

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**11887** *Orden EDU/1999/2010, de 13 de julio, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa.*

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y sus enseñanzas mínimas, de conformidad con el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que regula la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, y define en el artículo 6 la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación dispone en el artículo 6.4 que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas reguladas en dicha Ley, del que formarán parte los aspectos básicos señalados en apartados anteriores del propio artículo 6. Los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículo de las diferentes etapas y ciclos en uso de su autonomía tal como se recoge en el capítulo II del título V de la citada Ley.

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

El Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, en su Disposición Derogatoria única, deroga el Real Decreto 1677/1994, de 22 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

De conformidad con lo anterior y una vez que el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, ha fijado el perfil profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa, sus enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que constituyen los aspectos básicos del currículo que aseguran una formación común y garantizan la validez de los títulos en todo el territorio nacional, procede ahora determinar, en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, la ampliación y contextualización de los contenidos de los módulos profesionales incluidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa, respetando el perfil profesional del mismo.

Asimismo, el currículo de este ciclo formativo se establece desde el respeto a la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión de los centros que impartan formación profesional, impulsando éstos el trabajo en equipo del profesorado y el desarrollo de planes de formación, investigación e innovación en su ámbito docente y las actuaciones que favorezcan la mejora continua de los procesos formativos.

Por otra parte, los centros de formación profesional desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, cabe precisar que el currículo de este ciclo formativo integra los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos de las enseñanzas establecidas para lograr que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios del perfil profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

En el proceso de elaboración de esta Orden ha emitido informe el Consejo Escolar del Estado.

Por todo lo anterior, en su virtud, dispongo

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. *Objeto.*

Esta Orden tiene por objeto determinar el currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El currículo establecido en esta Orden será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución.

## CAPÍTULO II

### Currículo

#### Artículo 3. *Currículo.*

1. El currículo para las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, queda determinado en los términos fijados en esta Orden.

2. El perfil profesional del currículo, que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, es el incluido en el título de Técnico en Gestión Administrativa referido en el punto anterior.

3. Los objetivos generales del currículo del ciclo formativo, los objetivos de los módulos profesionales expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación son los incluidos en el título de Técnico en Gestión Administrativa referido en el punto 1 de este artículo.

4. Los contenidos de los módulos profesionales que conforman el presente currículo, adaptados a la realidad socioeconómica así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno, son los establecidos en el anexo I de esta Orden.

#### Artículo 4. *Duración y secuenciación de los módulos profesionales.*

1. La duración total de las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, incluido el módulo profesional de formación en centros de trabajo, es de 2.000 horas.

2. Los módulos profesionales de este ciclo formativo cuando se oferten en régimen presencial, se organizarán en dos cursos académicos y se ajustarán a la secuenciación y distribución horaria semanal determinadas en el anexo II de esta Orden.

3. El primer curso académico se desarrollará íntegramente en el centro educativo. Para poder cursar el segundo curso, será necesario haber superado los módulos profesionales que supongan en su conjunto, al menos, el ochenta por ciento de las horas del primer curso y, en cualquier caso, todos los módulos profesionales soporte incluidos en el mismo, y señalados como tales en el anexo II. Se garantizará el derecho de matriculación de quienes hayan superado algún módulo profesional en otra Comunidad Autónoma en los términos establecidos en el artículo 31.3 del Real Decreto 1538/2006.

4. Con carácter general, durante el tercer trimestre del segundo curso, y una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo, se desarrollará el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

5. Excepcionalmente, y con el fin de facilitar la adaptación del número de personas matriculadas a la disponibilidad de puestos formativos en las empresas, aproximadamente la mitad del alumnado de segundo curso podrá desarrollar dicho módulo profesional de

formación en centros de trabajo durante el segundo trimestre del segundo curso, siempre y cuando hayan superado positivamente todos los módulos profesionales del primer curso académico.

6. Sin perjuicio de lo anterior y como consecuencia de la temporalidad de ciertas actividades económicas que puede impedir que el desarrollo del módulo profesional de formación en centros de trabajo pueda ajustarse a los supuestos anteriores, éste se podrá organizar en otros períodos coincidentes con el desarrollo de la actividad económica propia del perfil profesional del título.

7. En cualquier caso, la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo.

#### Artículo 5. *Espacios y equipamientos.*

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza cumpliendo con la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, sobre prevención de riesgos laborales, así como con la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, son los establecidos en el anexo III de esta Orden.

#### Artículo 6. *Titulaciones y acreditación de requisitos del profesorado.*

1. Las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta Orden, así como las titulaciones equivalentes a efecto de docencia, son las recogidas respectivamente, en los anexos III A y III B del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa.

2. Con objeto de garantizar el cumplimiento del artículo 12. 3 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa, para la impartición de los módulos profesionales que lo conforman, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos establecidos en el citado artículo, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el anexo III C del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre citado. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los objetivos de dicho módulo. En caso contrario, además de la titulación se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

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

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

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

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

Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por la persona interesada. Esta actividad ha de estar relacionada

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

En el caso de quienes trabajan por cuenta propia, declaración de la persona interesada de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

## CAPÍTULO III

### Adaptaciones del currículo

#### Artículo 7. *Adaptación al entorno socio-productivo.*

1. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se establece teniendo en cuenta la realidad socioeconómica y las características geográficas, socio-productivas y laborales propias del entorno de implantación del título.

2. Los centros de formación profesional dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, organizativa y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

3. Los centros autorizados para impartir este ciclo formativo concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco general del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de Educación.

4. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se desarrollará en las programaciones didácticas o desarrollo curricular, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como promoviendo una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de normas de calidad, la creatividad, la innovación, la igualdad de géneros y el respeto a la igualdad de oportunidades, el diseño para todos y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

#### Artículo 8. *Adaptación al entorno educativo.*

1. Los centros de formación profesional gestionados por el Ministerio de Educación desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado y del entorno, atendiendo especialmente a las personas con discapacidad, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios para garantizar que este alumnado pueda cursar estas enseñanzas en las mismas condiciones que el resto.

2. Asimismo, las enseñanzas de este ciclo se impartirán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y adaptadas a las condiciones, capacidades y necesidades personales del alumnado, de forma que permitan la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades.

## CAPÍTULO IV

### Otras ofertas y modalidad de estas enseñanzas

#### Artículo 9. *Oferta a distancia.*

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia, cuando por sus características lo requieran, asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados en resultados de aprendizaje, mediante actividades presenciales.

2. Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación adoptarán las medidas necesarias y dictarán las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

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

Artículo 10. *Oferta combinada.*

Con el objeto de responder a las necesidades e intereses personales y dar la posibilidad de compatibilizar la formación con la actividad laboral, con otras actividades o situaciones, la oferta de estas enseñanzas para las personas adultas y jóvenes en circunstancias especiales podrá ser combinada entre regímenes de enseñanza presencial y a distancia simultáneamente, siempre y cuando no se cursen los mismos módulos en las dos modalidades al mismo tiempo.

Artículo 11. *Oferta para personas adultas.*

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán ser objeto de una oferta modular destinada a las personas adultas.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, cumpliendo lo previsto en el capítulo VI del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de formación profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Con el fin de conciliar el aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación podrán establecer medidas específicas dirigidas a personas adultas para cumplir lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y posibilitar una oferta presencial y a distancia de forma simultánea.

4. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la Dirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación podrá autorizar a las Direcciones Provinciales y a las Consejerías de Educación la impartición, en los centros de su competencia, de módulos profesionales organizados en unidades formativas de menor duración. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos, será la unidad mínima e indivisible de partición.

Disposición adicional primera. *Autorización para impartir estas enseñanzas.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación tramitarán ante la Dirección General de Formación Profesional la autorización para poder impartir las enseñanzas de este ciclo formativo, de forma completa o parcial, en régimen presencial y a distancia de los centros que lo soliciten y cumplan los requisitos exigidos conforme a la legislación vigente.

Disposición adicional segunda. *Implantación de estas enseñanzas.*

1. En el curso 2010-2011 se implantará el primer curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico en Gestión Administrativa.

2. En el curso 2011-2012 se implantará el segundo curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico en Gestión Administrativa.

Disposición transitoria única. *Sustitución de títulos relacionados con estas enseñanzas.*

1. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico en Gestión Administrativa, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del mencionado título, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales. Transcurrido dicho período, en el curso escolar 2012-2013, se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 14 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Gestión Administrativa, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

2. Al alumnado que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, no cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico en Gestión Administrativa, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 14 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2010-2011, no cumpla las condiciones requeridas para obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales, a excepción del módulo de formación en centro de trabajo para el que se dispondrá de un curso escolar suplementario. Al alumnado que transcurrido dicho período no hubiera obtenido el título se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 14 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el Título de Técnico en Gestión Administrativa, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. *Aplicación de la Orden.*

Se autoriza a la Dirección General de Formación Profesional, en el ámbito de sus competencias, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta Orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 13 de julio de 2010.—El Ministro de Educación, Ángel Gabilondo Pujol.

## ANEXO I

### Módulos Profesionales

#### 1. *Módulo Profesional: Comunicación empresarial y atención al cliente*

Código: 0437

Contenidos:

a) Selección de técnicas de comunicación de comunicación empresarial:

Elementos y barreras de la comunicación.

Comunicación e información y comportamiento.

Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.

Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.

Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios de organización.
- Tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Relación interdepartamental.
- 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.
- b) 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.
  - Clases de comunicación oral: Diálogo. Discurso. Debate. Entrevista.
  - La comunicación no verbal. Elementos del lenguaje no verbal.
  - La imagen personal.
  - La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
  - La comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
    - La expresión verbal y no verbal en 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: videoconferencia, chat y otros.
    - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.
- c) Transmisión de comunicación escrita en la empresa:
  - La comunicación escrita en la empresa.
  - Normas de comunicación y expresión escrita.
  - Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
    - Abreviaturas comerciales y oficiales.
    - Características principales de la correspondencia comercial.
    - Medios utilizados en la correspondencia comercial: El sobre. El papel. La carta.
    - La carta comercial. Estructura.
    - Estilos de las cartas comerciales.
    - Clasificación de las cartas comerciales.
    - Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas: memorándum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.
    - Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
    - El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails.
    - La recepción de la correspondencia.
    - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
    - La salida de la correspondencia de la empresa.
    - Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paquetería.
    - Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- d) Archivo de la información en soporte papel e informático:
  - Archivo de la información en soporte papel:
    - Clasificación y ordenación de documentos.
    - Normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal.
    - Ventajas e inconvenientes.
    - Necesidades de conservación de la documentación.

- Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Utilización de índices.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo: Normas a tener en cuenta en el archivo de documentos.
- Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- La purga o destrucción de la documentación.
- Confidencialidad de la información y documentación.
  
- Archivo de la información en soporte informático:
  - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
  - Estructura y funciones de una base de datos.
  - Procedimientos de protección de datos.
  - Archivos y carpetas: identificación, organización, creación de accesos directos.
  - Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
  
- e) 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.
  
- f) Atención de consultas, quejas y reclamaciones:
  - El departamento de atención al cliente. Funciones.
  - Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.
    - Elementos de una queja o reclamación.
    - Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
    - El circuito de las reclamaciones.
    - Gestión reactiva de las reclamaciones.
    - Gestión proactiva de las reclamaciones:
      - La anticipación a los errores.
      - El seguimiento de los clientes perdidos.
  
  - El consumidor.
  - Instituciones de consumo:
    - Entes públicos.
    - Entes privados.
  
  - Normativa en materia de consumo:
    - Marco legal estatal, autonómico y local.
  
    - Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias:
      - Recepción.
      - Registro.
      - Acuse de recibo.

Tramitación y gestión:

Tipología de las demandas de consumo.  
Hojas de reclamaciones.

g) 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:

La imagen corporativa.  
La oferta y la demanda.  
Definición de marketing.  
La función del marketing en la empresa.  
El departamento de marketing.  
Los elementos del marketing: Producto. Precio. Distribución. Promoción. Logística.  
Relación con los clientes.

Políticas de comunicación:

La publicidad: Concepto, principios y objetivos. La publicidad ilícita, los medios, soportes y formas publicitarias.  
Las relaciones públicas.  
La Responsabilidad Social Corporativa

h) Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa:

Definición de calidad de servicio: factores que influyen.  
Actuación eficaz en el trato con el cliente.  
Servicio postventa.

Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.  
Procedimientos de control del servicio:

La calidad de los servicios.  
Los estándares de calidad del servicio.  
La anticipación a los problemas.

Evaluación y control del servicio:

La medición de la satisfacción del consumidor.  
Solución a los problemas de calidad.

Control del servicio postventa:

Procedimientos utilizados en la post-venta.  
Post-venta: análisis de la información.  
Servicios de asistencia post-venta.  
Utilización de las herramientas de gestión de gestión de relación con clientes (CRM) en la postventa.

Fidelización de clientes:

Elementos de fidelización como estrategia de empresa.  
Fidelización efectiva.

## 2. Módulo Profesional: Operaciones administrativas de compra-venta

Código: 0438

Contenidos:

a) 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.

Conceptos básicos de la actividad de compraventa y cálculos comerciales:

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

Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.

Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.

Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.

Gestión de documentos cobro: negociación, tramitación

b) Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:

Contrato mercantil de compraventa.

Proceso de compras.

Proceso de ventas.

Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.

Elaboración de documentos de compraventa.

Devoluciones.

Bases de datos de proveedores y clientes.

Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.

c) Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:

Impuesto del Valor Añadido.

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

Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.

Libros de registro obligatorios y voluntarios.

Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.

d) Control de existencias de almacén:

Tipo de existencias.

Envases y embalajes.

Inventarios y verificaciones.

Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.

Stock mínimo y stock óptimo.

Métodos de valoración de existencias.

e) Tramitación de cobros y pagos:

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

Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.

Financiación de documentos de cobro a plazo.

### 3. Módulo Profesional: Empresa y Administración

Código: 0439

Contenidos:

a) 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.

Perfil de la iniciativa emprendedora y la innovación:

Diagnóstico de actitudes emprendedoras.  
Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.

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 (Asesoramiento, financiación de ideas y premios, entre otros).

b) El concepto jurídico de empresa y empresario:

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

c) El sistema tributario:

Concepto de tributo.  
Los tributos y su finalidad socioeconómica.  
Normas y tipos de tributos.  
Clases de impuestos.  
Elementos de la declaración-liquidación.  
Formas de extinción de la deuda tributaria.  
Infracciones y sanciones tributarias.

d) Obligaciones fiscales de la empresa:

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

El IVA:

Tipos de IVA.

Operaciones exentas y no sujetas.

El régimen General. Obligaciones formales y contables.

El régimen simplificado.

El régimen de recargo de equivalencia.

Modelos de liquidación del IVA.

Plazos de declaración-liquidación.

Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.

Actividades empresariales y profesionales.

Formas de estimación de la renta.

Las retenciones de IRPF.

Modelos y plazos de declaración-liquidación.

Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

e) Estructura funcional y jurídica de la Administración Pública:

El Derecho.

Las fuentes del Derecho. La separación de poderes.

La Unión Europea.

Órganos de la Administración Central.

Instituciones de la Comunidad Autónoma.

La Administración Local.

Los funcionarios públicos.

Los fedatarios públicos.

f) Las relaciones entre administrado y Administración Pública:

El acto administrativo. Tipos. Condiciones.

Clasificación de los actos administrativos.

El silencio administrativo.

El procedimiento administrativo. Fases.

Los contratos administrativos.

Los recursos administrativos. Tipos. Condiciones.

Actos recurribles y no recurribles.

La jurisdicción contencioso-administrativa.

g) 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.

#### 4. *Módulo Profesional: Tratamiento informático de la información*

Código: 0440

Contenidos:

a) Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:

Organización del tiempo y del espacio de trabajo.

Postura corporal ante el terminal:

Prevención de vicios posturales y tensiones.

Posición de los brazos, muñecas y manos.

La ergonomía en el puesto de trabajo. Los riesgos laborales.  
Composición de un terminal informático:

Hardware.

Periféricos de entrada: teclados, escáner.

Software: programas para el procesamiento de textos, reconocimiento de voz.

Conocimiento del teclado extendido.

Colocación de dedos.

Desarrollo de la destreza mecanográfica:

Escritura de palabras simples.

Escritura de palabras de dificultad progresiva.

Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.

Copia de textos con velocidad controlada.

Escritura de textos en inglés.

Corrección de errores.

Técnicas y normas gramaticales.

b) Instalación y actualización de aplicaciones:

Requerimientos mínimos de un equipo informático:

El procesador. Memoria. Tarjeta gráfica. Unidades de almacenamiento interno y externo.

Sistemas operativos.

Funciones básicas de un sistema operativo.

Sistemas operativos monousuario y multiusuario.

Los entornos de usuario.

Redes locales.

Medios para compartir y actualizar recursos.

Descarga, instalación, configuración y actualización de aplicaciones programas y utilidades a través soportes físicos y de la red.

Tipos de aplicaciones ofimáticas.

Tipos de licencias software:

Software propietario.

Software libre.

Procedimientos de instalación y configuración.

Necesidades de los entornos de explotación.

Requerimientos de las aplicaciones.

Componentes y complementos de las aplicaciones.

El respaldo de la información.

Diagnóstico y resolución de problemas.

Los manuales de usuario.

Técnicas de asistencia al usuario.

c) Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:

Introducción a la hoja de cálculo:

Celdas, rangos y libros.

Edición de datos: Copiar, mover y borrar datos.

Abrir y guardar documentos.

Uso de la ayuda.

- Estructura de una hoja de cálculo:
- Filas y columnas.
  - Selección.
  - Modificación de tamaño.
  - Inserción y supresión.
- Formatos:
- Fuentes.
  - Bordes.
  - Tipos de datos.
  - Autoformato.
  - Protección.
- Estilos.
- Utilización de fórmulas y funciones.
  - Utilidad de las funciones.
  - Gestión de datos en hojas de cálculo.
  - Verificación ortográfica.
  - Creación de tablas y gráficos dinámicos.
  - Uso de plantillas y asistentes.
  - Importación y exportación de hojas de cálculo.
  - La impresión de las hojas de cálculo.
  - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
- Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
- Automatización de procesos en las hojas de cálculo. Macros.
  - Diseño y creación de macros.
- d) Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:
- Introducción al procesador de textos:
- El entorno de trabajo.
  - Desplazamiento por el texto.
  - Selección.
- Edición de textos.
- El formato del texto.
  - Estructura de los documentos. Divisiones y secciones.
  - Impresión de documentos.
  - Estilos.
  - Formularios.
  - Acceso a datos.
  - Verificación ortográfica.
  - Combinar documentos.
  - Creación y uso de plantillas.
  - Formatos de los documentos.
  - Importación y exportación de documentos.
  - Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
  - Automatización de procesos en procesadores de texto. Macros.
  - Diseño y creación de macros.
  - Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias entre otros).
  - El reconocimiento óptico de caracteres.
  - Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

e) Utilización de bases de datos ofimáticas:

Las bases de datos:

Elementos generales.

Aplicaciones de la base de datos.

Elementos de las bases de datos relacionales:

Tipos de relaciones.

Integridad.

Consultas múltiples.

Creación de bases de datos.

Edición de una bases de datos.

Creación de consultas.

Creación de formularios.

Creación de informes.

Manejo de asistentes.

Búsqueda y filtrado de la información.

Diseño y creación de macros.

f) Integración de imágenes y vídeos en documentos:

La imagen digital.

Propiedades de las imágenes digitales.

Elaboración de imágenes:

Formatos y resolución de imágenes.

Conversión de formatos.

Manipulación de selecciones, máscaras y capas.

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

Inserción de textos.

Aplicación de filtros y efectos.

Importación y exportación de imágenes.

Utilización de dispositivos para obtener imágenes.

Creación de publicaciones.

Manipulación de vídeos:

El video digital.

Captura de video.

Tratamiento de la imagen.

Formatos de vídeo. Codecs.

Manipulación de la línea de tiempo.

Selección de escenas y transiciones.

Introducción de títulos y audio.

Importación y exportación de vídeos.

Montaje de proyectos con imágenes y videos.

g) Elaboración de presentaciones:

Utilidades de los programas de presentación.

La interfaz de trabajo.

Creación de presentaciones.

Diseño y edición de diapositivas.

Reglas básicas de composición.

Formateo de diapositivas, textos y objetos.

- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- La interactividad.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros.
- Visualización de la presentación.
- Impresión de la presentación.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.
- La sincronización de la narración.
- h) Gestión de correo y agenda electrónica:
  - La función del correo electrónico y la agenda electrónica.
  - Instalación y configuración de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
  - El correo web.
  - Tipos de cuentas de correo electrónico.
  - Entorno de trabajo: configuración y personalización.
  - Plantillas y firmas corporativas.
  - Foros de noticias (news): configuración, uso y sincronización de mensajes.
  - La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución y poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
  - Gestión de correos: enviar, borrar, guardar y copias de seguridad, entre otros.
  - Gestión de la agenda: contactos, citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.
  - Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.
  - Sincronización con dispositivos móviles.
  - Seguridad en la gestión del correo: Filtros. Tratamiento del correo o deseado.
  - Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.
  - Técnicas de asistencia al usuario.

##### 5. Módulo Profesional: Técnica contable

Código: 0441

Contenidos:

- a) Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:
  - La actividad económica y el ciclo económico.
  - La contabilidad.
  - Usuarios de la contabilidad.
  - El patrimonio de la empresa.
  - Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.
  - El Activo, el Pasivo y el Patrimonio Neto de una empresa.
  - El equilibrio patrimonial.
- b) La metodología contable:
  - Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
  - Teoría de las cuentas: tipos de cuentas; terminología de las cuentas; convenios de cargo y abono.
  - El método por partida doble.
  - Desarrollo del ciclo contable: ciclo contable y ejercicio económico; inventario inicial y asiento de apertura; asientos en el diario; traspaso de información al mayor; balance de comprobación; proceso de regularización; balance de situación y asiento de cierre.
- c) El Plan General de Contabilidad PYME:
  - Normalización contable. El P.G.C.
  - Marco Conceptual del P.G.C.

Normas de valor.  
Cuentas anuales.  
Cuadro de cuentas.  
Definiciones y relaciones contables.

d) Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:

Compra de mercaderías.  
Venta de mercaderías.  
Almacén.  
Otros gastos e ingresos.  
Inmovilizado material.  
Fuentes de financiación.  
Operaciones fin de ejercicio. Cierre contable.

e) Operaciones de contabilización mediante operaciones informáticas específicas:

Gestión de las partidas contables en una aplicación informática contable.  
Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones.  
Los asientos predefinidos.  
Copia de seguridad de los datos.

## 6. *Módulo Profesional: Operaciones administrativas de recursos humanos*

Código: 0442

Contenidos:

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

Fuentes de la normativa laboral.  
Funciones del departamento de recursos humanos.  
Políticas y procedimientos de administración y gestión del capital humano en la empresa: selección, formación y motivación:

Sistemas de comunicación interna del personal.  
Valoración de puestos.  
La promoción profesional.  
Los incentivos a los trabajadores.  
Técnicas de modificación de conductas en la organización.

El perfil de competencias y los candidatos.  
Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.  
Las ofertas de trabajo.  
La presentación del candidato: La carta de presentación, la solicitud de empleo y el currículum vitae.  
Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.  
Adaptación al nuevo empleo.

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

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

Formación y desarrollo de los recursos humanos.  
Gestión y organización de la formación: enfoque de orientación al cliente, presupuesto, metodología, técnicas de formación. Planes de carrera.  
Objetivos y clases de formación.

Principales técnicas de formación empresarial.

Entidades de formación:

Formación y subvenciones a la formación.

Políticas y procedimientos administrativos relacionados con las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal:

Tipología.

Control administrativo.

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

Forma del contrato.

Modalidades de contratación.

Tipos de contrato.

Jornada de trabajo, calendario laboral.

Proceso y procedimiento de contratación laboral.

Documentación y formalización del contrato de trabajo.

Suspensión y extinción del contrato de trabajo.

El finiquito.

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

Regímenes del sistema de la Seguridad Social.

Entidades gestoras y colaboradoras.

Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.

Tablas y referencias.

Sistemas de remisión y gestión electrónica de datos con los organismos públicos.

Confección del recibo de Salarios.

Requisitos de forma.

Devengos. Percepciones salariales:

Salario base.

Complementos salariales.

Devengos. Percepciones no salariales: indemnizaciones y prestaciones de la Seguridad Social.

Deducciones.

Retención del IRPF.

Cotizaciones a la Seguridad Social.

Tipos y bases de cotización.

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

Control horario.

Absentismo.

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

Formularios de recogida de datos.

Cálculos, estadísticas e informes.

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

Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos.

Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.  
Normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo.  
Problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa.  
Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

7. *Módulo Profesional: Tratamiento de la documentación contable*

Código: 0443

Contenidos:

a) Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

La documentación mercantil y contable:

Albarán.

Factura.

Cheque.

Letra de cambio.

Nómina.

Extractos bancarios: liquidación de intereses, amortización de préstamos, liquidación de una remesa de efectos.

Impuestos.

Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.

Documentos-justificantes mercantiles tipo.

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

La legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación.

b) Registro contable de hechos económicos habituales:

Operaciones relacionadas con compras y ventas.

Gastos e ingresos.

Financiación.

Inmovilizado Material:

Libro de bienes de inversión.

Amortizaciones.

Deterioros de valor, regularización y reclasificaciones.

Liquidación de IVA.

Cálculo del resultado.

Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

c) Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

Asiento de apertura.

Registro contable de operaciones diarias.

Registros contables en el libro mayor.

Balance de comprobación de sumas y saldos.

Regularización.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

Balance de situación final.

Asiento de cierre.

d) Comprobación de cuentas:

La comprobación de los registros contables:

Comprobación de la documentación comercial.

Comprobación de la documentación laboral.  
Comprobación de la documentación bancaria.

La conciliación bancaria.  
El punteo.  
La casación.  
La comprobación en las aplicaciones informáticas.

## 8. *Módulo Profesional: Inglés*

Código: 0156

Contenidos:

### a) Análisis de mensajes orales:

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.  
Terminología específica de la gestión administrativa.  
Ideas principales y secundarias.

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

Otros recursos lingüísticos. Funciones: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Diferentes acentos de lengua oral.

Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.

Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

### b) Interpretación de mensajes escritos:

Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.

Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información específica necesaria para la realización de una tarea.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica de la gestión administrativa. Análisis de los errores más frecuentes.

Idea principal e ideas secundarias: identificación del propósito comunicativo, de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

### c) Producción de mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.  
Terminología específica de la gestión administrativa.

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

Otros recursos lingüísticos. Finalidad: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

Recursos utilizados en la planificación elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación del discurso oral.

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

d) Emisión de textos escritos:

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

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:

Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica de la gestión administrativa.

Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

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

Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

Ejemplificación.

Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.

Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía y en soporte papel y digital.

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

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

#### 9. *Módulo Profesional: Empresa en el aula*

Código: 0446

Contenidos:

a) Características del proyecto de la empresa en el aula:

Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.

Definición de puestos y tareas.

Relaciones internas y externas de la empresa.

Responsabilidades y puntos críticos de los procesos.

Proceso de acogida e integración.

b) Trasmisión de la información en la empresa en el aula:

La comunicación interpersonal.

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, correo electrónico, mensajería instantánea y navegadores.

Aspectos legales en la atención al cliente.

c) 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.

d) 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.

e) Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

Producto y cartera de productos.

Precios.

Publicidad y promoción.

Cartera de clientes.

Venta. Organización de la venta.

Técnicas de venta.

El comercio electrónico (B2B, B2C).

f) Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

Resolución de conflictos.

La escucha y la negociación. Asertividad. Empatía.

Resolución de reclamaciones.

Procedimientos de recogida de reclamaciones y quejas.

Documentos o pruebas de una reclamación.

Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos

g) El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

El pensamiento de equipo.

Equipos y grupos de trabajo.

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

Objetivos, proyectos y plazos.

Roles: jefes y delegación.

La planificación.

Toma de decisiones.

Las reuniones.

Ineficiencias y conflictos.

Gratificaciones y sanciones.

10. *Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de gestión de Tesorería*

Código: 0448

Contenidos:

a) Aplicación de métodos de control de tesorería:

Finalidad y métodos del control de gestión de tesorería.

Documentos relativos a medios de cobro y pago internos y externos de la empresa.

Libros de registros de tesorería. Caja, bancos, cuentas de clientes y proveedores, efectos a pagar y a cobrar.

Control de caja. Flujos de caja. Arqueos y cuadro de caja.

Control del banco. Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria.

Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

b) Tramite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

Instituciones financieras bancarias: Banco Central Europeo, Banco de España, banca privada y Cajas de Ahorro.

Instituciones financieras no bancarias: Entidades aseguradoras.

Sociedades de arrendamiento financiero, entidades de financiación y factoring y sociedades de garantía recíproca.

Mercados financieros. Mercado de capitales. Mercado de materias primas. Mercado monetario. Mercado de derivados o futuros. Mercado de seguros, Mercado de divisas.

Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios. Cuentas de crédito, préstamo, descuento comercial, cartera de valores, imposiciones a plazo, transferencias, domiciliaciones, gestión de cobros y pagos y banca on-line.

Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios. Operaciones de cambio de divisas, leasing, renting, factoring, bonos y obligaciones del estado, letras del tesoro, obligaciones de empresas, inversiones en bolsa y seguros de la empresa.

Otros instrumentos de financiación. Subvenciones, proveedores, avales y fondos de capital de riesgo.

Rentabilidad de la inversión.

Coste de financiación.

c) Cálculos financieros básicos:

Capitalización simple. Interés simple.

Capitalización compuesta. Interés compuesto.

Actualización simple. Descuento comercial simple.

Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos equivalentes.

Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.

d) Operaciones bancarias básicas:

Operaciones bancarias de capitalización a interés simple. Cuentas bancarias. Cuentas corrientes y de ahorro. Cuenta de crédito.

Operaciones bancarias de descuento a interés simple. Negociación de efectos.

Operaciones bancarias de capitalización a interés compuesto. Préstamos y su amortización.

Documentación relacionada con las operaciones bancarias.

Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.

Servicios bancarios on-line más habituales.

## 11. *Módulo Profesional: Formación y orientación laboral*

Código: 0449

Contenidos:

a) Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico en gestión administrativa.

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

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico en gestión administrativa:

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Definición y análisis del sector profesional del título técnico en gestión administrativa.

Planificación de la propia carrera:

Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.

Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass y Ploteus.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.  
Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.  
El proceso de toma de decisiones.  
Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

b) Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Clases de equipos en el sector administrativo según las funciones que desempeñan.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

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

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

c) Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo.

Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.

Análisis de la relación laboral individual.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

Representación de los trabajadores.

Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico en gestión administrativa.

Conflictos colectivos de trabajo.

Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

d) Seguridad Social, empleo y desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

La acción protectora de la Seguridad Social.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

e) Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
- Riesgos específicos en el sector administrativo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

f) Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

- 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.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña o mediana empresa del sector.

g) Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.
- Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

## 12. *Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo*

Código: 0451

Contenidos:

a) Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector de la gestión administrativa.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de la gestión administrativa.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
- Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
- Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

b) Aplicación de hábitos éticos y laborales:

- Actitudes personales: empatía, puntualidad.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
- Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

- c) Recepción de órdenes, documentos y comunicaciones:
- Identificación de las comunicaciones.  
Interpretación de la información contenida en las comunicaciones. Determinación de tareas asociadas.  
Priorización de tareas en relación con comunicaciones y órdenes recibidas.  
Clasificación y derivación por departamentos.
- d) Elaboración de documentos y comunicaciones:
- Normativa interna para la elaboración de documentos.  
Recopilación de datos y comprobación de los mismos.  
Lenguaje y formato propio de la empresa para las comunicaciones escritas y orales.  
Realización de cálculos y cumplimentación de datos propios de los documentos.  
Identificación de receptores. Plazos y tiempos.  
Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.
- e) Tramitación y gestión de la documentación administrativa:
- Comprobación y revisión de la documentación elaborada. Clasificación por área y prioridades.  
Presentación interna ante superiores.  
Presentación ante otras organizaciones externas y administraciones públicas.  
Normativa aplicable.  
Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.
- f) Registro y archivo de la documentación:
- Sistemas de archivo y registro de la empresa.  
Criterios de precisión y rigor en el registro y archivo de documentos en la empresa.  
Normativa aplicable.  
Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.
- g) Venta, promoción de productos y atención al cliente en la empresa:
- Elaboración de productos y servicios propios de la empresa.  
Técnicas de venta y normas de atención al cliente en la empresa.  
Aplicación de habilidades sociales en la venta y la transmisión de información en la empresa.  
Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones según la normativa o usos internos de la empresa.

## ANEXO II

## Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

*Ciclo Formativo de Grado Medio: Gestión Administrativa*

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			Dos trimestres (h/semana)	Un trimestre (horas)
0437 Comunicación empresarial y atención al cliente . . . . .	160	5		
0438 Operaciones administrativas de compra-venta . . . . .	120	4		
0439 Empresa y Administración(1). . . . .	100	3		
0440 Tratamiento informático de la información. . . . .	230	7		
0441 Técnica contable . . . . .	100	3		
0156 Inglés(2). . . . .	160	5		

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			Dos trimestres (h/semana)	Un trimestre (horas)
0451 Formación y orientación laboral . . . . .	90	3		
0442 Operaciones administrativas de recursos humanos . . . . .	150		7	
0443 Tratamiento de la documentación contable. . . . .	150		7	
0446 Empresa en el aula(1). . . . .	170		8	
0448 Operaciones auxiliares de gestión de tesorería . . . . .	170		8	
0451 Formación en Centros de Trabajo. . . . .	400			400
<b>Total en el ciclo formativo. . . . .</b>	<b>2.000</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>400</b>

(1): Módulos profesionales soporte.

(2): Módulos profesionales transversales a otros títulos de Formación Profesional.

### ANEXO III

#### Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup>	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente . . . . .	60	40
Taller Administrativo . . . . .	100	75

Equipamientos mínimos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	Treinta PCs instalados en red, con conexión a Internet para alumnos. Un Pc para el profesor. Un escáner. Una impresora. Mobiliario de aula. Cañón de proyección. Pantalla de proyección. Reproductor audiovisual. Pizarra electrónica. Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. Licencias de sistema operativo. Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores, edición de páginas web. Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén, etc. Diccionarios profesionales de idiomas.
Taller administrativo.	Un ordenador del profesor, integrado en la red, con conexión a Internet. Cañón de proyección. Pizarra electrónica. Licencias de sistema operativo.

Espacio formativo	Equipamiento
	<p>Mesas de oficinas con monopuestos de trabajo, equipadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>PC instalado en la red común con conexión a Internet.</li><li>Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus, edición de páginas Web.</li><li>Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: Paquetes integrados de gestión de personal, compra venta, contabilidad, almacén.</li><li>Sistemas de tramitación electrónica</li><li>Sillas de oficina.</li></ul> <p>Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD.</p> <p>Impresora multifunción en red.</p> <p>Scanner.</p> <p>Fotocopiadora.</p> <p>Teléfono Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones.</p> <p>Fax.</p> <p>Terminal de punto de venta (TPV).</p> <p>Mobiliario y material diverso de oficina archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel, etiquetas, otros.</p> <p>Documentación oficial de las diversas administraciones publicas.</p> <p>Diccionarios profesionales de idiomas.</p> <p>Documentación oficial de las diversas administraciones publicas.</p> <p>Diccionarios profesionales de idiomas.</p>