenido conversaciones telefónicas breves y sencillas relacionadas con el ámbito profesional.
- f) Se ha facilitado información referente a las diferentes ofertas de productos y servicios.
- g) Se han resuelto dudas de los clientes al respecto de las diferentes ofertas de productos y servicios.
- h) Se han descrito hechos breves e imprevistos relacionados con su profesión.
- i) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- j) Se ha intervenido en la resolución de quejas y reclamaciones por parte de los clientes.
- k) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- l) Se han enumerado las actividades de la tarea profesional.
- m) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- n) Se ha justificado la aceptación o no de propuestas realizadas.

ñ) Se ha argumentado la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

o) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora textos sencillos en lengua estándar, relacionando las reglas gramaticales con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos breves relacionados con aspectos cotidianos y/o profesionales.

b) Se ha redactado los documentos empleados para dar a conocer los diferentes elementos que componen las ofertas de productos y servicios.

c) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.

d) Se han empleado diferentes medios y tecnologías relacionadas con la información para redactar y enviar textos relacionados con la actividad profesional.

e) Se han realizado resúmenes de textos relacionados con su entorno profesional.

f) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

g) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

h) Se han resumido las ideas principales de informaciones dadas, utilizando sus propios recursos lingüísticos.

i) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se ha de elaborar.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del 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: 99 horas.

Contenidos:

1. Análisis de mensajes orales.

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
- Comunicación formal o informal. Saludos y despedidas.
- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. Petición de productos o de prestación de servicios.
- Mensajes directos, telefónicos y grabados.
- Terminología específica del área profesional.
- Petición de información sobre la oferta de productos y servicios. Reconocimiento de la comunicación de una queja y/o reclamación.
- Actuación en la prestación del servicio administrativo en las empresas.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto y otros.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Diferentes acentos de lengua oral.

2. Interpretación de mensajes escritos sencillos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
 - Comunicación formal o informal.
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax, entre otros.
 - Terminología específica del área profesional.
 - Interpretación de la petición de la oferta de productos o servicios.
 - Atención en reservas de servicios o servicios.
 - Idea principal e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto y otros.

- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
3. Producción de mensajes orales sencillos:
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Saludo, acomodo y despedida de clientes. Comunicación formal e informal.
 - Terminología específica del área profesional.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
 - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones e instrucciones.
 - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
 - Comunicación presencial y/o telefónica.
 - Información de la oferta de productos y servicios.
 - Confirmación verbal de la oferta solicitada.
 - Resolución de quejas y reclamaciones.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
4. Emisión de textos escritos sencillos:
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículum vital y soportes telemáticos: fax, e-mail y burofax entre otros.
 - Terminología específica del área profesional.
 - Idea principal e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Coherencia textual:
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación y conclusión y/o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.

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.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiera las competencias que le permitan comunicarse en inglés en el desarrollo de las actividades profesionales propias del nivel formativo de este técnico en este sector.

Se trata de un módulo profesional eminentemente procedimental en el que se desarrolla la competencia comunicativa en inglés necesaria en el entorno profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito.

La competencia comunicativa en inglés tiene que ver tanto con las relaciones interpersonales como con el manejo de la documentación propia del sector.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), ñ) y r) del ciclo formativo y las competencias a), b), m), p), q) y r) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo profesional están relacionados con:

- La utilización de la lengua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo el desarrollo de este módulo profesional.
- La introducción del vocabulario inglés correspondiente a la terminología específica del sector.
- La selección y ejecución de estrategias didácticas que incorporen el uso del idioma inglés en actividades propias del sector profesional.
- La utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo.

Módulo profesional: Empresa en el aula.

Código: 0446.

Duración: 157 horas.

Contenidos:

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

- El plan de empresa:
 - La idea empresarial.
 - El plan de marketing.
 - El plan financiero.
 - Viabilidad económico financiera.
 - Tramitación administrativa del proyecto.
- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Definición de puestos y tareas.
- Proceso de acogida e integración.

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

- Atención a clientes.
- Comunicación con proveedores y empleados.
- La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación 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.
- Criterios de selección de la información.
- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Archivo y registro.
- Técnicas de organización de la información.
- Bases de datos en la atención al cliente.

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.
- Precios y condiciones de venta.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.
- Comercio electrónico.

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

- Resolución de conflictos.
- Resolución de reclamaciones.
- Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.

- Documentos o pruebas de una reclamación.
- 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.
- Las reuniones.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

Este módulo profesional, eminentemente práctico, contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones que realiza un auxiliar administrativo de manera integrada y en un contexto real, además de algunas funciones propias del área comercial de la empresa. Se pretende que el alumnado aplique en este módulo todos los conocimientos, procedimientos y aptitudes adquiridos a lo largo de su proceso de aprendizaje y realice los trabajos de apoyo administrativo en cada una de las áreas funcionales de la empresa creada para este propósito. Es importante la coordinación con el profesorado que imparta el resto de los módulos, especialmente con el que imparta los módulos de segundo curso.

Incluye aspectos como:

- Elaboración de un plan de empresa por parte de los alumnos.
- Simulación de una empresa en el aula considerando las siguientes tareas aglutinadas por departamentos:
 - Apoyo administrativo en el área de aprovisionamiento de la empresa.
 - Apoyo administrativo en el área de recursos humanos de la empresa.
 - Apoyo administrativo en el área contable de la empresa.
 - Apoyo administrativo en el área fiscal de la empresa.
 - Apoyo administrativo en el área financiera de la empresa.
 - Atención al cliente.
 - Venta.
 - Trabajo en equipo.

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

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

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

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

Módulo profesional: Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.

Código: 0448.

Duración: 145 horas.

Contenidos:

1. Aplicación de métodos de control de tesorería:
 - Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
 - Documentos relativos a medios de cobro y pago internos y externos de la empresa.
 - Libros de registros de tesorería.
 - Control de caja y banco. Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
2. Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:
 - Instituciones financieras bancarias y no bancarias. Banco Central Europeo y Banco de España. Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito. Entidades bancarias extranjeras. Instituto de Crédito Oficial. Entidades de dinero

electrónico. Fondo de garantía de depósitos. Sociedades de arrendamiento financiero, entidades de financiación y factoring y sociedades de garantía recíproca. Entidades aseguradoras.

- Mercados financieros. Mercados primarios y secundarios. Empresas de servicios de inversión. Fondo de garantía de inversiones. Derechos y responsabilidades del inversor.
- Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios. Cuentas de crédito, préstamo, descuento comercial. Depósitos a la vista, de ahorro y a plazo. Tarjetas, cheques, cambios de moneda, transferencias, domiciliaciones y banca a distancia.
- Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios. Leasing, renting, factoring, confirming. Renta fija. Renta variable. Instituciones de inversión colectiva. Seguros de la empresa.
- Otros instrumentos de financiación. Subvenciones, proveedores y avales.
- Rentabilidad de la inversión.
- Coste de financiación.

3. Cálculos financieros básicos:

- Capitalización simple y compuesta. Interés simple e interés compuesto.
- Actualización simple. Descuento comercial simple.
- Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente y tipo de interés nominal. Tantos por ciento equivalentes.
- Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.

4. Operaciones bancarias básicas:

- Operaciones bancarias de capitalización y descuento simple. Depósitos a la vista, de ahorro y a plazo. Cuenta de crédito. Negociación de efectos.
- Operaciones bancarias de capitalización compuesto. Préstamos y su amortización.
- Documentación relacionada con las operaciones bancarias.
- Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.
- Servicios bancarios on-line más habituales.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Analizar el flujo de información y la tipología y finalidad de los documentos o comunicaciones que se utilizan en la empresa, para tramitarlos.
- Realizar documentos y comunicaciones en el formato característico y con las condiciones de calidad correspondiente, aplicando las técnicas de tratamiento de la información en su elaboración.
- Comparar y evaluar los elementos que intervienen en la gestión de la tesorería, los productos y servicios financieros básicos y los documentos relacionados con los mismos, comprobando las necesidades de liquidez y financiación de la empresa para realizar las gestiones administrativas relacionadas.
- Efectuar cálculos básicos de productos y servicios financieros, empleando principios de matemática financiera elemental para realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- Transmitir comunicaciones de forma oral, telemática o escrita, adecuándolas a cada caso y analizando los protocolos de calidad e imagen empresarial o institucional para desempeñar las actividades de atención al cliente/usuario.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas o información obtenida.

- Realizar gestiones administrativas de tesorería, siguiendo las normas y protocolos establecidos por la gerencia con el fin de mantener la liquidez de la organización.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.

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

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

Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0449.

Duración: 99 horas.

Contenidos:

BLOQUE A: Formación, Legislación y Relaciones Laborales.

Duración: 49 horas.

1. Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Programas europeos.
- Valoración de la empleabilidad y adaptación como factores clave para responder a las exigencias del mercado laboral.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico en Gestión Administrativa.
 - Definición y análisis del sector profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
 - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
 - La búsqueda de empleo. Fuentes de información.
 - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
 - Oportunidades de autoempleo.
 - El proceso de toma de decisiones.
 - La igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
 - Tipología de equipos de trabajo.
 - Equipos en el sector del trabajo administrativo según las funciones que desempeñan.
 - Formación y funcionamiento de equipos eficaces.
 - La participación en el equipo de trabajo.
 - Técnicas de participación.
 - Identificación de roles. Barreras a la participación.
 - Conflicto: características, fuentes y etapas.
 - Consecuencias de los conflictos.
 - Métodos para la resolución o supresión del conflicto.
 - La comunicación como instrumento fundamental para el trabajo en equipo y la negociación. Comunicación asertiva.
3. Contrato de trabajo:
- El derecho del trabajo. Normas fundamentales.
 - Órganos de la administración y jurisdicción laboral.
 - Análisis de la relación laboral individual.

- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El tiempo de trabajo.
- Análisis del recibo de salarios. Liquidación de haberes.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Valoración de las medidas para la conciliación familiar y profesional.
- Representación de los trabajadores en la empresa.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en Gestión Administrativa.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- Cálculo de bases de cotización a la Seguridad Social y determinación de cuotas en un supuesto sencillo.
- Prestaciones de la Seguridad Social.
- Cálculo de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

BLOQUE B: Prevención de Riesgos Laborales.

Duración: 50 horas.

5. Evaluación de riesgos profesionales:

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Sensibilización a través de las estadísticas de siniestralidad nacional y en Castilla y León, de la necesidad de hábitos y actuaciones seguras.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- El riesgo profesional.
- Análisis de factores de riesgo.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
 - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
 - Riesgos específicos en el sector del trabajo administrativo.
 - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
 - Técnicas de evaluación de riesgos.
 - Condiciones de trabajo y seguridad.
 - Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y otras patologías.
6. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa. Prevención integrada:
- Marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
 - Gestión de la prevención en la empresa. Documentación.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Planificación de la prevención en la empresa. Documentación.
 - Definición del contenido del Plan de prevención de un centro de trabajo relacionado con el sector profesional.
 - 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.
 - Señalización de seguridad.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
 - Prioridades y secuencia de actuación en el lugar del accidente.
 - Primeros auxilios. Conceptos básicos.
 - Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Orientaciones pedagógicas y metodológicas.

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

La formación de este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales del ciclo formativo:

- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas o creencias, para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Identificar las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo.

La formación del módulo profesional contribuye a alcanzar las siguientes competencias profesionales, personales y sociales del título:

- Aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental, higiene y calidad durante todo el proceso productivo, para evitar daños en las personas y en el ambiente.
- Cumplir con los objetivos de producción, actuando conforme a los principios de responsabilidad y manteniendo unas relaciones profesionales adecuadas con los miembros del equipo de trabajo.
- Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas de procedimiento establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de producción y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones.
- Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural con una actitud crítica y responsable.
- Participar en las actividades de la empresa con respeto y actitudes de tolerancia.
- Adaptarse a diferentes puestos de trabajo y nuevas situaciones laborales, originados por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos.
- Participar en el trabajo en equipo respetando la jerarquía definida en la organización.

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

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente a las empresas del sector de la administración.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de currículos (CV), y entrevistas de trabajo.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.
- El análisis de la ley de Prevención de Riesgos Laborales, que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en su sector productivo, y colaborar en la definición de un plan de prevención para una pequeña empresa, así como las medidas necesarias para su puesta en funcionamiento.

Para el desarrollo de los contenidos conviene seguir una metodología activa, participativa y motivadora, ajustada al siguiente protocolo:

- Exposición de contenidos.
- Desarrollo de supuestos prácticos por parte del alumnado, con la utilización de documentación facilitada por el profesor.
- Evaluación de los resultados del aprendizaje.

Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: 0451.

Duración: 418 horas.

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

ANEXO III**ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA**

Módulos profesionales	Duración del currículo (horas)	Curso 1.º horas/semanales	Curso 2.º				
		Centro Educativo	Primeras 29 semanas horas/semanales			4 últimas semanas horas	
			CE(*) 3 días	CT(*) 2 días	A(*)	CT(*)	A(*)
0437. Comunicación empresarial y atención al cliente.	165	5					
0438. Operaciones administrativas de compra-venta.	165	5					
0439. Empresa y administración.	99	3					
0440. Tratamiento informático de la información.	264	8					
0441. Técnica contable.	99	3					
0442. Operaciones administrativas de recursos humanos.	145		5				
0443. Tratamiento de la documentación contable.	145		5				
0156. Inglés.	99	3					
0446. Empresa en el aula.	157		3		2		12
0448. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería.	145		5				
0449. Formación y orientación laboral.	99	3					
0451. Formación en centros de trabajo.	418			10		128	
TOTAL	2000	30	18	10	2	128	12

(*) CE= CENTRO EDUCATIVO; CT= CENTRO DE TRABAJO; A= AUTOAPRENDIZAJE