

MINISTERIO EDUCACIÓN Y CIENCIA.

BOE 30 septiembre 1994. núm. 234/1994 [pág. 30343]

FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Establece el título de Técnico superior en Administración y Finanzas y las correspondientes enseñanzas mínimas

Artículo 1.

Se establece el título de formación profesional de Técnico superior en Administración y Finanzas, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, y se aprueban las correspondientes enseñanzas mínimas que se contienen en el anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2.

1. La duración y el nivel del ciclo formativo son los que se establecen en el apartado 1 del anexo.
2. Para acceder a los estudios profesionales regulados en este Real Decreto, los alumnos habrán debido cursar las materias y/o contenidos de bachillerato que se indican en el apartado 3.6 del anexo.
3. Las especialidades exigidas al profesorado que imparta docencia en los módulos que componen este título, así como los requisitos mínimos que habrán de reunir los centros educativos son los que se expresan, respectivamente, en los apartados 4.1 y 5 del anexo.
4. Las materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto, se establecen en el apartado 4.2 del anexo.
5. En relación con lo establecido en la disposición adicional undécima de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre (RCL 1990\2045), se declaran equivalentes a efectos de docencia las titulaciones que se expresan en el apartado 4.3 del anexo.
6. Los módulos susceptibles de convalidación por estudios de formación profesional ocupacional o correspondencia con la práctica laboral son los que se especifican, respectivamente, en el apartado 6.1 y 2 del anexo. Sin perjuicio de lo anterior, a propuesta de los Ministerios de Educación y Ciencia y de Trabajo y Seguridad Social, podrán incluirse, en su caso, otros módulos susceptibles de convalidación y correspondencia con la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.
7. Los estudios universitarios a los que da acceso el presente título son los indicados en el apartado 6.3 del anexo.

DISPOSICION ADICIONAL

Unica.-De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo (RCL 1993\1578), por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, los elementos que se enuncian bajo el epígrafe «Referencia del sistema productivo» en el apartado 2 del anexo del presente Real Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna y, en todo caso, se entenderán en el contexto del presente Real Decreto con respeto al ámbito del ejercicio profesional vinculado por la legislación vigente a las profesiones tituladas.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-El presente Real Decreto, que tiene carácter básico, se dicta en uso de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.30.º de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875), así como en la disposición adicional primera, apartado 2, de la Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio (RCL 1985\1604, 2505 y ApNDL 4323), del Derecho a la Educación, y en virtud de la habilitación que confiere al Gobierno el artículo 4.2 de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Segunda.-Corresponde a las Administraciones educativas competentes dictar cuantas disposiciones sean precisas en el ámbito de sus competencias, para la ejecución y desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Tercera.-El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Índice

1. Identificación del título:
 - 1.1 Denominación.
 - 1.2 Nivel.
 - 1.3 Duración del ciclo formativo.
2. Referencia del sistema productivo:
 - 2.1 Perfil profesional:
 - 2.1.1 Competencia general.
 - 2.1.2 Capacidades profesionales.
 - 2.1.3 Unidades de competencia.
 - 2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.
 - 2.2 Evolución de la competencia profesional:
 - 2.2.1 Cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos.
 - 2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.
 - 2.2.3 Cambios en la formación.
 - 2.3 Posición en el proceso productivo:
 - 2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.

2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.

3. Enseñanzas mínimas:

3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.

3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:

Gestión de aprovisionamiento.

Gestión financiera.

Recursos humanos.

Contabilidad y fiscalidad.

Gestión comercial y servicio de atención al cliente.

Administración pública.

Productos y servicios financieros y de seguros.

Auditoría.

3.3 Módulos profesionales transversales:

Aplicaciones informáticas y operatoria de teclados.

Proyecto empresarial.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.

3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.

3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.

4. Profesorado:

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo.

4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.

4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas.

6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios:

6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

6.3 Acceso a estudios universitarios.

1. Identificación

1.1 Denominación: Administración y Finanzas.

1.2 Nivel: formación profesional de grado superior.

1.3 Duración del ciclo formativo: 2.000 horas (equivalentes a cinco trimestres de formación en centro educativo como máximo, más la formación en centro de trabajo correspondiente).

2. Referencia del sistema productivo

2.1 Perfil profesional.

2.1.1 Competencia general.

Los requerimientos generales de cualificación profesional del sistema productivo para este técnico son:

Organizar y realizar la administración y gestión de personal, de las operaciones económico-financieras y de la información y asesoramiento a clientes o usuarios, tanto en el ámbito público como privado, según el tamaño y actividad de la empresa y organismo y de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la normativa vigente.

Este técnico actuará, en su caso, bajo la supervisión general de licenciados y/o diplomados.

2.1.2 Capacidades profesionales.

-Administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias, determinando los niveles de almacenamiento mínimo y óptimo, elaborando inventarios según los criterios de valoración establecidos por la empresa y la normativa mercantil vigente.

-Realizar planes presupuestarios y supervisar la gestión de tesorería a corto y medio plazo mediante el análisis de flujos de cobros y de pagos, la captación de recursos financieros propios y ajenos y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión.

-Cumplimentar documentos e impresos oficiales de acuerdo con la normativa mercantil, laboral y fiscal dentro de los plazos establecidos y presentarlos en los organismos correspondientes.

-Realizar los registros contables correspondientes de las operaciones económico-financieras en los libros auxiliares y obligatorios, interpretando y analizando el balance y los resultados contables según los procesos y procedimientos administrativos y de acuerdo con la normativa vigente.

-Elaborar y presentar las cuentas anuales y el informe de gestión, dentro de los plazos exigidos por la normativa mercantil en los organismos correspondientes.

-Aplicar procesos y procedimientos administrativos establecidos en la selección, contratación y formación de los recursos humanos y organizar y supervisar la administración y gestión de personal según la normativa laboral y los criterios establecidos.

-Informar y asesorar, a requerimientos del cliente, sobre productos y/o servicios financieros y de seguros, de forma que se refuercen y promuevan las relaciones futuras, estableciendo un sistema de seguimiento personalizado.

- Tramitar y realizar la gestión administrativa en un organismo o entidad oficial, local o autonómica, aplicando el procedimiento administrativo público y demás normativas correspondientes a las Administraciones públicas.
- Obtener la información necesaria y relevante en la empresa para elaborar los informes de auditoría, aplicando los procesos y procedimientos marcados por el auditor.
- Utilizar programas informáticos de propósito general en la elaboración de documentos e informes más habituales en la administración y gestión empresarial.
- Utilizar programas informáticos específicos de gestión habituales en las áreas de administración y gestión empresarial.
- Poseer una visión global e integrada del proceso de administración y gestión relativa a los diferentes aspectos técnicos, organizativos, económicos y humanos.
- Adaptarse a nuevas situaciones laborales generadas como consecuencia de los cambios producidos en las técnicas, organización laboral y aspectos económicos relacionados con su profesión.
- Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, coordinando su actividad con otras áreas de la organización.
- Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, responsabilizándose de la consecución de los objetivos asignados al grupo, respetando el trabajo de los demás, organizando y dirigiendo tareas colectivas y cooperando en la superación de dificultades que se presenten, con una actitud tolerante hacia las ideas de los compañeros y subordinados.
- Resolver problemas y tomar decisiones en el ámbito de las realizaciones de sus subordinados y de los suyos propios, en el marco de las normas y planes establecidos, consultando con sus superiores la solución adoptada cuando los efectos que se pueden producir alteren las condiciones normales de seguridad, de organización o económicas.
- Estudiar y proponer nuevos criterios o acciones encaminados a mejorar la actividad de su unidad, manteniéndose informado de las innovaciones, tendencias, tecnología y normativa aplicable a su ámbito de competencia.

Requerimientos de autonomía en las situaciones de trabajo:

A este técnico, en el marco de las funciones y objetivos asignados por técnicos de nivel superior al suyo, se le requerirán en los campos ocupacionales concernidos, por lo general, las capacidades de autonomía en:

La elaboración, actualización, verificación y control de ficheros de proveedores, clientes, personal y demás documentos o información generados por la actividad de la empresa.

El control y gestión de «stocks».

El inventario de existencias en almacén.

Resolución de reclamaciones, tramitación de quejas, elaboración de partes de incidencias tanto en la empresa como en cualquier organismo público, ya sea Central, Local o Autonómico.

Confección de nóminas y liquidación de impuestos indirectos y directos que afectan a la empresa.

Información y asesoramiento al público/clientes en función de los productos y/o servicios ofertados, especialmente en el sector bancario, de seguros, en la Administración Pública y otras actividades del Sector Servicios.

Verificación y registro contable de la documentación derivada de la actividad económica y financiera.

Elaboración de estados de cuentas, balances, inventarios y otros estados financieros.

Cálculo de ratios, presupuestos y costes que afecten al área o departamento donde está ubicado.

Control de flujos de tesorería.

2.1.3 Unidades de competencia.

1. Administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias.
2. Administrar y gestionar la financiación, el presupuesto y la tesorería.
3. Administrar y gestionar los recursos humanos.
4. Realizar y analizar las operaciones contables y fiscales.
5. Realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios.
6. Administrar y gestionar en la Administración Pública.
7. Informar y asesorar sobre productos y servicios financieros y de seguros.
8. Realizar las gestiones de un servicio de auditoría.

2.1.4 Realizaciones y dominios profesionales.

Unidad de competencia 1: administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias

Realizaciones Criterios de realización

1.1 Registrar las entradas y salidas de existencias en soporte informático o documental aplicando las normas de organización y la legislación vigente. - Se registran las entradas y salidas de existencias atendiendo al sistema de clasificación, codificación y archivo establecido y a la legislación vigente.

- Se registran correctamente las entradas y salidas de existencias en el «software» de gestión y control de «stocks».

- Se registran las entradas y salidas de las existencias atendiendo a los criterios de valoración (FIFO, LIFO, PMP...) designados.

- Las existencias deterioradas, defectuosas o devueltas son dadas de baja en el soporte establecido.

- Se cumplen correctamente las normas de organización y los procedimientos en el tiempo previsto.

1.2 Verificar y controlar la documentación relativa a las operaciones de aprovisionamiento para el registro, archivo y consulta. - El albarán de entrega se corresponde con el pedido solicitado y con las unidades físicas recibidas en el almacén.

- Las facturas cumplen con la normativa mercantil vigente.
- Los cálculos están bien efectuados.
- Se coteja la correspondencia entre los datos de la factura y los respectivos albaranes.
- Se elimina la documentación archivada con fecha superior a seis años según el Código de Comercio.
- Se entrega la documentación solicitada de forma completa y en el tiempo establecido a los departamentos correspondientes.
- Se reclama la documentación no entregada o devuelta en los plazos establecidos.

1.3 Evaluar diferentes ofertas propuestas por proveedores que permitan optimizar y rentabilizar los recursos disponibles y los objetivos marcados por la empresa. - Se verifica que los productos, materiales y/o materias primas ofertados cumplen con las características y requisitos establecidos en cuanto a: calidad, precio, plazos de entrega, modelos.

- Las condiciones de créditos, plazos de pago, descuentos, «rappels» y bonificaciones se ajustan a las necesidades de la empresa.
- Las ventajas y/o desventajas de cada oferta son evaluadas partiendo de los recursos materiales, económicos, financieros y de personal disponibles en la empresa.
- Se calculan correctamente todos los costes, gastos y beneficios esperados en cada una de las ofertas a un plazo determinado.

1.4 Resolver las incidencias producidas en la administración y gestión del aprovisionamiento en cuanto a solicitudes y reclamaciones de productos, documentación, incumplimiento de pedidos y plazos en función de la legislación vigente y los procedimientos establecidos. - Se realizan las modificaciones en el mismo momento en el que se detecta el error.

- Se comunican estas modificaciones de forma oral o escrita y con la mayor brevedad posible a la persona, empresa o departamento interno y/o externo afectado.
- Se modifican aquellos aspectos de carácter administrativo que incumplen la normativa.
- Se aplican correctamente los procedimientos establecidos con eficacia y eficiencia.

1.5 Establecer y asegurar los niveles de «stock» óptimo y mínimo de existencias necesarios para garantizar el control y la rentabilidad del aprovisionamiento y el mantenimiento del proceso productivo y comercial. - Se obtienen los datos necesarios de la fuente idónea, sobre las necesidades de producción, venta, ubicación y capacidad física.

- Se obtienen los datos necesarios sobre las características de los aprovisionamientos.
- Se obtienen los datos necesarios sobre los aspectos económicos relativos a: coste de almacenamiento, coste de mantenimiento de almacén, coste de personal, coste de distribución, coste de amortización, otros costes.
- Los cálculos efectuados son correctos.
- Se utiliza el soporte informático adecuado para controlar e inventariar las existencias de forma periódica.

1.6 Realizar el inventario de existencias cumpliendo con la normativa mercantil. - Se contrasta la comprobación física de las existencias con las registradas en el soporte informático o documental.

- Se aplican correctamente los criterios de valoración de existencias establecidos por la empresa y aceptados por las normas contables.
- Se calcula correctamente el coste unitario y total de las existencias inventariadas en el período indicado.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): datos de coste relativos al mantenimiento y medios de almacenamiento. Datos de coste y prestaciones de los distintos paquetes de «software» relativos al control de almacén. Criterios de almacenamiento óptimo y mínimo de cada elemento o producto. Criterios de valoración de existencias establecidos. Recomendaciones del auditor interno para ejecutar el inventario de existencias. Albaranes de entrega. Facturas. Correspondencia. Listados de material a una fecha determinada. Listado de existencias en mal estado de conservación.

Medios para el tratamiento de la información: ficheros de acceso general y de acceso restringido en soporte documental e informático (calculadoras electrónicas, agendas electrónicas), catálogos e información sobre productos, materiales, materias primas. Ordenador, impresora, fax. «Software» de base, estándar y aplicación específica de gestión y control de «stocks».

Procesos, métodos y procedimientos: métodos de valoración de costes de almacenamiento. Procedimientos de clasificación, registro y archivo documental o informático de las entradas y salidas de existencias. Procedimientos de control de nivel de existencias. Procedimientos de realización de inventarios.

Principales resultados de trabajo: inventario permanente de existencias de productos, materias primas y demás materiales. Mantenimiento del volumen de «stocks» de existencias establecidos. Valoración del coste de las existencias. Resolución de incidencias relacionadas con el aprovisionamiento.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: almacén. Departamentos de compras. Departamentos de producción. Departamentos comerciales. Clientes. Proveedores. Auditores.

Unidad de competencia 2: administrar y gestionar la financiación, el presupuesto y la tesorería

Realizaciones Criterios de realización

2.1 Supervisar la gestión de caja atendiendo a los criterios establecidos. - Todas las operaciones anotadas en el libro auxiliar de caja se corresponden con la documentación pertinente.

- Las operaciones anotadas en el libro auxiliar de caja coinciden con la cuenta contable.
- El efectivo disponible en la caja coincide con la cantidad registrada en el libro auxiliar de caja.
- Se comprueba la realización de los cobros y pagos previstos, atendiendo a su fecha de vencimiento, prioridades y disponibilidad de liquidez.
- El efectivo dinerario que hay que utilizar en el normal desenvolvimiento diario se corresponde con el establecido por las normas.

2.2 Realizar y/o supervisar la gestión de cuentas bancarias según los criterios establecidos. - Se anotan todas las operaciones de movimientos bancarios producidos en un período determinado.

- Se contrasta la anotación con el documento bancario correspondiente.
- Las operaciones reflejadas en los libros auxiliares bancarios coinciden con las correspondientes cuentas contables.
- Se comprueba periódicamente el saldo bancario, con el fin de evitar un saldo deudor o saldo insuficiente para hacer frente a los pagos periódicos o imprevistos.
- Se realizan las conciliaciones bancarias.

2.3 Autorizar y controlar los pagos en las condiciones de forma y tiempo establecidas en la empresa. - Se comprueba que la autorización para satisfacer aquellos pagos previstos ha tenido en cuenta la fecha de vencimiento y la forma establecida.

- El instrumento de pago establecido (talón, cheque, efecto, pagaré, transferencia, metálico, etc.) se cumplimenta y se satisface en la forma y tiempo previstos para cada operación concreta.
- La cumplimentación de impresos y pagos es realizada de tal forma que satisface al público.
- La autorización de ciertos pagos se realiza atendiendo al importe, riesgo de descubiertos según lo establecido por la entidad.
- En su caso, se realiza el pago teniendo en cuenta la cotización oficial de la moneda en la fecha acordada según contrato o procedimiento.

2.4 Supervisar las previsiones de tesorería para evitar descubiertos y excesos. - Se contemplan todos los pagos y cobros previstos, así como las existencias en dinero y efectos.

- Se comprueba la inclusión de cada pago, previamente domiciliado, en la previsión del banco correspondiente.
- Se comprueba la existencia suficiente de liquidez para la ejecución de los pagos previstos en cada uno de los bancos en que la empresa tiene abierta su cuenta corriente.

2.5 Supervisar la gestión de los efectos comerciales activos para su cobro en los plazos previstos en su vencimiento. - El efecto es cumplimentado correctamente y se comprueba su verificación por la entidad bancaria.

- El efecto es enviado al cliente y se comprueba su retorno en los plazos establecidos para su cobro.
- Se comprueban los márgenes existentes en las líneas de descuento bancarias.
- Se comprueba el envío al banco de los efectos al cobro con la antelación suficiente para que sea efectivo a su vencimiento.
- Se realiza el descuento de efectos indicados por el departamento financiero en la entidad bancaria correspondiente.
- El sistema de circulación de los efectos comerciales establecidos cumple con los plazos de vencimiento para su cobro.

2.6 Participar en las negociaciones financieras con clientes y proveedores que rentabilicen los intereses de la empresa y se ajusten a las normas y objetivos marcados. - Se acuerdan días fijos de pago atendiendo a lo establecido.

- Se establecen los vencimientos de acuerdo con los objetivos de la empresa.
- Se pactan las condiciones de descuentos financieros más favorables.
- Se determinan los instrumentos de pago y cobro que se deben utilizar con carácter específico con clientes y proveedores.
- Se pactan los tipos de interés para los retrasos en los pagos y cobros.
- Se dan a conocer las ventajas por pronto pago o por diferimiento de deuda a los clientes o proveedores y se realiza un análisis comparativo con la entidad financiera en caso de colocar o solicitar dinero.

2.7 Participar en las negociaciones con las instituciones financieras que rentabilicen los intereses de la empresa, se ajusten a la normativa vigente y a los procedimientos establecidos. - Se acuerdan las diversas comisiones que se cobrarán por el banco (administración, mantenimiento, descuento de efectos, cobro de talones, pagos de recibos, cobro de efectos, gestión de impagados) en una fecha determinada.

- La línea de descuento de efectos (límite, tipos de interés, garantías, retenciones de saldos) se acuerda para una fecha determinada.
- Los tipos de interés acreedores y deudores son acordados atendiendo a una fecha determinada y a las comisiones establecidas.
- Los acuerdos anteriormente establecidos cumplen de forma óptima los objetivos marcados, los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

2.8 Controlar los planes presupuestarios elaborados en el período económico vigente. - Las desviaciones son fácilmente localizadas y resueltas o elevadas a la autoridad pertinente.

- El/los planes se ajustan a los objetivos y tiempos marcados.
- Los cálculos son correctos.

2.9 Elaborar, en el marco de su responsabilidad, presupuestos de inversiones que permitan optimizar los recursos propios y/o detectar necesidades de financiación externa para rentabilizar la actividad empresarial. - Se calculan correctamente las necesidades de fondos monetarios en el plazo establecido.

- Se calculan correctamente las previsiones de tesorería en el período establecido.
- Se evalúa correctamente para cada uno de los presupuestos: el plazo de recuperación, el rendimiento de la inversión y el valor actual del dinero.
- Se evalúan correctamente las ventajas y desventajas del sistema «leasing».
- Se evalúan correctamente las ventajas y desventajas de las ofertas de financiación externa.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): información de las cotizaciones de cambio de divisas. Información de financiación en diferentes entidades y corporaciones de gestión e inversión financiera. Normativa mercantil.

Directrices marcadas por el Consejo de Administración y Junta General de Accionistas. Consultas a asesorías mercantiles, jurídicas, fiscales, financieras. Objetivos marcados por la empresa.

Medios para el tratamiento de la información: ordenador, impresora, calculadora. «Software» de base, tratamiento de textos, base de datos, hojas de cálculo. Programas de cálculo financiero, presupuestos y tesorería. Libros contables, fichas y formatos internos, formularios oficiales, archivo documental y/o informático.

Procesos, métodos y procedimientos: procedimientos establecidos por la empresa en operaciones de negociación con clientes, proveedores y entidades financieras. Procedimientos establecidos para el control, evaluación y elaboración de presupuestos y flujos de tesorería. Control de los movimientos y saldos de cuentas bancarias y de caja.

Procedimientos de registro, archivo y control de la documentación e información.

Principales resultados del trabajo: control del presupuesto de tesorería. Gestión de efectos comerciales.

Negociaciones financieras con clientes, proveedores. Conciliaciones bancarias. Presupuestos de inversión a corto y/o medio plazo.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Jefes de departamentos de administración, financiación, contabilidad, compras, ventas. Entidades financieras. Auditores.

Unidad de competencia 3: administrar y gestionar los recursos humanos

Realizaciones Criterios de realización

3.1 Elaborar y obtener la información necesaria en el proceso de selección de personal, atendiendo a los perfiles requeridos, en la forma y en el tiempo indicados. - Se seleccionan del archivo los currículos vitae que más se ajustan a los perfiles del/los puesto/s de trabajo requerido.

- Se publican en los medios de comunicación y empresas seleccionadoras los perfiles del/los puesto/s de trabajo requerido en la forma y en el tiempo establecidos.
- Se seleccionan y archivan en soporte documental y/o informático los currículos vitae recibidos, aplicando los procedimientos establecidos.
- Se comunica de forma oral o escrita a los interesados que han sido seleccionados en la forma y en el tiempo establecidos.

- Se prepara correctamente el soporte documental necesario para elaborar las pruebas de selección.

- Se presentan mediante informes los candidatos más apropiados para el/los puestos requeridos según las instrucciones y procedimientos establecidos, con exactitud, veracidad, claridad y cumpliendo con las normas de seguridad y confidencialidad.

- Se cumple con los procedimientos establecidos para mantener la información con la integridad, disponibilidad, confidencialidad y seguridad requeridas.

3.2 Efectuar la contratación de los nuevos empleados de acuerdo con la normativa laboral y las instrucciones marcadas. - Se informa al nuevo empleado, con tiempo suficiente, de la documentación que tiene que aportar.

- Se analizan las condiciones del nuevo empleado, para aplicar el contrato más adecuado, según los criterios establecidos y la normativa en vigor.

- Se formaliza, según las normas, el contrato.

- Se da de alta al empleado, informando con tiempo y en forma a los órganos internos y externos afectados (Seguridad Social, nóminas, departamentos internos).

3.3 Mantener y controlar el fichero de personal actualizado en el soporte documental y/o informático atendiendo a la normativa y a la organización interna. - Toda la información relativa al empleado se encuentra debidamente registrada y archivada en el soporte adecuado.

- Se informa a los empleados y a otras unidades implicadas de las normas de comunicación de variaciones de los datos de un individuo.

- La información de los cambios se recepciona y/o se comunica en tiempo y forma a las unidades/individuos afectados.

- Se registran y comunican sistemáticamente de acuerdo con las normas las modificaciones producidas.

3.4 Supervisar la realización y pago de las nóminas y documentos derivados, aplicando la legislación vigente y los procedimientos establecidos. - Se asegura que la información necesaria para el pago se ha registrado

convenientemente: conceptos fijos y variables, incidencias, variaciones de la normativa (convenios, tablas, Seguridad Social, IRPF, legislación).

- Se cumplimentan correctamente las nóminas y las órdenes de pago.

- Los cálculos son correctos.

- Se preparan correctamente los documentos oficiales de pago delegado (Seguridad Social, Hacienda...) en los plazos establecidos legalmente. - Se registran y/o se informa de los pagos al departamento correspondiente para su contabilización.

3.5 Realizar el control de personal de acuerdo con la normativa laboral vigente y los procedimientos establecidos.

..... - Los empleados son informados adecuadamente de las normas de control de asistencia.

- Los procedimientos de seguridad y/o control de asistencia, horarios, vacaciones, enfermedad, horas sindicales son aplicados con exactitud y precisión, atendiendo a las normas establecidas y la normativa laboral vigente.

- Se elaboran correctamente los documentos relativos a partes de alta/baja por enfermedad, accidentes de trabajo, ausencias, horas extras u otras incidencias que afecten al control de personal.

- Se comunica con exactitud, claridad y rapidez las incidencias detectadas a los departamentos afectados, así como a los correspondientes organismos oficiales.

3.6 Preparar y controlar el soporte administrativo para la realización del cursos de formación, atendiendo a la programación establecida. - Se informa en tiempo a los órganos o personas implicados del plan de formación:

fechas, contenido, asistentes, requisitos.

- Se prepara, si procede, el material necesario para el desarrollo del curso (material didáctico, salones audiovisuales).

- Se coordina la asistencia de los afectados (internos/externos).

- Se elaboran los documentos de los resultados y se informa a los órganos competentes.

- Se preparan en tiempo y forma la documentación relativa a los aspectos económicos del curso: subvenciones, gastos, pagos a instructores, dietas.

3.7 Supervisar y controlar la gestión y realización de las actividades de seguridad e higiene y salud laboral de acuerdo con las normas internas y con la legislación específica. - Se planifican y coordinan las acciones relativas a reconocimientos médicos, periódicos, campañas de vacunación...

- Se informa a los empleados y a otros órganos de las normas de Seguridad e Higiene: planes de evacuación, sistemas de protección, etcétera.

- Se realiza el seguimiento y análisis de los resultados respecto al cumplimiento/incumplimiento de la normativa y se informa a los órganos competentes.

3.8 Preparar y coordinar la documentación administrativa relativa a condiciones de trabajo, mejoras, sanciones, despidos, suspensiones de contratos, etc., de acuerdo con las instrucciones y normativa vigente. - Se prepara, de acuerdo con las instrucciones y la normativa, la documentación necesaria en los procesos de sanciones u otras acciones disciplinarias.

- Se comunica a los afectados y a los órganos competentes las incidencias producidas (Seguridad Social, Comités de Empresa, departamentos internos).

- Se modifica en el expediente del empleado los datos indicados, aplicando correctamente la normativa laboral vigente y los procedimientos internos.

3.9 Gestionar el cumplimiento de los derechos y obligaciones sindicales y laborales acordados. - Se facilitan los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los acuerdos con los representantes sindicales.

- Se distribuye a los órganos competentes la información generada como consecuencia de la aplicación de acuerdos o del desarrollo de la actividad.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): información sobre la demanda y oferta de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la empresa. Estructura jerárquica de la empresa. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Estatuto de los Trabajadores (RCL 1980\607 y ApNDL 3006). Convenios colectivos del sector. Guía laboral del período en curso. Modelos oficiales de liquidaciones con la Seguridad Social y Hacienda Pública.

Medios para el tratamiento de la información: ordenadores «software» de base y programas de gestión de personal y nóminas.

Procesos, métodos y procedimientos: procedimientos de comunicación interna. Procedimientos de contratación de personal. Procedimientos de confección y gestión de nóminas. Procedimientos laborales de sanciones, despidos, conflictos colectivos u otras incidencias. Procedimientos de acceso, seguridad y confidencialidad de la información en los archivos documentales y/o informáticos.

Resultados del trabajo: informe y/o selección de candidatos aptos para los distintos puestos de trabajo. Gestión de cursos para la formación, reciclaje y promoción de la plantilla. Aplicación de convenios colectivos. Cumplimiento del proceso de contratación y retribución del personal de la empresa. Resolución administrativa de situaciones de conflicto en las relaciones laborales. Control de asistencia del personal a la empresa. Información controlada y actualizada del personal de la empresa.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: representantes de los trabajadores, representantes sindicales. Funcionarios de la Administración laboral. Departamento de personal y otros departamentos. Empleados de la empresa. Auditores.

Unidad de competencia 4: realizar y analizar las operaciones contables y fiscales

Realizaciones Criterios de realización

4.1 Contabilizar las operaciones de trascendencia económico-financiera con sujeción al Plan General de Contabilidad y, en su caso, sectorial y a los criterios de contabilización establecidos por la empresa en soporte informático o convencional. - La contabilidad es realizada con arreglo a los criterios internos (amortizaciones, valoración de existencias, dotaciones a las provisiones y depreciaciones...) y se aplica correctamente el Reglamento del Plan General Contable.

- La documentación se corresponde correctamente con la información contable.
- Los saldos de las cuentas de los libros mayores están correctamente efectuados y se corresponden con los datos registrados en el libro de diario.
- Las facturas son cumplimentadas según lo dispuesto en la normativa reguladora del IVA y según el Real Decreto 2402/1985 (RCL 1985\3059; RCL 1986\226 y ApNDL 6993).
- En la facturas se aplican los tipos de IVA correspondientes a cada operación.
- La documentación contabilizada es sellada y registrada cumpliendo las normas de organización internas.
- La documentación sigue el circuito establecido correctamente.
- La documentación es localizada fácilmente.

4.2 Confeccionar los libros y registros de contabilidad de acuerdo con la legislación mercantil. - Se comprueba que los libros contienen toda la información requerida por la normativa vigente.

- Se verifica que los libros corresponden al régimen de estimación directa o al sistema de estimación objetiva en función del tipo de empresa y/o el sistema acogido.

4.3 Cumplimentar el formulario para el depósito de las cuentas anuales de las sociedades dentro de los plazos exigidos por el registro mercantil. - El formulario contiene los requisitos exigidos para hacer efectivas las gestiones descritas.

- El formulario junto a las cuentas anuales se realizan para su depósito y se presentan dentro de los plazos exigidos.

4.4 Cumplimentar los formularios para la legalización de los libros contables dentro de los plazos exigidos legalmente. - Los formularios son cumplimentados atendiendo al tipo de forma jurídica de la empresa.

- Los formularios contienen todos los requisitos para su tramitación.
- Los formularios junto a los libros contables objeto de legalización son presentados en los organismos públicos que correspondan, atendiendo a la forma jurídica de la empresa.

4.5 Cumplimentar las obligaciones fiscales con sujeción a sus normativas correspondientes. - Se gestiona la documentación relativa a las obligaciones fiscales:

Pagos a cuenta del IS.

Declaración-liquidación del IS.

Declaraciones-liquidaciones del IVA.

Resumen anual del IVA.

Declaración de operaciones.

Pagos fraccionados del IRPF.

Declaración-liquidación del IRPF.

Resumen anual del IRPF.

aplicando la normativa vigente,

- Los datos cumplimentados se corresponden con los obtenidos en la contabilidad.
- Los cálculos son correctos.

4.6 Realizar, a su nivel, informes económicos, financieros y patrimoniales a partir de los resultados contables obtenidos. - La información se corresponde con los datos contables.

- La información es presentada en los plazos marcados, de forma clara y precisa.
- La información se realiza utilizando los ratios indicados.
- En la información se indican las observaciones de forma detallada y se destacan las anomalías con sus posibles soluciones.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): reglamento del Plan General Contable. Ordenes de contabilización.

Consultas a asesorías mercantiles, contables, jurídicas y fiscales. Directrices del Consejo de Administración y Junta General. Normativa fiscal y mercantil. Objetivos marcados por la empresa. Formularios oficiales de declaración-liquidación de impuestos.

Medios para el tratamiento de la información: ordenador, impresora, fax. «Software» de base, estándar y aplicaciones específicas contables y fiscales. Libros contables convencionales, fichas y formatos internos. Calculadoras.

Procesos, métodos y procedimientos: recepción, análisis e interpretación de los documentos relativos a las operaciones económico-financieras. Proceso contable. Procedimientos de realización de cuentas anuales. Procedimientos de legalización contable. Análisis de balances. Procedimientos de declaración-liquidación de impuestos.

Resultados de trabajo: presentación de los documentos legales en los plazos previstos y de acorde a la información contable realizada en el período económico. Cuentas anuales: balance de situación, cuentas de pérdidas y ganancias, memoria y cuadro de financiación e informes de gestión.

Libros oficiales y auxiliares. Diario, inventarios y cuentas anuales, mayor, libros de IVA. Libro de ventas e ingresos, libros de compras y gastos. Todos aquellos libros para empresarios y profesionales acogidos a regímenes simplificados. Relación o listados: de preparatorios de impuestos, de existencias, de desviaciones presupuestarias, de vencimientos, balances de centros de costes, contabilidad presupuestaria, balances de comprobación de sumas y saldos, movimientos de cuentas. Documentación contable accesible (ordenada, clasificada y archivada). Elaboración de ratios. Informes: contables, económicos y financieros.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: departamentos de la empresa. Dirección de la empresa. Clientes, proveedores, deudores, acreedores. Instituciones financieras. Organismos públicos. Junta General de Accionistas, Consejo de Administración. Auditores.

Unidad de competencia 5: realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios

Realizaciones Criterios de realización

5.1 Organizar, desarrollar y supervisar un sistema de información ágil, completo y veraz de los productos y servicios de la organización. - Los productos y/o servicios que ofrece la empresa se conocen hasta en sus aspectos fundamentales.

- Los objetivos de la empresa a corto/medio y largo plazo son comprendidos.
- Se establece y aplica la puesta en marcha de planes de acción comercial.
- Se estudian y tienen en cuenta las acciones comerciales de la competencia para intentar equipararlas o mejorarlas.

5.2 Atender y asesorar sobre el producto y/o servicio más adecuado a las necesidades del cliente entre los que ofrece la entidad. - Se conocen las necesidades de los usuarios de los productos y/o servicios que la empresa ofrece.

- Se transmiten las ventajas e inconvenientes de los productos y/o servicios de la empresa en relación con los de la competencia.

- Se preparan y supervisan las visitas personales a los clientes en aquellos casos que proceda.

- Se informa a los clientes con claridad y exactitud sobre las características de los productos y/o servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.

- El cliente es tratado con diligencia y cortesía.

5.3 Negociar y acordar con el cliente las condiciones de contratación del producto y/o servicio ofertado. - Se da respuesta a las distintas alternativas que la negociación ha planteado teniendo en cuenta las pautas marcadas por la empresa.

- Se cuida la imagen de la empresa en todo momento de la negociación y venta del producto y/o servicio.

- Se elige el momento y la forma adecuada para optimizar los acuerdos y cerrar el trato.

- Se comprueba el grado de cumplimiento de los objetivos fijados.

- Se toman las medidas correctoras para el cumplimiento de los objetivos citados.

5.4 Gestionar y supervisar la tramitación documental necesaria para la entrega del producto y/o servicio acordado, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa con eficacia, eficiencia y calidad de servicio. - Sirve de cauce de comunicación entre los clientes y las diferentes áreas de la empresa para facilitar una respuesta rápida a las peticiones de éstos.

- En la documentación se detallan convenientemente las características de los productos y/o servicios contratados y las condiciones del pedido.

- Se cumple con los requisitos legales y formales.

- Se revisa la documentación una vez tramitada, vigilando su corrección de forma y fondo.

5.5 Establecer y/o supervisar un sistema de seguimiento del cliente y de su grado de satisfacción, mediante una atención personalizada, y resolver las incidencias o reclamaciones surgidas por la prestación del servicio. - Se confecciona y mantiene actualizado un fichero de clientes con información específica sobre los mismos.

- Se analizan las situaciones de conflicto más frecuentes con el fin de estar preparado frente a posibles eventualidades.

- Se solicita asesoramiento en aquellos supuestos en que se considere necesario por sobrepasar los límites de su competencia.

- Se resuelve cualquier incidencia planteada por el cliente de forma amable, cortés y cuidando la buena imagen de la empresa.

- Se elaboran periódicamente cuadros y estadísticas, mediante la recopilación de la necesaria información, para su posterior análisis y envío a otras unidades.

- Se está al tanto de innovaciones y posibilidades técnicas que faciliten y favorezcan el incremento de la clientela.

- Se aportan sugerencias en el desarrollo de campañas publicitarias y de promoción de los productos y/o servicios de la empresa.

5.6 Coordinar y supervisar el personal a su cargo, motivando su actuación para la mejor consecución de los planes comerciales. - Se elige el momento y la forma más adecuada para transmitir los mensajes, órdenes, mandatos y objetivos propuestos en los planes comerciales.

- Los mensajes son transmitidos de forma sintética y fácilmente comprensible.

- El mensaje es correctamente recibido e interpretado.
- Se recogen y divulgan entre los miembros de su equipo las disposiciones que, procedentes de otras áreas, afectan al desarrollo de su actividad.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): catálogos de productos/precios. Ficheros de clientes reales y potenciales. Información sobre la situación del mercado. Informes sobre estudios de coyuntura económica afectos a la actividad. Formularios, impresos o documentación de uso habitual. Legislación vigente sobre el producto, comercio y defensa del consumidor. Información sobre los objetivos y nuevas estrategias que se pretenden alcanzar en la empresa. Medios para el tratamiento de la información: ordenadores. «Software» de base, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas de gestión comercial, programas estadísticos. Métodos, procesos y procedimientos: técnicas de atención al cliente. Procedimientos internos del servicio postventa. Técnicas de habilidades sociales. Procesos administrativos de gestión comercial establecidos en la empresa. Principales resultados del trabajo: acuerdo comercial establecido. Producto/servicio vendido. Vinculación empresa/cliente. Cumplimiento con los objetivos programados. Incidencias resueltas. Personal y/u organizaciones destinatarias del servicio: clientes y público en general. Departamentos de la empresa.

Unidad de competencia 6: administrar y gestionar en la Administración Pública

Realizaciones Criterios de realización

6.1 Transcribir, extraer y archivar en los libros de registro público las resoluciones de la autoridad y los actos jurídicos y administrativos de los particulares, de acuerdo con las normas de procedimiento y los criterios de acceso y soporte manual o informático. - La documentación cumple los requisitos establecidos en las normas de procedimiento.

- Se comprueba si existe o no obligación, conforme a la ley de procedimiento, de remitir el escrito presentado a otro organismo.
- Se efectúan todos los trámites necesarios para proceder a su inscripción.
- Se evalúa la trascendencia de la información, la posibilidad o no de la publicidad o difusión de la misma.
- Se archiva la documentación con arreglo a unos criterios y tipo de soporte preestablecidos.
- Se almacena la documentación de forma asequible a cualquier potencial usuario de la misma, manteniendo actualizado el sistema.

6.2 Realizar y efectuar el seguimiento informatizado de los expedientes administrativos en materia de personal y de ejecución del presupuesto con arreglo a las disposiciones legales vigentes y a las normas de procedimiento. - Se hacen las diligencias de forma correcta y con los requisitos necesarios: los expedientes de gasto, pago y situaciones administrativas del personal funcionario y laboral.

- Se actualizan en el soporte establecido las variaciones producidas en los expedientes.
 - Se constatan las incidencias formuladas por la Intervención.
 - Se confeccionan los cuadros de distribución del gasto por conceptos presupuestarios y unidades de gasto.
- 6.3 Tramitar los asuntos, expedientes o reclamaciones mediante el procedimiento establecido, adoptando las medidas oportunas necesarias para evitar y eliminar incidencias que menoscaben los derechos de los interesados.
- Se responsabiliza del cumplimiento en cuanto a identificación, plazos y audiencia de los interesados, tal y como establece la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
 - Se informa de sus derechos a los interesados en el expediente, en especial el de información, alegaciones, notificación y recursos.
 - Se remite el documento al órgano competente.
 - Se efectúa el seguimiento del expediente y se notifica a los interesados su conclusión en la forma y con las garantías que fija la Ley.
 - Se traslada a los órganos de la organización implicados la resolución que pone fin al expediente.

6.4 Realizar la gestión administrativa del proceso de contratación en las Administraciones Públicas, con sujeción a la normativa vigente y a las indicaciones recibidas. - Se redacta convenientemente la memoria justificativa del contrato, y se adjuntan los documentos justificativos pertinentes.

- Se redacta el pliego de prescripciones técnicas, bajo la supervisión del Jefe de Servicio.
- Se tramita el expediente de gasto oportuno.
- Se envía para su publicidad el expediente de contratación al «Boletín Oficial» correspondiente.
- Se mantienen las relaciones oportunas con las empresas licitadoras, como imparcialidad y dentro del marco legal.
- Se levanta acta de lo acordado por la mesa de contratación y se notifica a las empresas concurrentes.
- Se efectúa el seguimiento del expediente y se tramita la orden de pago, en su caso.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soporte): procedimientos administrativos en la Administración Pública, Autonómica y Local. Información sobre competencias de las Administraciones Públicas: procedimientos, plazos, efectos y recursos. Soportes documentales propios de la Administración Pública.

Procesos, métodos y procedimientos: procedimientos de recepción de la información, preparación y redacción de documentos. Distribución interna y/o externa de la información. Clasificación, registro y archivo de documentos. Información, comunicación y atención al público.

Principales resultados del trabajo: organización eficiente de la unidad administrativa con una adecuada distribución de tareas y control de las mismas. Registro adecuado de la correspondencia y su tramitación a los interesados y órganos competentes. Público informado y asesorado. Documentos e impresos cumplimentados en los plazos previstos conforme al procedimiento administrativo público.

Personal y/u organizaciones destinatarias del servicio: público en general. Otras administraciones públicas. Empresas. Funcionarios de su organización.

Unidad de competencia 7: informar y asesorar sobre productos y servicios financieros y de seguros

Realizaciones Criterios de realización

7.1 Identificar las necesidades y requerimientos del cliente sobre los productos y/o servicios ofertados, atendiendo a sus características y recursos. - Se identifican detalladamente, a requerimiento del cliente, sus necesidades de financiación o de inversión y/o de servicios.

- Se identifica el grado de exigencia del cliente respecto al coste financiero o a la rentabilidad de la inversión que está dispuesto a aceptar, así como el tratamiento fiscal que precisa.

- Se verifica que el cliente cumple con los requisitos establecidos por la organización para:

Empresas o particulares (datos personales, patrimoniales, económicos).

Clientes de la entidad (preferentes o no) o nuevos clientes. Solvencia.

Importe de la posible operación.

Solvencia y límite de riesgo asumible, en su caso.

- Si las características del cliente y/o de la operación sobrepasan el área de responsabilidad asignada se transmite al superior jerárquico con prontitud.

7.2 Informar y asesorar adecuadamente, a requerimiento del cliente, sobre servicios financieros ofertados por la entidad de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normativa legal. - Se describen con claridad y exactitud los procedimientos generales del servicio demandado.

- Se describen con claridad y exactitud las ventajas y beneficios concretos (seguros, posibilidades de anticipos) asociados del servicio demandado.

- Se informa con claridad y exactitud sobre los gastos por comisiones generados por el servicio, detallando la forma en que se determina su importe e identificando a quién se imputa.

- Se describen adecuadamente otras características (tipos de cambio, tipos de interés, ámbito territorial, importe máximo y/o mínimo), según el servicio concreto.

- Se transmite al cliente una buena imagen de la entidad y se destacan adecuadamente las ventajas sobre la competencia.

- El cliente es tratado con diligencia y cortesía de forma que se promuevan las buenas relaciones presentes y futuras.

- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas, identificando, en su caso, la información restringida.

- Cuando la información sobrepasa el área de responsabilidad asignada, se transmite al superior jerárquico con rapidez y prontitud.

7.3 Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos financieros de pasivo ofertados por la entidad de acuerdo con los planes de actuación y los objetivos comerciales marcados. - Se describen con claridad y exactitud los procedimientos generales relacionados con el producto, destacando las ventajas y beneficios del mismo.

- Se describen con claridad y exactitud las características referidas a los intereses generados por el producto:

Tipo de interés nominal (fijo o variable).

Forma de determinación de intereses (diaria, saldo medio).

Fechas de liquidación de intereses.

Frecuencia de abono de intereses.

TAE.

- Se describe con claridad y exactitud el tratamiento fiscal del producto:

Retención fiscal.

Desgravaciones.

Exenciones, en su caso.

- Se concreta el plazo de la inversión y su grado de disponibilidad.

- En renta variable, se informa con claridad y exactitud sobre su cotización (actual e histórica), su rentabilidad histórica y sobre los dividendos a cuenta aprobados en el presente ejercicio, si existen.

- Se describen otras características (operaciones únicas y periódicas, capital cedido o reservado, períodos de diferimiento y de meritación, actualización de la prima o de la pensión, tratamiento de descubiertos, inversión mínima, rentabilidad histórica), según el producto concreto.

- Se informa de los gastos adicionales que genera el producto, concretando la forma en que se determina su importe.

- Se han empleado ejemplos adecuados en los que los cálculos son correctos.

- Se transmite al cliente una buena imagen de la entidad y se destacan adecuadamente las ventajas sobre la competencia.

- El cliente es tratado con diligencia y cortesía de forma que se promuevan las buenas relaciones presentes y futuras.

- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas, identificando, en su caso, la información restringida.

7.4 Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos financieros de activo ofertados por la entidad de acuerdo con los planes de actuación y los objetivos comerciales marcados. - Se describen con claridad y exactitud los procedimientos generales relacionados con el producto.

- Se describen con claridad y exactitud la forma y el importe de las garantías necesarias para la obtención del préstamo o del crédito (hipoteca, garantía personal, avales, seguros) y se informa sobre la documentación que debe aportar el cliente.

- Se informa sobre el importe máximo del préstamo o crédito, describiendo las variables que lo determinan (valor de los bienes hipotecados, solvencia personal, plazos de la operación).

- Se informa con claridad y exactitud sobre las características de las cuotas de amortización:

Constantes o variables.

Importe.

Plazos de amortización.

- Se informa con claridad y exactitud sobre las características referidas a los intereses generales, según el tipo de producto:

Tipo de interés o de descuento (fijo o variable).

Cuotas de intereses.

Plazos de abono de intereses.

- Se informa sobre los gastos adicionales que genera el producto, concretando la forma en que se determina su importe.

- Se describen otras características (límite del crédito, límite de la línea de descuento, desgravaciones fiscales), según el tipo de producto.

- Los cálculos efectuados son correctos.

- Se informa al responsable designado por la entidad, sobre las características del cliente y de la operación, solicitando su autorización si procede.

- Se transmite al cliente una buena imagen de la entidad y se destacan adecuadamente las ventajas sobre la competencia.

- El cliente es tratado con diligencia y cortesía de forma que se promuevan las buenas relaciones presentes y futuras.

- Se obtiene y consulta la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas, identificando, en su caso, la información restringida.

7.5 Informar y asesorar, a requerimiento del cliente, sobre productos de seguros ofertados por la entidad, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos. - Se describen con claridad y exactitud los productos de seguros que más se ajustan a las necesidades y/o requisitos solicitados por el cliente (particular o empresa).

- Se describen con claridad y exactitud las características y ventajas que ofrecen los riesgos asegurados en cuanto a:

Exenciones fiscales.

Cobertura del riesgo.

Período de duración.

Sistema de actualización.

Importe y período de pago.

Bonificaciones, en su caso.

Penalizaciones, en su caso.

Obligatoriedad.

Siniestros.

- Se transmite esta información con prontitud al técnico, perito o superior para su autorización o consulta.

- Se informa sobre los gastos adicionales generados por el seguro, concretando la forma en que se determina su importe.

- Los cálculos efectuados son correctos.

- Se transmite al cliente una buena imagen de la entidad y se destacan adecuadamente las ventajas sobre la competencia.

- El cliente es tratado con diligencia y cortesía de forma que se promuevan las buenas relaciones presentes y futuras.

- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas, identificando, en su caso, la información restringida.

7.6 Elaborar informes de carácter técnico relativos a operaciones de relevancia para su autorización y mejora de la calidad del servicio. - Se indican los datos técnicos necesarios para evaluar la operación, explicitando adecuadamente, en su caso, el análisis de riesgos efectuado.

- Se indican las diferentes problemáticas observadas.

- Se elaboran, teniendo en cuenta el procedimiento establecido y utilizando los medios «ofimáticos» disponibles.

- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas.

7.7 Autorizar y supervisar aquellas propuestas presentadas a las personas a su cargo relativas a productos y/o servicios ofertados por la entidad. - Se resuelven todos aquellos problemas técnicos consultados por las personas a su cargo.

- En su caso, se determinan con exactitud los riesgos de las operaciones propuestas.
- Se autorizan las propuestas que reúnen los requisitos establecidos por la entidad respecto a coste, garantías cubiertas y riesgos asumidos.
- Se verifica el cumplimiento de la normativa vigente y el procedimiento interno en las propuestas autorizadas.
- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas.

7.8 Gestionar la contratación de los productos y los servicios financieros ofertados, elaborando adecuadamente la documentación/información correspondiente, según los procedimientos establecidos y la legislación vigente. -

En su caso, se verifica que la operación está debidamente autorizada por la persona que corresponda, según las normas de la organización.

- Se cumplimenta correctamente la documentación necesaria para la contratación del producto y/o servicio, entregando al cliente la establecida por la organización.
- Se utilizan adecuadamente los medios informáticos establecidos que garanticen el proceso de información a lo largo de la vida del producto y/o servicio.
- Se obtienen, en su caso, los soportes físicos (libretas, talonarios, tarjetas...) relacionados con el producto y/o servicio.
- Se elabora, en su caso, la documentación relativa a la finalización o cancelación del producto y/o servicio, ejecutando el procedimiento informático establecido.
- Se siguen adecuadamente las normas y procedimientos relativos a la seguridad y confidencialidad de la información.
- En su caso, se transfiere a la entidad gestora asociada la documentación establecida para la contratación y/o seguimiento del producto y/o servicio.
- La contratación se realiza cumpliendo con la normativa legal y los procedimientos establecidos.
- Se verifica que los datos personales, profesionales, patrimoniales, etc., del cliente son correctos.
- Se obtiene la información necesaria de las fuentes disponibles y actualizadas.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): información actualizada sobre los parámetros que definen los productos y/o servicios financieros de la entidad y de la competencia. Cotizaciones de bolsa. Cotizaciones de divisas.

Información general sobre las tendencias del mercado financiero proporcionada por la entidad. Archivo de clientes.

Sistema de autorización de operaciones y de definición de responsabilidades. Identificación de la información restringida.

Medios para el tratamiento de la información: equipos: terminales de teleproceso. Terminales financieros.

Ordenadores personales. Periféricos.

«Software»: interfaz de usuario (monousuario, multiusuario y de teleproceso). Financiero (de simulación y real). Bancario en general.

Procesos, métodos y procedimientos: métodos de cálculo financiero. Procesos informáticos (reales y de simulación) de cálculo de operaciones financieras. Procesos informáticos establecidos para el tratamiento de la información/documentación generada por las operaciones financieras. Procedimientos establecidos por la entidad sobre la atención y asesoramiento según la clase de cliente. Procedimientos establecidos para la autorización de operaciones. Análisis de riesgos.

Productos y servicios: servicios: sistemas de pago (tarjetas de crédito y de débito, cheques de viaje y de gasolina, cheques conformados, terminales informáticos, etc.). Contratos de comercio. Banca electrónica. Domiciliación de pagos y cobros. Cambio de divisas. Intermediación en valores de renta fija: Deuda del Estado (bonos, letras y pagarés), obligaciones, bonos y pagarés de empresas. Intermediación en valores de renta variable.

Productos de pasivo: ahorro a la vista y a plazo (cuentas corrientes, libretas de ahorro a la vista y a plazo, imposiciones a plazo fijo, ahorro sistemático). Fondos de inversión (FIAMM y FIM). Cédulas hipotecarias.

Productos de activo: préstamos (personales e hipotecarios). Créditos. Avaluos (comerciales y técnicos). Líneas de descuento (comercial y financiero).

Seguros: personales (vida, accidentes, invalidez, viajes, familiar). De propiedad inmobiliaria. Bienes muebles (mobiliario, joyas, automóvil). Multirriesgo. Planes de jubilación. Planes de pensiones. Pensión vitalicia inmediata.

Documentación: pólizas. Boletines de adhesión. Contratos de productos y servicios. Suscripciones. Cancelación.

Rescate. Rescisión. Extractos. Libretas. Cheques.

Principales resultados del trabajo: contratación del producto y/o servicio. Cliente satisfecho y, en su caso, captado para la entidad. Documentación gestionada. Puesta en marcha y seguimiento de los procesos informáticos establecidos.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: clientes (particulares y empresas). Entidades gestoras asociadas, en su caso. Sociedades de seguros asociados, en su caso. Apoderados, interventores y directores de sucursal de la entidad. Departamentos de decisión y gestión de operaciones financieras de la entidad.

Unidad de competencia 8: realizar las gestiones de un servicio de auditoría

Realizaciones Criterios de realización

8.1 Verificar los papeles de trabajo del año anterior, con el fin de actualizar los conocimientos sobre la empresa auditada. - Se estudian las observaciones y conclusiones del informe de auditoría del año anterior.

- Se informa de las técnicas de auditoría utilizadas en el ejercicio anterior: revisión, inspección ocular, circularización, análisis financiero.
- Se estudia la simbología utilizada en el ejercicio anterior.
- 8.2 Realizar las pruebas del sistema de control interno, según los criterios que marque su auditor. - Las pruebas de control interno se realizan por el método de cuestionario.
- Se confeccionan los flujogramas teniendo en cuenta: símbolos, áreas, líneas de transacción y controles de autorización.
- 8.3 Realizar una preevaluación del control interno según los criterios establecidos. - Se calcula el tanto por ciento de respuestas afirmativas y negativas.
- Se comprueba de forma aleatoria la respuesta al cuestionario con los registros contables y documentarios.
- Se valora el nivel de cumplimiento de las respuestas negativas del ejercicio anterior en el presente ejercicio.
- 8.4 Evaluar los registros y transacciones de los estados financieros, siguiendo las instrucciones del programa de auditoría. - Se cotejan los registros y transacciones de los estados financieros aplicando los procedimientos de auditoría.
- Se proponen al auditor aquellos ajustes derivados de los errores detectados, mediante su formulación en el correspondiente diario de ajustes.
- Se proponen las correspondientes recomendaciones en cuanto a contabilización, memoria y cuadro de financiación en el diario de recomendaciones.
- Las incidencias y hechos detectados se reflejan en el memorándum a entregar al auditor.
- La conciliación de los datos recibidos de las cartas de comprobación.
- 8.5 Enviar, recepcionar y evaluar la circularización siguiendo las instrucciones del programa de auditoría. - Se preparan y envían las cartas de comprobación de clientes, proveedores y bancos, atendiendo a las operaciones efectuadas en el ejercicio.
- Se prepara la hoja de trabajo de control de cartas remitidas y recibidas, según los datos indicados por el auditor.
- Se concilian los datos recibidos con los datos contables.
- Las incidencias y hechos detectados se reflejan en el memorándum que hay que entregar y comentar con el auditor.
- 8.6 Elaborar el informe sobre cada una de las fases de su trabajo y comentarlas con el auditor. - Se indican las fases de trabajo realizado reflejando las incidencias, tiempo invertido, observaciones...
- Se informa al auditor de cada uno de los puntos del memorándum, dando cuenta de las incidencias y hechos detectados susceptibles de tener en cuenta, así como del tiempo invertido en cada fase.

DOMINIO PROFESIONAL

Información (naturaleza, tipo y soportes): archivo permanente y del ejercicio de las empresas auditadas. Normativa mercantil, fiscal y laboral vigente. Bibliografía de auditoría. Información económica, financiera y documental de la empresa auditada. Flujogramas de circularización de la documentación.

Procesos, métodos y procedimientos: procedimientos establecidos para realizar el servicio de auditoría. Métodos de auditoría de cuentas, documentación y organización.

Principales resultados del trabajo: informe de auditoría externa de un departamento o empresa. Papeles de trabajo y memorandos.

Personas y/u organizaciones destinatarias del servicio: Junta General de Accionistas. Consejo de Administración. Empresas y Organismos públicos.

2.2 Evolución de la competencia profesional:

2.2.1 Cambios de los factores tecnológicos, organizativos y económicos.

Los cambios en los factores tecnológicos, organizativos y económicos están marcados, fundamentalmente, por la evolución de los sistemas de almacenamiento y tratamiento de la información así como de los medios de comunicación. Respecto al primer caso, se observa una creciente tendencia en la implantación de redes locales, equipos de teleproceso y aplicaciones informáticas cada vez más sofisticadas y potentes, que permiten un mejor acceso a la información, compartiendo bases de datos y otros recursos similares, de forma más dinámica y operativa. Por otra parte, las comunicaciones, tanto externas como internas, tienden a ser cada vez más fluidas y eficaces gracias al uso de modernos sistemas de fax conectados al ordenador, correo electrónico y videoteléfono, ofreciendo una importante mejora en la seguridad y control de la información y en las relaciones.

Estas nuevas formas de informatización y comunicación provocarán, a medio plazo, cambios significativos en la estructura organizativa y funcional de las empresas, evolucionando éstas hacia modelos más horizontales.

En otro orden de cosas, en ciertos sectores como son el financiero y el de seguros, se observa, a corto plazo, una tendencia hacia las fusiones y absorciones entre empresas, con el fin de obtener una mayor competitividad en el marco de la Unión Europea.

También se observa, en ciertas áreas, la tendencia hacia la diversificación de productos que permitan posicionarse en nuevos segmentos de mercado o en los mercados tradicionales, con el objetivo de captar nuevos clientes o mantener a los antiguos.

2.2.2 Cambios en las actividades profesionales.

Ante los cambios que se vislumbran en los factores, se observa la necesidad futura de perfiles profesionales más polivalentes y multidisciplinarios, en detrimento de aquéllos más especializados.

La utilización generalizada de aplicaciones informáticas, cada vez más complejas, que facilitan y simplifican las tareas de gestión, permitirán disponer de más tiempo para reforzar las funciones comerciales y de «marketing», así como las de atención al cliente.

La universalidad y coste de los equipos informáticos facilitará la prestación de servicios administrativos, realizados a tiempo parcial, en el propio domicilio.

2.2.3 Cambios en la formación.

Los cambios más relevantes de este profesional están relacionados con las innovaciones y los avances de los medios y aplicaciones informáticas. A corto y medio plazo se requerirá un elevado conocimiento de sistemas de autoedición, acceso y gestión de bases de datos para centros de documentación y nuevas aplicaciones sobre contabilidad, facturación y gestión de «stock».

La necesidad de un trato personalizado al cliente requerirá una mayor formación en comercio y «marketing» y en relaciones personales.

2.3 Posición en el proceso productivo:

2.3.1 Entorno profesional y de trabajo.

Esta figura ejercerá su actividad en una empresa de tamaño grande, mediano o pequeño, perteneciente a cualquier sector económico, de ámbito público o privado y en organismos públicos.

Los principales sectores de servicios donde puede desarrollar su actividad son:

Sector financiero:

Bancos privados y públicos.

Cajas de ahorro.

Corporaciones e instituciones de crédito y financiero.

Seguros.

Otros servicios financieros prestados a las empresas.

Actividades de información sobre solvencia de personas y empresas y gestión de cobros.

Asesorías jurídicas, fiscales y gestorías.

Servicio de auditoría contable, económica y financiera.

Asesoramiento e información organizacional de la empresa, gestión y control empresarial.

Este técnico realizará su trabajo en un equipo, actuará bajo instrucciones y realizará tareas o funciones de mayor o menor polivalencia y responsabilidad en función del tamaño de la empresa.

La realidad económica demanda profesionales emprendedores, que puedan iniciar actividades económicas, cuya demanda requiera inicialmente un conocimiento de técnicas de gestión y administración, de los trámites y normas administrativas que regulan las actividades empresariales, con una asimilación y adaptación a las nuevas tecnologías y sistemas organizativos. Organizar, administrar, gestionar y controlar una pequeña empresa, generando la capacidad de autoempleo.

2.3.2 Entorno funcional y tecnológico.

Esta figura profesional se ubica en las funciones/subfunciones:

Administración y finanzas.

Personal y recursos humanos.

Aprovisionamiento.

Comercialización.

Las técnicas y conocimientos tecnológicos que se encuentran ligados a las funciones/subfunciones anteriores de carácter común son:

Tratamiento, almacenamiento, comunicación y distribución de la información: gestión de documentación y archivo en soporte convencional, informático, óptico, otros.

Procedimiento administrativo público en la información, tramitación, gestión y organización de cualquier operación en el sector público.

Procesos y procedimientos de organización y control de la gestión administrativa y económica.

Procesos y procedimientos en la selección, contratación, formación y gestión de personal y recursos humanos.

Procesos contables y técnicas de análisis e interpretación de la información contable.

Aplicación de la normativa mercantil, fiscal y laboral en cada uno de los procesos y procedimientos administrativos.

Aplicación de «software» de propósito general y específico en el registro y control de existencias, clientes, proveedores, personal, financiero y contable.

Ocupaciones, puestos de trabajo tipo más relevantes:

Con fines de orientación profesional se enumeran a continuación un conjunto de ocupaciones o puestos de trabajo tipo que podrían ser desempeñados adquiriendo la competencia profesional definida en el perfil del título.

Administrativo de oficina o despacho profesional, administrativo comercial, administrativo de gestión y de personal, contable, administrativo de banca e instituciones financieras, responsable de tesorería, responsable de medios de pago, responsable de cartera, responsable de valores, responsable de extranjero, administrativo de la Administración Pública, técnico en gestión de cobros, auxiliar de auditoría, agente comercial de seguros y bancos e instituciones financieras. Gestores administrativos.

3. Enseñanzas mínimas

3.1 Objetivos generales del ciclo formativo.

Analizar y evaluar el funcionamiento global de las empresas, tanto en el ámbito público como privado, a partir de la función específica de cada una de sus áreas de actividad, sus relaciones internas y su dependencia externa.

Analizar los sistemas y medios de circulación de la información y documentación para definir la organización administrativa más adecuada a cada empresa u organismo en función de su actividad y características, y de los medios y equipos de oficina e informáticos.

Interpretar y aplicar las normas mercantiles, laborales y fiscales de procedimiento administrativo para la comunicación, tramitación y cumplimentación de documentación e información derivada de la administración y gestión, tanto en el ámbito público como privado.

Aplicar las técnicas de comunicación oral para informar, atender, asesorar, comunicar, transmitir y/o resolver cualquier consulta, problema o incidencia derivada de la actividad comercial o servicio de atención y trato directo con el público y/o usuario, tanto en empresas como en organismos públicos y privados.

Seleccionar y operar con equipos informáticos o de oficina y con aplicaciones informáticas de gestión para procesar información y elaborar documentación, derivadas de las operaciones habituales en el campo de la administración y gestión empresarial.

Determinar y calcular costes que se producen en la actividad económica e imputarlos a las distintas unidades, productos o servicios de la empresa.

Elaborar, analizar e interpretar adecuadamente los estados financieros, aplicando las técnicas contables y la normativa mercantil y fiscal vigente, utilizando para su registro y archivo soportes informáticos o convencionales.

Aplicar técnicas de cálculo en las operaciones de capitalización, actualización, préstamos y/o empréstitos correspondientes a la gestión financiera y de tesorería.

Analizar el sistema fiscal en España para delimitar los aspectos más relevantes de los distintos tributos que afectan a las empresas y cumplimentar correctamente las declaraciones-liquidaciones correspondientes a las obligaciones fiscales de las mismas.

Analizar el proceso de aprovisionamiento, recepción y control de mercancías para organizar, administrar y supervisar la gestión de existencias.

Analizar el proceso de comercialización de productos y/o servicios, para organizar, administrar y supervisar la gestión comercial de los mismos.

Aplicar técnicas empresariales de gestión y administración al desarrollo de un proyecto empresarial, definiendo los pasos necesarios para iniciar, organizar y realizar la actividad económica correspondiente.

Aplicar procedimientos de seguridad, protección, confidencialidad y conservación de la documentación e información, utilizando medios y equipos de oficina e informáticos, para garantizar su integridad, uso, acceso y consulta.

Desarrollar la iniciativa, el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

Valorar la importancia de la comunicación profesional, así como las normas y procedimientos de organización en las relaciones laborales tanto de carácter formal como informal y su repercusión en la actividad e imagen de la empresa u organismo.

Interpretar el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona la administración y gestión, identificando los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones en el entorno de trabajo, así como los mecanismos de inserción laboral.

Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.

3.2 Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia.

Módulo profesional 1: gestión de aprovisionamiento

Asociado a la unidad de competencia 1: administrar y gestionar el aprovisionamiento de existencias

Capacidades terminales Criterios de evaluación

1.1 Analizar el proceso de compras identificando las variables que intervienen en el mismo. - Explicar las fases fundamentales en el proceso de compras.

- Describir las distintas necesidades de aprovisionamiento en empresas de tipo industrial, comercial y de servicios.

- Explicar las variables que determinan la rotación de existencias en empresas tipo y definir los indicadores utilizados habitualmente para su medida.

- Explicar las variables fundamentales que influyen en la decisión de compra.

- Describir las variables que influyen en el coste de aprovisionamiento.

- En un supuesto práctico en el que se proponen necesidades de aprovisionamiento y ofertas de distintos proveedores convenientemente caracterizadas:

Especificar las características de los proveedores.

Calcular el coste de aprovisionamiento en cada caso.

Comparar las distintas ofertas, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una.

1.2 Establecer y aplicar procedimientos relativos a la información-documentación generada en la gestión de compras. - Analizar los flujos de información entre los departamentos de producción, comerciales, de almacén y contabilidad que se generan en el proceso de compra.

- Describir la documentación tipo que interviene en el proceso de compra.
- Especificar la información relevante que debe registrarse en el archivo de proveedores.
- Identificar los libros-registro utilizados en la gestión de compras, precisando los que son prescriptivos.
- Describir las formas y medios de pago más utilizados.
- En un supuesto en el que se proponen operaciones de compra convenientemente caracterizadas:
Establecer los procedimientos de comunicación entre los departamentos indicados en las operaciones.
Realizar los documentos de comunicación interna relacionados en la compra.
Realizar la solicitud de pedido.
Comprobar la corrección de los datos y cálculos de la facturación realizada por el proveedor y de los medios de pago generados.
Registrar la factura en el libro-registro de facturas recibidas.
Realizar la orden de contabilización de la compra realizada.
Actualizar el archivo de proveedores.
Calcular los costes de aprovisionamiento generados.

1.3 Establecer y aplicar procedimientos de gestión y valoración de existencias. - Describir las diferencias en los procedimientos de gestión y control derivadas de las características de los distintos tipos de existencias.

- Describir las variables que determinan el coste de almacenamiento (costes administrativos, de utilización de espacios, operativos, de obsolescencia y deterioro, financieros, etcétera).
- Explicar distintos métodos de control de «stocks», especificando en cada caso la forma en que se calcula el «stock» óptimo y mínimo y el punto de pedido.
- Precisar los criterios de precio de adquisición y coste de producción.
- Explicar las diferencias en la estimación del coste de los productos vendidos y de las existencias finales que se producen como consecuencia de la aplicación de los distintos métodos de valoración (PMP, FIFO, LIFO, etcétera).
- En un supuesto práctico en el que se proporciona el valor inicial de diferentes tipos de existencias, costes de almacenamiento y operaciones de producción y compraventa convenientemente caracterizados:
Clasificar las existencias aplicando el método ABC.

Calcular el período medio de almacenamiento y de fabricación.

Aplicar los criterios de precio de adquisición y coste de producción adecuadamente en cada caso.

Valorar las existencias, aplicando los métodos PMP, FIFO y LIFO.

Comparar los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes métodos de valoración.

1.4 Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de compras y almacén. - Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

- Describir las funciones y procedimientos fundamentales de las aplicaciones instaladas.

- En un supuesto práctico convenientemente caracterizado:

Definir los archivos de parámetros de la aplicación.

Mantener actualizados los archivos de proveedores y existencias.

Determinar el «stock» óptimo y mínimo y el pedido óptimo.

Registrar las operaciones realizadas.

Elaborar el inventario valorado de existencias.

CONTENIDOS BASICOS (duración 70 horas)

Proceso de compras:

El ciclo de compras en empresas industriales, comerciales y de servicios:

Políticas de compra:

Parámetros de decisión.

Costes de aprovisionamiento.

Gestión de compras:

Análisis de ofertas y selección de proveedores.

Control presupuestario de compras.

Formas y medios de pago.

Cálculos en las operaciones de compra.

Legislación mercantil aplicable a las compras:

Contratos de compraventa.

Requisitos legales de la facturación.

Gestión de almacén:

Tipos de existencias y gestión de almacén.

Métodos de clasificación de existencias.

Rotación de existencias.

Criterios de valoración de existencias.

Métodos de valoración: PMP, FIFO, LIFO.

Inventarios.

Tratamiento de la información-documentación:

Sistemas de información en la gestión de compras y almacén.

Modelos de contratos de compraventa.
Elaboración de documentos relativos a las compras.
Libros auxiliares y obligatorios.
Comunicaciones internas y externas relativas al aprovisionamiento.
Aplicaciones informáticas:
Aplicaciones de gestión de compras.
Aplicaciones de gestión y control de almacén.
Aplicaciones integradas.
Requisitos de instalación.
Prestaciones, funciones y procedimientos.

Módulo profesional 2: gestión financiera

Asociado a la unidad de competencia 2: administrar y gestionar la financiación, el presupuesto y la tesorería
Capacidades terminales Criterios de evaluación

2.1 Realizar previsiones de tesorería estableciendo la relación adecuada entre los flujos de cobros y pagos. -
Analizar las relaciones entre el servicio de tesorería y los distintos departamentos de la empresa, identificando los flujos de información-documentación generados.

- Analizar las relaciones entre el servicio de tesorería y empresas y entidades externas identificando los flujos de información-documentación generados.
- Explicar la información proporcionada por los indicadores del grado de liquidez utilizados habitualmente.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre la situación del activo circulante y el pasivo exigible a corto plazo y los plazos de vencimiento de los derechos de cobro y las deudas en un determinado período:

Calcular los ratios de solvencia inmediata y de liquidez a corto plazo.

Calcular el «cash-flow» financiero.

Realizar un diagrama en el que se recojan los flujos de cobros y pagos previstos.

Analizar la solvencia inmediata de la empresa estableciendo, en su caso, las necesidades de financiación a corto plazo para hacer frente a los pagos.

2.2 Realizar los cálculos relativos a las operaciones de tesorería y aplicar la legislación mercantil que regula los procedimientos relacionados con los medios de pago. - Explicar las normas que regulan los procedimientos de cobro y pago.

- Explicar las características y funciones de los documentos de cobro y pago.
- Identificar los medios básicos de pago habituales en operaciones de comercio internacional y explicar sus características.
- Explicar las variables que intervienen en la gestión de cobro y descuento de efectos comerciales.
- Describir procedimientos de liquidación de cuentas corrientes.
- Explicar los conceptos de equivalencia financiera, vencimiento común y vencimiento medio.
- Precisar la función de los libros-registro relativos a la gestión de tesorería.
- En un supuesto en el que se proponen distintas operaciones de tesorería convenientemente caracterizadas relativas a un período determinado:

Elaborar la documentación correspondiente aplicando la legislación mercantil.

Calcular los descuentos y comisiones en la negociación y gestión de cobro de efectos comerciales.

Registrar los movimientos en las cuentas corrientes propuestas.

Liquidar las cuentas corrientes propuestas.

Registrar los movimientos de caja.

Realizar las órdenes de contabilización.

- En un supuesto en el que se proponen modificaciones en los plazos de cobros y pagos correspondientes a distintas operaciones de compraventa convenientemente caracterizadas:

Realizar el fraccionamiento de cobros y pagos determinados.

Calcular el vencimiento común y el vencimiento medio de distintos cobros y pagos.

2.3 Analizar y aplicar procedimientos de evaluación financiera de inversiones. - Explicar las relaciones de equilibrio necesarias entre las inversiones y los recursos financieros propios y ajenos, diferenciando entre la financiación de circulante y del inmovilizado.

- Describir las variables fundamentales que definen un plan de inversión.
- Explicar los criterios de evaluación de la rentabilidad de inversiones más utilizados (VAN, TIR, Pay Back), precisando la forma de calcularlos.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre los planes de inversión de una empresa simulada:

Calcular el VAN y el TIR de las inversiones previstas.

Interpretar los resultados obtenidos estableciendo la oportunidad financiera de las inversiones propuestas.

2.4 Evaluar formas de financiación alternativas que cubran necesidades previstas. - Identificar las fuentes fundamentales de financiación propia y ajena.

- Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual de equivalencia (TAE) y la forma de calcularlos.
- Explicar las variables que intervienen en la amortización de préstamos, precisando la forma de calcularlas según los sistemas de amortización más utilizados.
- Explicar las variables que intervienen en las operaciones de arrendamiento financiero o «leasing».
- Describir los principales instrumentos de financiación, ayudas y subvenciones en operaciones de comercio internacional.
- En un supuesto práctico de una emisión de empréstito convenientemente caracterizada, realizar el cuadro de amortización correspondiente.
- En un supuesto práctico en el que se proponen, como alternativas de financiación, un préstamo y un «leasing» convenientemente caracterizados:

Realizar el cuadro de amortización del préstamo por el método francés.

Realizar el cuadro de amortización del «leasing».

Calcular la TAE de las dos alternativas.

Comparar las ventajas y desventajas de ambas alternativas.

2.5 Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de tesorería y cálculo financiero. - Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

- Describir las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

Registrar las operaciones de tesorería y financiación.

Realizar previsiones de tesorería.

Realizar cuadros de amortización de préstamos, empréstitos y operaciones de «leasing».

Calcular el VAN y el TIR de inversiones propuestas.

CONTENIDOS BASICOS (duración 90 horas)

Normativa mercantil:

La Ley Cambiaria y del Cheque.

Procedimientos de cálculo financiero y comercial:

Interés simple.

Descuento simple.

Equivalencia financiera.

Cuentas corrientes.

Interés compuesto.

Rentas.

Préstamos.

Operaciones de arrendamiento financiero.

Empréstitos.

Procesos de financiación:

Fuentes de financiación.

Financiación del circulante y del inmovilizado.

Presupuestos de tesorería.

Análisis financiero de inversiones.

Financiación e inversiones.

Evaluación de inversiones.

Elementos básicos de financiación de operaciones de comercio internacional.

Gestión administrativa de tesorería:

Elaboración de documentos relativos a medios de cobro-pago.

Libros-registros de tesorería.

Gestión de tesorería:

Gestión de flujos de caja.

Gestión de cuentas bancarias.

Gestión de negociación de efectos.

Medios de pago internacional básicos.

Aplicaciones informáticas:

Aplicaciones de gestión de tesorería.

Aplicaciones de cálculo financiero.

Requisitos de instalaciones.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Módulo profesional 3: recursos humanos

Asociado a la unidad de competencia 3: administrar y gestionar los recursos humanos

Capacidades terminales Criterios de evaluación

3.1 Aplicar procedimientos administrativos relativos a la selección, formación y promoción de recursos humanos.

..... - Describir las funciones del departamento de recursos humanos.

- Describir las fases del proceso de selección de recursos humanos e identificar la documentación generada en cada una.
- Precisar el concepto de perfil profesional y las variables que lo definen.
- Identificar organismos y empresas, relevantes en el mercado de trabajo, dedicados a la selección y formación de recursos humanos y describir los servicios que ofrecen.
- Explicar los parámetros fundamentales que intervienen en la selección de recursos humanos en función del perfil profesional requerido.
- Explicar las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil profesional requerido.
- Explicar los métodos de valoración de trabajo y los sistemas de promoción más utilizados en función del tipo de recursos humanos.
- Describir la información relevante sobre selección, formación y promoción que debe registrarse en el archivo de personal.
- En un supuesto de selección de personal en el que se proporcionan datos convenientemente caracterizados sobre las características profesionales y personales requeridas:
Ordenar los datos propuestos definiendo el perfil profesional requerido.
Redactar la oferta de empleo correspondiente.
Redactar modelos de comunicación (concertación de entrevista, especificaciones de la información requerida, comunicación de selección y de no selección, etcétera).
- En un caso práctico de formación de recursos humanos convenientemente caracterizado:
Describir los recursos materiales de formación necesarios.
Calcular los costes de formación.
Establecer procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.
- 3.2 Aplicar la normativa vigente en la contratación de recursos humanos. - Describir la función de los organismos públicos que intervienen en el proceso de contratación laboral.
- Interpretar las disposiciones legales que regulan el proceso de contratación laboral.
- Describir el proceso de contratación laboral e identificar la documentación necesaria.
- Especificar la función de los convenios colectivos, las variables que regulan y sus implicaciones en la contratación laboral.
- Analizar las modalidades de contrato de trabajo vigentes, identificando sus requisitos, duración de jornada, trámites de formalización y, en su caso, las exenciones y subvenciones a la contratación.
- Precisar los elementos que definen la forma y el contenido de contratos laborales tipo.
- Precisar los conceptos de modificación, suspensión y extinción de contratos laborales e interpretar la normativa que los regula.
- En un supuesto práctico en el que se propone información convenientemente caracterizada sobre contratación y modificaciones posteriores de las relaciones laborales establecidas:
Seleccionar y cumplimentar los modelos de contrato adecuados.
Cumplimentar la afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social y los sucesivos partes de alta-baja y variaciones de datos.
Elaborar prórrogas de contratos.
Elaborar la documentación relativa a las modificaciones, suspensiones o extinciones correspondientes a las variaciones propuestas.
Elaborar los modelos correspondientes de comunicación interna y a los trabajadores.
- 3.3 Realizar el proceso de retribución de recursos humanos, aplicando la legislación vigente. - Describir las disposiciones legales que regulan el proceso de retribución.
- Explicar los conceptos retributivos que componen una nómina tipo.
- Describir los métodos de incentivos a la producción o al trabajo más utilizados en función del tipo de puesto de trabajo.
- Interpretar la normativa que regula las bases de cotización y la determinación de aportaciones a la Seguridad Social en sus diferentes apartados.
- Precisar el concepto de salario mínimo interprofesional y su función en la regulación salarial y en las prestaciones de la Seguridad Social.
- Explicar las características fundamentales de los diferentes regímenes de la Seguridad Social.
- Describir las características básicas de las prestaciones económicas de la Seguridad Social y los procedimientos relativos a su gestión.
- Identificar los plazos establecidos de declaración-liquidación de las aportaciones a la Seguridad Social y de las retenciones a cuenta del IRPF.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre un proceso retributivo con diferentes incidencias:
Elaborar las nóminas calculando adecuadamente los conceptos retributivos, las aportaciones a la Seguridad Social y las retenciones a cuenta del IRPF.

Calcular correctamente las aportaciones de la empresa y del conjunto de trabajadores a la Seguridad Social y elaborar los TC1 y TC2 correspondientes.

Confeccionar la declaración-liquidación de las retenciones realizadas a cuenta del IRPF.

Confeccionar las liquidaciones de haberes correspondientes.

Describir los procedimientos relativos a la solicitud de prestaciones económicas de la Seguridad Social correspondientes a las incidencias planteadas.

3.4 Analizar y aplicar la normativa laboral, sindical y fiscal en los distintos ámbitos de actuación en la administración, gestión y control de los recursos humanos. - Enumerar los derechos y deberes laborales y sindicales básicos contenidos en la Constitución Española (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875), Estatuto de los Trabajadores (RCL 1980\607 y ApNDL 3006) y Ley Orgánica de Libertad Sindical (RCL 1985\1980 y ApNDL 13091).

- Describir las actuaciones y procedimientos de los órganos inspectores y fiscalizadores en materia de condiciones de trabajo, empleo, Seguridad Social y seguridad e higiene en el trabajo.

- Delimitar el marco de actuación del poder disciplinario otorgado a la empresa en relación con sus trabajadores y su correlación con los distintos tipos de infracciones empresariales establecidas en las normas jurídicas.

- Localizar las normas y disposiciones legales cuyo contenido pueda afectar a los derechos y deberes de los trabajadores en materias tales como horario, jornada, vacaciones, cualificación profesional, representación colectiva, situaciones de conflicto, seguridad en el trabajo, etcétera.

- Interpretar los principales elementos de un convenio colectivo, distinguiendo:

Ambito de aplicación.

Contenido normativo.

Contenido obligacional.

Duración y vigencia.

- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados aplicar la normativa laboral, sindical y fiscal a los diferentes casos, razonando por qué se aplican unas determinadas normas y se discriminan otras.

3.5 Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos y elaboración de nóminas. - Instalar las aplicaciones siguiendo las especificaciones establecidas.

- Describir las funciones y procedimientos de la aplicación instalada.

- Generar, mediante las aplicaciones informáticas adecuadas, los documentos tipo necesarios para administrar, gestionar y controlar los recursos humanos de una empresa.

- Seleccionar procedimientos de archivos y conservación de datos apropiados para la gestión de personal, asegurando la actualización e integridad de su contenido.

- Resolver distintos supuestos prácticos, adaptando y personalizando documentos tipo.

CONTENIDOS BASICOS (duración 70 horas)

Gestión de recursos humanos:

Modelos de gestión de recursos humanos.

El departamento de recursos humanos.

Selección de recursos humanos: información, documentación y procedimientos.

Formación de recursos humanos: procedimientos administrativos y aspectos económicos.

Sistemas de promoción e incentivos.

Introducción al Derecho del trabajo:

El poder normativo del Estado en materia laboral.

Fuentes del Derecho del trabajo.

Jerarquía de las normas laborales.

La sindicación de los trabajadores.

El contrato de trabajo:

Características del contrato de trabajo.

Tipos de contrato.

Subvenciones y ayudas a la contratación.

Trámites y procedimientos de contratación.

Jornada laboral. Permisos y vacaciones.

Modificación de las condiciones del contrato de trabajo.

Suspensión del contrato de trabajo: causas y procedimientos.

Extinción del contrato de trabajo.

Sistema de Seguridad Social:

El sistema de la Seguridad Social en España.

Regímenes de la Seguridad Social: campos de aplicación.

Retribución laboral:

El salario: salario base y complementos salariales.

Determinación de las bases de cotización a la Seguridad Social.

Deducciones.

Cálculo y elaboración de nóminas.

Documentos de cotización a la Seguridad Social.

Declaración-liquidación de retenciones a cuenta de IRPF: plazos de presentación.

Aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos y elaboración de nóminas.

Módulo profesional 4: contabilidad y fiscalidad

Asociado a la unidad de competencia 4: realizar y analizar las operaciones contables y fiscales

Capacidades terminales Criterios de evaluación

4.1 Interpretar correctamente, desde el punto de vista contable, la información representada en los documentos-justificantes de las operaciones económico-financieras que afecten al patrimonio empresarial. - Analizar los elementos patrimoniales, clasificándolos en masas patrimoniales y relacionándolos con su función en la actividad empresarial.

- Precisar el concepto de cuenta como instrumento de representación y medida de elementos patrimoniales.
- Explicar los tipos de cuentas y los convenios de cargo y abono de cada uno.
- Distinguir el carácter permutativo, modificativo o mixto de operaciones tipo.
- Explicar el método de contabilización por partida doble.
- Describir los tipos de documentos mercantiles indicando el tipo de operación que representan.
- Reconocer la información relevante para la contabilidad representada en los documentos mercantiles.
- En un supuesto práctico en el que se proporcionan documentos-justificantes convenientemente caracterizados de operaciones económico-financieras tipo:

Explicar el tipo de operación representada en cada documento.

Identificar la información representada en cada documento.

Determinar los elementos patrimoniales que intervienen en cada operación representada.

Especificar las variaciones producidas en cada elemento patrimonial y el importe de la misma.

Indicar el importe de cargo o abono de cada cuenta representativa de los elementos patrimoniales involucrados.

4.2 Elaborar la información relativa a un ciclo económico, aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Plan General de Contabilidad (RCL 1990\2682 y RCL 1991\676). - Analizar el proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo, precisando la función de cada fase.

- Explicar las prescripciones legales que regulan la legalización de la documentación contable.
- Explicar la función y los métodos más utilizados en el proceso de amortización técnica del inmovilizado.
- Precisar la función de la periodificación contable.
- Interpretar la función del PGC en el marco de la legislación mercantil española y de las directivas de la UE.
- Interpretar la estructura del PGC, indicando los apartados de obligado cumplimiento.
- Aplicar la estructura del cuadro de cuentas del PGC en el diseño de planes contables específicos de empresas tipo.
- Explicar los principios contables y las normas de valoración establecidos en el PGC.
- Explicar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos, subgrupos y cuentas principales del PGC.
- Analizar la estructura de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias, precisando las diferencias entre los distintos tipos de resultados que establece.
- Analizar la estructura del balance de situación, indicando las relaciones entre sus diferentes epígrafes.
- En un supuesto práctico en el que se propone la situación patrimonial inicial y se proporcionan los documentos-justificantes relativos a operaciones de un ejercicio económico:

Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos aplicando los principios y normas de valoración del PGC.

Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor.

Elaborar el Balance de Comprobación de sumas y saldos de forma que cuadre.

Dotar y aplicar las provisiones que procedan aplicando los criterios del PGC.

Dotar las amortizaciones que procedan, según la amortización técnica propuesta, aplicando los criterios del PGC.

Realizar los asientos de periodificación contable que procedan.

Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.

Confeccionar la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y el Balance de Situación aplicando los criterios del PGC.

Precisar el contenido de la memoria adecuado al supuesto propuesto.

Distribuir el resultado según las indicaciones establecidas.

4.3 Analizar la información contable interpretando correctamente la situación económica y financiera que transmite. - Definir las funciones de los análisis económico, financiero y de tendencia y establecer sus diferencias y sus relaciones.

- Relacionar la información relevante para el análisis con los estados contables que la proporcionan.
- Definir los siguientes instrumentos de análisis y explicar su función:

Fondo de maniobra.

«Cash-flow» financiero y «cash-flow» generado.

Periodo medio de maduración.

Apalancamiento operativo.

Punto muerto o umbral de rentabilidad.

Apalancamiento financiero.

- En un supuesto práctico en el que se proporcionan las cuentas anuales convenientemente caracterizadas de una empresa simulada:

Ordenar la información contable en función de la exigencia del análisis, determinando el valor de los elementos de activo, pasivo exigible y patrimonio neto.

Calcular las diferencias, porcentajes, índices y ratios relevantes para el análisis económico, financiero y de tendencia.

Interpretar los resultados, relacionando los diferentes elementos del análisis.

4.4 Calcular las cuotas liquidables de los impuestos que gravan la actividad económica de la empresa y elaborar la documentación correspondiente de su declaración-liquidación, aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.

- Identificar la legislación fiscal vigente y explicar las normas aplicables a cada tipo de impuesto.

- Diferenciar la imposición directa de la imposición indirecta, precisando los impuestos principales que se incluyen en cada una.

- Diferenciar para contribuyentes personas físicas los regímenes de estimación de rendimientos aplicables.

- Describir las exigencias formales de cada uno de los regímenes fiscales de estimación de bases, especificando las ventajas e inconvenientes de cada uno.

- Diferenciar para los sujetos pasivos del IVA los regímenes que les son aplicables.

- Distinguir entre resultado contable y resultado fiscal, especificando los procedimientos para la conciliación de ambos en el cálculo del Impuesto sobre Sociedades.

- Precisar los plazos y procedimientos de declaración-liquidación de los distintos impuestos.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información contable y fiscal convenientemente caracterizada de una sociedad mercantil simulada:

Calcular la cuota diferencial del Impuesto sobre Sociedades realizando:

Ajustes por diferencias temporales y permanentes.

Cálculo de la base imponible, efectuando la compensación de bases imponibles negativas de ejercicios anteriores.

Cálculo de la cuota íntegra.

Cálculo de la cuota líquida, aplicando las deducciones y bonificaciones que procedan.

Cálculo de la cuota diferencial, deduciendo las retenciones y los pagos a cuenta.

Elaborar los documentos de declaración-liquidación del Impuesto sobre Sociedades.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información contable y fiscal convenientemente caracterizada correspondiente a un empresario individual:

Identificar el régimen de estimación de base imponible aplicable a la empresa.

Agrupar las obligaciones fiscales que corresponden a los regímenes de estimación objetiva y directa, reconociendo su incidencia en la cuota que se debe pagar en función del sistema aplicable a la empresa.

Calcular el IVA liquidable en sus diferentes conceptos, realizando los asientos contables correspondientes.

Calcular la cuota diferencial del IRPF.

Elaborar los documentos de declaración-liquidación del IVA y del IRPF.

4.5 Utilizar aplicación informática de contabilidad y gestión fiscal. -Instalar las aplicaciones según las especificaciones establecidas.

- Analizar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.

- En supuestos prácticos convenientemente caracterizados:

Realizar el proceso contable correspondiente a un ciclo económico.

Calcular los indicadores adecuados para el análisis económico-financiero requerido.

Obtener las declaraciones-liquidaciones del IVA, del IRPF y del Impuesto sobre Sociedades.

CONTENIDOS BASICOS (duración 160 horas)

Metodología contable:

Objeto de la contabilidad.

Tipos de operaciones mercantiles desde el punto de vista contable.

Teoría de las cuentas.

El método por partida doble.

Interpretación contable de la información representada en los documentos-justificantes.

Desarrollo del ciclo contable.

Documentación mercantil y contable:

Documentos-justificantes mercantiles tipo.

Libros-contables obligatorios y auxiliares.

Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable.

El Plan General de Contabilidad:

Desarrollo reglamentario: El PGC.

El PGC y la normalización contable.

Estructura del PGC.

Principios contables.

Normas de valoración: tipos y características.

Adaptación del PGC a empresas-tipo.

Análisis de los grupos PGC en función de las masas patrimoniales que representan.

Análisis de los grupos de gestión y su relación con los grupos patrimoniales.

Cuentas anuales. Modelos normales y abreviados.

Análisis económico y financiero de las cuentas anuales:

Objeto del análisis económico y financiero.

Instrumentos de análisis económico-financiero.

Gestión fiscal:

El sistema fiscal español.

Impuestos directos e indirectos.

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

Impuesto sobre Sociedades.

Impuesto sobre el Valor Añadido.

Documentos tipo de declaración-liquidación de impuestos.

Aplicaciones informáticas:

Aplicaciones contables.

Aplicaciones informáticas de gestión fiscal.

Requisitos de instalación.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Módulo profesional 5: gestión comercial y servicio de atención al cliente

Asociado a la unidad de competencia 5: realizar y supervisar operaciones de asesoramiento, negociación, reclamación y venta de productos y servicios.

Capacidades terminales Criterios de evaluación

5.1 Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales en situaciones de atención al cliente y operaciones comerciales. - Clasificar y caracterizar las distintas etapas de un proceso comunicativo.

- Identificar el tipo de comunicación utilizado en un mensaje y las distintas estrategias para conseguir una buena comunicación.

- Identificar las innovaciones tecnológicas que aparecen en los procesos de comunicación.

- Definir los términos más utilizados de comunicación aplicables en situaciones de información y atención a clientes.

- Describir las fases que componen una entrevista personal con fines comerciales.

- Ante una solicitud simulada de información y asesoramiento por un cliente tipo sobre un producto o servicio determinado:

Comunicarse de forma clara, precisa y concisa, utilizando expresiones correctas y amables.

Juzgar la actitud del cliente simulado en función de su tono de voz y la forma de comunicación y expresión utilizada.

Sintetizar la información aportada por el emisor.

Evaluar la importancia del mensaje para la empresa supuesta.

Indicar las alternativas de actuación después de la actuación.

5.2 Analizar y aplicar métodos adecuados en la negociación de las condiciones de contratación y venta de productos o servicios. - Distinguir entre la acción de vender y la acción de negociar.

- Explicar las diferentes etapas de un proceso de negociación y venta.

- Identificar y describir las técnicas de negociación más utilizadas en la contratación de productos o servicios.

- Interpretar la normativa mercantil que regula los contratos de servicios y los derechos del cliente-consumidor.

- Definir los principales parámetros que configuran una oferta presentada a un cliente.

- En la simulación de una entrevista/contacto con un cliente para iniciar negociaciones:

Caracterizar el interlocutor para establecer las pautas del comportamiento durante el proceso de negociación.

Utilizar la técnica de negociación adecuada a la situación definida.

- A partir de unos datos, establecer un plan de negociación de venta que contemple los siguientes aspectos:

Estimar las necesidades, bazas y debilidades respectivas.

Identificar los principales aspectos de la negociación.

Sintetizar la secuencia del plan.

Predecir las probables posturas del cliente y preparar las posturas propias del vendedor.

Explicar los límites en la negociación.

5.3 Analizar y aplicar procesos y procedimientos de administración y gestión, de información y documentación, en un departamento de atención al cliente o de comercialización de productos y/o servicios. - Explicar las técnicas de obtención, proceso y distribución de información aplicables a un departamento tipo comercial y de atención al cliente y su relación con otros departamentos de la empresa.

- Describir los procesos más significativos para garantizar la seguridad de la información de un departamento comercial.

- Analizar los métodos de organización y archivo de la información relacionándolos con: la frecuencia de utilización, tipo de anotaciones (en tiempo real y diferido), necesidad de trasvases, tipo de relaciones departamentales y periodicidad.

- Describir los soportes documentales más utilizados en un proceso administrativo comercial acorde con la legislación vigente.
 - Según un supuesto práctico convenientemente caracterizado:
Establecer criterios de clasificación/organización de la información, contenido, necesidades, prioridades, frecuencia de uso, soportes, accesibilidad, necesidades de actualización, número de usuarios y rapidez de acceso.
Definir procesos y sistemas de clasificación, registro, archivo y protección de la información y documentación propuestas, en soporte convencional e informatizado.
Describir la metodología para garantizar la actualización permanente de la información.
Calcular el precio de venta, aplicando el método de fijación de precios más adecuado.
Cumplimentar los documentos internos y externos generados en el proceso de ventas, aplicando la normativa legal vigente y realizando los cálculos, si procede.
 - 5.4 Aplicar procedimientos para obtener y procesar información necesaria en el desarrollo de los procesos de gestión comercial y de atención al cliente. - Describir los rasgos característicos de las técnicas de investigación de mercados más utilizadas.
 - Explicar el concepto de fuente primaria, secundaria, directa e indirecta y definir procedimientos para obtener información de las mismas.
 - A partir de unos datos convenientemente caracterizados, relativos a magnitudes económicas y comerciales:
Aplicar los estadísticos que suministren información sobre la situación del mercado.
Interpretar y analizar los resultados obtenidos, deduciendo conclusiones.
Aplicar los programas informáticos adecuados, si procede.
 - Dado un segmento de mercado claramente caracterizado y un objetivo comercial:
Definir la muestra representativa del segmento de mercado definido.
Diseñar una encuesta con la que se recojan datos fundamentales para el estudio.
Utilizar aplicaciones informáticas adecuadas, si procede.
 - 5.5 Analizar aspectos básicos que configuran el «marketing» aplicado en la gestión comercial. - Definir el concepto de «marketing» y elementos que lo componen.
 - Enumerar y definir las diferentes partidas que componen un presupuesto de «marketing».
 - Describir los distintos tipos de publicidad, medios, soportes y formas publicitarias más utilizados en la práctica comercial habitual.
 - Diferenciar los métodos de fijación de precios basados:
En el coste del producto.
En la competencia.
En el mercado o la demanda.
 - A partir de unos datos supuestos de producto, precio, distribución y comunicación, analizar y explicar las relaciones existentes entre estas variables como instrumentos de políticas de «marketing».
 - 5.6 Analizar y aplicar métodos de motivación y relación en el entorno laboral. - Identificar los estilos de mando y los comportamientos que caracterizan cada uno de ellos.
 - Relacionar los estilos de liderazgo con diferentes situaciones ante las que puede encontrarse el líder.
 - Estimar el papel, competencias y limitaciones del mando intermedio en la organización.
 - Definir la motivación en el entorno laboral.
 - Explicar las grandes teorías de la motivación.
 - Identificar las técnicas de motivación aplicables en el entorno laboral.
 - En casos simulados seleccionar y aplicar técnicas de motivación adecuadas a cada situación.
- CONTENIDOS BASICOS (duración 50 horas)**
- Técnicas de comunicación, atención y negociación aplicadas:
Técnicas de comunicación aplicadas.
Habilidades sociales aplicadas.
Técnicas de protocolo e imagen personal.
Técnicas y procesos de negociación.
La organización del departamento comercial:
Principios y sistemas de organización.
Estructura organizativa.
La motivación en el entorno laboral.
El flujo y tratamiento de la información y documentación.
Principios y fundamentos de «marketing»:
Principios y objetivos de «marketing».
Investigaciones de mercados.
El «marketing» de servicios.
La publicidad.
Derechos del cliente-consumidor:
Normativa que regula los derechos del cliente-consumidor.
Instituciones y organismos de protección al consumidor.

Departamentos de atención al cliente en empresas.

Proceso de comercialización:

Etapas de la comercialización.

Técnicas de venta aplicadas.

Legislación aplicable en las ventas.

Técnicas y procesos administrativos aplicados a la administración y gestión de información y documentación en un área o departamento de atención al cliente y comercialización de productos y/o comercial.

Aplicaciones informáticas:

Aplicaciones de gestión comercial.

Requisitos de instalación.

Prestaciones, funciones y procedimientos.

Módulo profesional 6: Administración Pública

Asociado a la unidad de competencia 6: administrar y gestionar en la Administración Pública

Capacidades terminales Criterios de evaluación

6.1 Analizar la organización del Estado y de las Administraciones Públicas, establecida en la Constitución, así como la de las instituciones de la Unión Europea. - Explicar el sistema de poderes establecido en la Constitución.

- Describir la principal función asignada por la Constitución a cada uno de los poderes del Estado.

- Identificar los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos.

- Enumerar los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo clasificados por el tipo de Administración al que pertenecen.

- Describir la composición, atribuciones y funcionamiento del Congreso y del Senado.

- Explicar la organización judicial española.

- Describir las relaciones entre los diferentes poderes del Estado.

- Describir la estructura y función básica de las principales instituciones de la Unión Europea.

6.2 Analizar el ordenamiento jurídico emanado de la Constitución y de los Estatutos de autonomía, así como las fuentes del Derecho Administrativo. - Clasificar jerárquicamente las normas jurídicas e identificar los órganos que las elaboran, dictan y aprueban.

- Distinguir las leyes de los reglamentos que las desarrollan.

- Enumerar y describir las fuentes del Derecho Administrativo.

6.3 Resumir el contenido de escritos elaborados por las diferentes administraciones o dirigidos a ellas y registrarlos en un soporte documental o informático. - En un teórico libro de Resoluciones u Ordenes Ministeriales:

Realizar un extracto de aparecida en el «Boletín Oficial del Estado».

Clasificarlas por materias en orden alfabético.

Proceder a su archivo en soporte manual (ficha).

- Ante unos escritos y documentos dados, decidir:

Cuál es el órgano competente para tramitarlos.

Registrar los escritos y documentos.

Explicar los efectos del registro.

- Ante una instancia con defectos:

Identificar el/los errores.

Explicar el procedimiento para su corrección y ejecutarlo documentalmente.

Decidir sobre su registro.

Elaborar escrito de información al interesado.

6.4 Resolver los problemas de tramitación que surgen en las etapas más relevantes del procedimiento administrativo común, aplicando correctamente la Ley y las demás normas de carácter reglamentario. - Enumerar y describir las etapas más significativas del procedimiento administrativo.

- Definir el concepto de acto administrativo y enumerar los tipos y sus elementos.

- Enumerar y describir los recursos administrativos y su relación con la jurisdicción contencioso-administrativa.

- Partiendo del enunciado de casos prácticos convenientemente caracterizados:

Deducir los preceptos legales y normativos aplicables, ordenándolos según su rango jerárquico.

Deducir cuál es el órgano competente para su tramitación o, en su caso, la autoridad a que correspondería su resolución.

- Ante un conjunto de escritos y documentos convenientemente caracterizados y teniendo en cuenta las correspondientes disposiciones administrativas de referencia:

Clasificar separadamente los que cumplen los plazos y los que no.

Identificar en qué casos intervienen ciudadanos que no reúnen los requisitos necesarios para ser considerados como interesados (afectados), en el procedimiento de que se trate.

- Mediante el estudio de supuestas resoluciones administrativas, deducir cuáles de ellas suponen una lesión de intereses para los ciudadanos afectados, así como las posibles vías de impugnación de dichas resoluciones lesivas.

- Teniendo en cuenta unos documentos preelaborados erróneamente y desordenados:

Detectar los errores en los mismos y determinar los pasos a seguir para su corrección.

Proceder a la ordenación correcta de los mismos, según las fases del procedimiento a que se refieran.

6.5 Aplicar, en los casos más significativos, la legislación correcta en materia de personal para la confección y tramitación de expedientes tipo. - Identificar la autoridad o autoridades competentes para la firma y resolución de expedientes relativos a la gestión de personal.

- A partir del enunciado de un caso práctico convenientemente caracterizado, relativo a la gestión de personal:
Deducir los preceptos legales y normativos aplicables al mismo.

Indicar qué órganos o autoridades son los competentes para su resolución.

Cumplimentar los documentos que deben formar parte del expediente.

- Dado un expediente erróneamente cumplimentado:

Detectar los errores.

Argumentar las posibles correcciones de los mismos.

- En un expediente cuyos documentos se entregan desordenados:

Ordenar los mismos según las fases de la tramitación a que se refieren cada uno de ellos.

Elaborar un esquema u organigrama que refleje el flujo de trabajo en la tramitación del expediente.

Formular una propuesta de resolución del expediente.

- A partir de los datos que figuran en un expediente disciplinario, determinar el procedimiento para su tramitación.

6.6 Aplicar en casos tipo la legislación correcta en materia presupuestaria y contractual para la confección y tramitación de expedientes de contratación y ejecución presupuestaria. - Identificar la autoridad o autoridades competentes para su firma y resolución de expedientes relativos a presupuestos y contratación.

- De acuerdo con casos prácticos de contratación convenientemente caracterizado:

Deducir los preceptos legales y normativos aplicables al mismo.

Decidir cuál de los sistemas de adjudicación aplicables.

- De acuerdo con una lista de necesidades de un órgano de la Administración, clasificar dichas necesidades en función del tipo de contrato aplicable.

- Dado un expediente erróneamente cumplimentado:

Detectar los errores.

Argumentar las posibles correcciones de los mismos.

- En función de unos documentos desordenados:

Formular la ordenación de los mismos, según las fases de contratación o presupuestaria a que se refiera cada uno de ellos.

Elaborar un esquema u ordinograma que refleje el flujo de trabajo en la tramitación del expediente.

- Según unos datos determinados:

Cumplimentar los documentos administrativos y presupuestarios de varios tipos de expediente.

Indicar la aplicación presupuestaria con cargo a la cual se financiarían los gastos y pagos correspondientes.

Señalar el grupo de cuentas en que deben contabilizarse los documentos generados en cada una de las fases.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

Organización del Estado y de la Unión Europea:

Principios constitucionales de la Organización Administrativa.

La organización de la Administración Estatal.

La Unión Europea.

Tratamiento documental:

Información y documentación en las Administraciones Públicas.

El proceso documental: cuidado, tratamiento y difusión del documento.

Técnicas de archivo:

Sistemas de archivo en la Administración Pública.

Aplicaciones de la informática en los archivos.

Gestión económica y presupuestaria:

Los Presupuestos Generales del Estado.

Los contratos en la Administración Pública.

Elementos de contabilidad presupuestaria.

Gestión de recursos humanos:

El personal al servicio de la Administración del Estado: situaciones y régimen jurídico.

Procedimientos de selección y contratación de personal.

Derechos y deberes. El régimen disciplinario.

Procedimiento administrativo común:

El acto administrativo.

El procedimiento administrativo.

Los recursos administrativos.

Módulo profesional 7: productos y servicios financieros y de seguros

Asociado a la unidad de competencia 7: informar y asesorar sobre productos y servicios financieros y de seguros

Capacidades terminales Criterios de evaluación

7.1 Analizar la organización del sector financiero y de seguros, sus relaciones internas y su función en la economía.

..... - Identificar la legislación que regula la actividad del sector financiero y de seguros.

- Describir la estructura del sector financiero y de seguros, identificando los distintos tipos de entidades que lo componen.
- Explicar la función del Banco de España en la regulación del sector financiero y como instrumento de política monetaria.
- Explicar las funciones del sector financiero en el conjunto de la economía.
- Precisar la función del coeficiente de caja y del Fondo de Garantía de Depósitos.
- Identificar las normas específicas que regulan la contabilidad de las entidades financieras y de seguros.
- Explicar la organización del sector bancario, especificando las relaciones interbancarias habituales.
- Explicar la organización del sector de seguros, especificando las relaciones básicas entre las entidades que lo componen.

7.2 Interpretar las características de los productos y servicios financieros y de seguros en relación con los segmentos de demanda en los que tienen aplicación. - Describir la segmentación de la demanda habitual en el sector financiero y de seguros, especificando las características fundamentales de cada segmento.

- Explicar las características de servicios financieros tipo, en función de los segmentos de demanda que habitualmente los utilizan.
- Explicar las características de productos financieros de pasivo tipo, en función de los segmentos de demanda a los que se dirigen.
- Explicar las características de productos financieros de activo tipo, en función de los segmentos que los demandan, especificando el tipo de garantía requerida en cada caso.
- Explicar las características de los productos y servicios de seguros tipo, en función de los segmentos de demanda a los que se dirigen.

7.3 Realizar los cálculos y analizar los procedimientos administrativos relativos a los productos y servicios financieros y de seguros. - Interpretar organigramas funcionales tipo de empresas financieras y de seguros, identificando los flujos de información implícitos en los mismos.

- Describir la organización y relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo.
- Describir la legislación específica que regula los procedimientos administrativos en el sector financiero, detallando las normas relativas a la publicidad y confidencialidad de las operaciones realizadas.
- Identificar los documentos tipo de comunicación interna y externa con los clientes en entidades financieras y de seguros.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre servicios financieros determinados:

Identificar los sujetos que intervienen en la operación y los datos relevantes que deben registrarse sobre los mismos.
Calcular los gastos y comisiones devengadas y especificar cómo se imputan.

Especificar, en su caso, el tratamiento fiscal requerido.

Describir las ventajas más relevantes del servicio para el cliente.

Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los servicios.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información sobre determinados productos financieros de pasivo:
Calcular los intereses devengados y los gastos y comisiones generados.

Calcular el TAE.

Describir el tratamiento fiscal de cada producto: retenciones, desgravaciones y exenciones.

Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.

Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre determinados productos financieros de activo:

Definir las garantías personales o reales exigidas.

Calcular las cuotas de intereses y los gastos y comisiones devengados.

Calcular las cuotas de amortización.

Especificar el tratamiento fiscal de los productos.

Identificar las autorizaciones requeridas.

Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información, convenientemente caracterizada, sobre determinados productos de seguros:

Definir la cobertura de riesgos.

Calcular el importe de las primas.

Especificar el sistema de actualización de primas y los períodos de pago.

Identificar las bonificaciones y penalizaciones aplicables.

Especificar el tratamiento fiscal de los productos.

Identificar las peritaciones necesarias.

Describir los documentos tipo y analizar los procedimientos administrativos relativos a la contratación y seguimiento de los productos.

7.4 Analizar las características de los valores mobiliarios y los procedimientos de emisión, contratación, amortización y/o liquidación de los mismos y realizar los cálculos generados. - Identificar las normas fundamentales que regulan el funcionamiento del mercado de valores mobiliarios.

- Describir la organización del mercado de valores mobiliarios, especificando el tipo de entidades y organismos que intervienen en el mismo.
- Explicar la función de los valores mobiliarios como formas de inversión y como fuentes de financiación.
- Clasificar los valores mobiliarios utilizando como criterios el tipo de renta que generan, la clase de entidad emisora y los plazos de amortización.
- Precisar y describir los parámetros que definen la emisión de los distintos tipos de valores mobiliarios e identificar los sujetos que intervienen en cada caso.
- Describir la función de los intermediarios financieros en el mercado de valores mobiliarios relativos a la actuación de los intermediarios financieros.
- Describir los procedimientos administrativos en la emisión, contratación, amortización y/o liquidación de valores mobiliarios.
- Interpretar la información proporcionada por los diferentes índices utilizados en el mercado de valores mobiliarios.
- Precisar el concepto de derecho de suscripción.
- Precisar el concepto de fondo de inversión y describir las características de sus distintas clases.
- En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre diferentes valores mobiliarios tipo:

Interpretar su valor de cotización actual e histórica.

Identificar su rentabilidad histórica.

Especificar su grado de liquidez.

Describir su tratamiento fiscal.

Comparar las ventajas y desventajas de los mismos en relación con su adquisición como medio de inversión.

Describir los documentos y analizar los procedimientos administrativos relativos a su compraventa.

CONTENIDOS BASICOS (duración 60 horas)

El sector financiero y de seguros:

El sector financiero y su función económica.

Estructura y organización del sector financiero.

Estructura y organización del sector de seguros.

Productos y servicios financieros:

Productos de pasivo:

Cuentas corrientes.

Cuentas de ahorro.

Imposiciones a plazo fijo.

Productos de activo:

Descuento de efectos.

Préstamos y créditos bancarios.

Servicios financieros:

Domiciliaciones bancarias.

Gestión de cobro de efectos.

Banca electrónica.

Tarjetas de crédito y débito.

Intermediación en valores mobiliarios.

Cambio de divisas.

Valores mobiliarios:

El mercado de valores.

Títulos de renta fija.

Títulos de renta variable.

Fondos de inversión.

Productos y servicios de seguros:

Seguros personales.

Seguros de propiedad.

Seguros combinatorios y mixtos.

Otros productos de seguro:

Planes de pensiones.

Planes de jubilaciones.

Contratación de seguros.

Gestión administrativa:

Proceso administrativo bancario:

Organización de entidades bancarias.
Procedimientos administrativos básicos en oficinas bancarias.
Proceso administrativo de seguros:
Organización de entidades de seguros.
Procedimientos administrativos básicos en oficinas de seguros.
Elementos de «marketing» financiero.

Módulo profesional 8: auditoría

Asociado a la unidad de competencia 8: realizar las gestiones de un servicio de auditoría

Capacidades terminales Criterios de evaluación

8.1 Analizar el proceso de auditoría, identificando sus diferentes fases, los flujos de información que se generan y los instrumentos que se utilizan. - Explicar las técnicas y procedimientos de auditoría en función de la fase del trabajo.

- En un supuesto práctico de realización de una auditoría en una actividad y empresa convenientemente caracterizadas:

Identificar los puntos críticos o riesgos asociados a la realización de la auditoría.

Identificar los instrumentos del análisis económico y financiero que permitan anticipar los puntos más conflictivos de la revisión o examen.

Identificar las fuentes de información que podrían incrementar los conocimientos preliminares de la empresa dados en el supuesto.

Describir la función de la «carta propuesta».

Estimar los medios materiales y humanos necesarios para realizar la auditoría.

Explicar y representar en un diagrama de flujo el proceso de auditoría, señalando objetivos, técnicas y procedimientos aplicables, información necesaria, tiempo estimado y momento más oportuno de realización, en cada fase del proceso.

Explicar la documentación, papeles de trabajo, formato, símbolos, marcas y referencias utilizadas en el trabajo.

8.2 Analizar los procedimientos de control interno de la empresa. - Definir el control interno y señalar los objetivos que se persiguen con su implantación.

- A partir de un supuesto práctico sobre una empresa tipo:

Establecer dos controles significativos, señalando el riesgo de su ausencia.

Ilustrar mediante un flujograma los controles implantados.

Confeccionar cuestionarios cuyas respuestas permitan detectar los fallos de los controles así definidos.

- A partir de un supuesto o caso práctico que recoja algún tipo de transacción económica:

Señalar la documentación soporte para verificar el hecho patrimonial descrito.

Detectar posibles fallos del control interno y argumentar sobre las consecuencias de los mismos.

8.3 Aplicar los procedimientos de auditoría interpretando y documentando el desarrollo del trabajo. - Partiendo del saldo de una cuenta, identificar la transacción que lo ha originado e identificar el documento soporte de la transacción.

- Comprobar para un elemento patrimonial dado su existencia, su valoración correcta y su registro conforme a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- Describir los procedimientos de circularización.

- En un supuesto práctico en el que se proporciona información contable convenientemente caracterizada de una empresa simulada:

Confeccionar una carta de circularización.

Seleccionar muestras de saldos que se van a circularizar, extrapolando los resultados obtenidos en la muestra al conjunto de la población analizada.

Contrastar las respuestas obtenidas con la información que suministra la empresa y conciliar el saldo.

- Ante un supuesto práctico de varias operaciones de la misma naturaleza (gastos e ingresos), cuyo devengo esté en torno a la fecha de cierre del ejercicio, realizar:

Un análisis de corte de operaciones.

Describir el análisis en una hoja de trabajo.

Añadir los comentarios que justifiquen el trabajo realizado.

- Agrupar correctamente para su archivo las hojas que soportan los distintos procedimientos realizados en el trabajo.

8.4 Analizar y aplicar procedimientos y resultados relativos a las incidencias del trabajo de auditoría. - Elaborar la carta de manifestaciones de la gerencia para asegurarse que ha recibido toda la información sobre la que se ha de manifestar.

- Solicitar una carta de manifestaciones de abogados y asesores sobre los asuntos de sus respectivas competencias.

- Estimar la materialidad de las partidas del balance y de las cuentas de pérdidas y ganancias.

- Interpretar correctamente el concepto de materialidad.

- Explicar los diversos tipos de informes de auditoría en función de las incidencias.

- Confeccionar una hoja resumen del trabajo con los aspectos y reclasificaciones propuestas al auditor.

- Elaborar un informe resultado de la auditoría.

- Valorar informes reales obtenidos en el Registro Mercantil, estimando las consecuencias previsibles que se desprenden del tipo de informes y de las salvedades que, en su caso, contienen.

CONTENIDOS BASICOS (duración 50 horas)

El control de gestión.

El control interno como exigencia del control de gestión:

Fundamentos del control interno.

Métodos para describir y evaluar el control interno.

La auditoría:

Auditoría externa o financiera. Rasgos distintivos y campo profesional.

Auditoría operativa. Rasgos distintos y campo profesional.

La evidencia en auditoría. Clases de evidencia:

Métodos de obtención de evidencia y grado de confianza.

Pruebas sustantivas y pruebas de cumplimiento.

Las normas de auditoría. Definición, objetivos y clasificación.

Los soportes del trabajo de auditoría: los papeles de trabajo del auditor.

Proceso del trabajo de auditoría:

Análisis del riesgo general.

Plan global de auditoría.

Programa de auditoría. Ejecución del trabajo.

Resultado del trabajo de auditoría:

El informe de auditoría y la opción del auditor. Partes del informe.

Tipos de informe.

Carta de recomendaciones sobre el control interno.

3.3 Módulos profesionales transversales.

Módulo profesional 9 (transversal): aplicaciones informáticas y operatoria de teclados

Capacidades terminales Criterios de evaluación

9.1 Organizar y utilizar un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información. -

Identificar las tareas que podrían ser resueltas informáticamente y el tipo de aplicaciones informáticas que se podrían utilizar para la realización de dichas tareas.

- Describir las funciones, utilidades y procedimientos del sistema operativo para conseguir la óptima explotación del sistema.

- En un supuesto práctico donde se describen las prestaciones exigidas a un sistema informático:

Identificar el tipo y características de los equipos informáticos necesarios para el tratamiento y elaboración de la información.

- Evaluar los procedimientos o funciones que garanticen la seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

- A partir de un caso práctico sobre un sistema informático en el que se dispone de un «software» instalado y de su documentación básica:

Identificar:

El «hardware» del sistema.

El sistema operativo y sus características.

La configuración del sistema.

Las aplicaciones instaladas.

Los soportes de información utilizados por el sistema.

Realizar el almacenamiento y la actualización de la información, empleando la herramienta adecuada al caso planteado.

Ejecutar sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, manejo del espacio de almacenamiento, gestión de procesos, utilización de periféricos, diseño de procedimientos para la realización automática de funciones básicas.

9.2 Utilizar aplicaciones informáticas de gestión de datos que permitan localizar, procesar, actualizar, mantener y

presentar la información según los formatos más adecuados a sus características. - Identificar y utilizar los comandos, utilidades y funciones de la aplicación que permitan consultar, editar, procesar y archivar la información.

- En un caso práctico en el que se solicita una presentación parcial de la información almacenada en el ordenador:

Elegir y utilizar la aplicación informática y el formato que mejor se adapte al caso planteado.

- Descubrir las operaciones que hay que realizar ante problemas de parada o mal funcionamiento del sistema gestor de la base de datos.

- Valorar las utilidades/facilidades ofrecidas por un paquete disponible, así como la facilidad de su uso.

- En un caso práctico en el que se dispone de un sistema gestor de base de datos y su documentación de usuario:

Definir, a partir de un diseño lógico, las estructuras de datos mediante sus utilidades o lenguaje de definición de datos.

Realizar operaciones de actualización y consulta de información, seleccionando y manejando las utilidades e instrucciones idóneas.

Realizar operaciones de importación/exportación de datos.

9.3 Utilizar aplicaciones informáticas y otros equipos de oficina para confeccionar y cumplimentar la documentación requerida a partir de la información existente, integrando textos, datos y gráficos. - Identificar y utilizar las funciones, utilidades y procedimientos de las correspondientes aplicaciones para la elaboración, recuperación, presentación y almacenamiento de la información.

- Utilizar con agilidad el teclado de una máquina eléctrica-electrónica o de un ordenador en la confección y cumplimentación de cualquier impreso o documento en el tiempo establecido.

- Elegir y utilizar los medios de presentación de la información más adecuados a cada caso.

- A partir de un supuesto práctico en el que se especifiquen las características de un determinado tipo de empresa: Identificar los sistemas informáticos (sistemas operativos, aplicaciones y medios materiales) necesarios para la elaboración de informes que integren texto, datos numéricos y gráficos y su posterior transmisión.

Utilizar los sistemas informáticos disponibles para obtener los informes solicitados, valorando los distintos productos disponibles y los resultados obtenidos con cada uno de ellos.

Verificar la integridad y validez de la información obtenida.

9.4 Utilizar los recursos de un sistema en red para realizar funciones de usuario. - Identificar y explicar la función de los componentes básicos («hardware» y «software») de un sistema en red.

- Describir procedimientos generales de operación en un sistema en red.

- En un caso práctico sobre un sistema en red completo del que se dispone de la documentación básica correspondiente al sistema operativo de la red y el «software» ya instalado:

Identificar mediante un examen del sistema: los equipos, sus funciones, el sistema operativo de las estaciones de trabajo y el sistema operativo de red.

Manejar adecuadamente las funciones básicas del sistema operativo de las estaciones de trabajo.

Explicar el esquema de seguridad y confidencialidad de la información que proporciona el sistema operativo de red.

Manejar y explicar los comandos básicos de la operación en red, su función y sintaxis.

Explicar las variables básicas de entorno de operación en red, identificando tanto los ficheros de configuración más importantes como su función y contenido.

Ejecutar directamente sobre el sistema funciones básicas de usuario tales como: conexión/desconexión, manejo del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios, conexión con otros sistemas o redes.

9.5 Desarrollar y utilizar procedimientos que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. - Identificar niveles de protección, seguridad y acceso a la información.

- Justificar la necesidad de conocer y utilizar periódicamente mecanismos o procedimientos de salvaguarda y protección de la información.

- Diseñar y aplicar procedimientos y sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información:

En una aplicación.

Desde el sistema operativo.

Desde el «hardware».

En cualquier medio o equipo de oficina.

- Realizar copias de seguridad de los paquetes de aplicación antes de cargarlos en el equipo informático.

- Detectar/solucionar errores de procedimiento en el acceso y consulta a la información confidencial.

- Según un supuesto práctico en el que se utilicen determinadas aplicaciones:

Utilizar y elegir los medios físicos y métodos de archivo de seguridad que mejor se adapten a las características de la información.

Realizar copias de archivos de información cada vez que ésta sea actualizada.

Establecer contraseñas de archivos.

Establecer atributos de acceso.

Establecer protecciones de ficheros y directorios.

Detectar fallos en los procedimientos de seguridad.

Argumentar y proponer soluciones.

CONTENIDOS BASICOS (duración 140 horas)

Informática básica:

Proceso de datos.

Elementos de «hardware».

Estructura modular del sistema físico.

Unidad central de proceso.

Equipos periféricos.

Representación interna de datos.

Elementos de «software».

Sistemas operativos:

Funciones básicas de un sistema operativo.

Sistemas operativos monousuario y multiusuario.

Utilización de sistemas operativos monousuario: comandos del sistema operativo.

Entornos de usuario.

Redes locales y de teleproceso:

Componentes físicos de redes locales.

Sistema operativo de redes locales.

Redes de teleproceso.

Procesadores de texto:

Estructura y funciones de un procesador de textos.

Instalación y carga de procesadores de texto.

Diseño de documentos.

Edición de textos.

Gestión de archivos.

Impresión de textos.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Hojas de cálculo:

Estructura y funciones de una hoja de cálculo.

Instalación y cargas de hojas de cálculo.

Diseño de hojas de cálculo.

Edición de hojas de cálculo.

Gestión de archivos.

Impresión de hojas de cálculo.

Representación gráfica de hojas de cálculo.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Bases de datos:

Estructura y funciones de una base de datos.

Instalación y carga de una base de datos.

Diseño de bases de datos.

Utilización de bases de datos.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Aplicaciones gráficas y de autoedición:

Estructura y funciones de programas gráficos y de autoedición.

Instalación y carga de aplicaciones gráficas y de autoedición.

Tipos de gráficos soportados.

Procedimiento de diseño de gráficos.

Procedimientos de presentación de gráficos.

Interoperaciones con otras aplicaciones.

Paquetes integrados:

Objetivos y funciones de programas integrados.

Instalación y carga de paquetes integrados.

Procedimientos de integración de textos, gráficos y datos.

Operatoria de teclados en ordenadores y máquinas eléctricas y electrónicas:

Teclado estándar y teclado extendido.

Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados.

Desarrollo de agilidad en el posicionamiento por filas.

Procedimientos de desarrollo de velocidad.

Módulo profesional 10 (transversal): proyecto empresarial

Capacidades terminales Criterios de evaluación

10.1 Analizar los datos económicos que se requieren para poder delimitar una actividad empresarial. - A partir de información económica relevante sobre un determinado sector de la actividad empresarial que comprenda principales empresas del sector, sus actividades, cuota de mercado, nivel de negocio y evolución de la demanda:

Analizar e interpretar la información.

Proponer una idea para una actividad empresarial encuadrada en ese sector, argumentando sobre su posible viabilidad: justificación, finalidad, objeto y características.

10.2 Definir detalladamente los contenidos para el desarrollo de un proyecto empresarial concreto. - Identificar y definir los aspectos determinantes de un proyecto empresarial.

- Partiendo de una primera idea para una posible actividad empresarial y contando con información económica general:

Identificar y obtener la información adicional necesaria para desarrollar la idea empresarial propuesta.

Definir el proyecto empresarial especificando, describiendo y argumentando cada uno de los siguientes conceptos y justificando la decisión tomada frente a las alternativas posibles:

Los productos o servicios objeto de la misma.

Localización.

Demanda potencial.

Dimensión de la empresa.

Inversión mínima necesaria.

Forma jurídica de la empresa.

Financiación.

Volumen de producción.

«Stocks» mínimos de materias primas y productos terminados.

Estimación sobre volumen de ventas o prestación de servicios.

Organización interna.

Plantilla de personal: puestos de trabajo y funciones.

Imagen: anagrama, logotipo y marcas.

10.3 Analizar y evaluar la viabilidad del proyecto empresarial, aplicando el modelo de cálculo de costes más adecuado al tipo de empresa propuesto y técnicas de evaluación de inversiones y previsión de resultados. -

Precisar el campo de la contabilidad analítica, diferenciando sus objetivos de los de la contabilidad externa.

- Distinguir entre contabilidad por órdenes de fabricación y contabilidad por procesos o departamentos.

- Clasificar los costes correspondientes al tipo de empresa propuesto en el proyecto en:

Costes directos e indirectos.

VARIABLES Y FIJOS.

Costes del producto o servicio y costes del período.

Costes por naturaleza y costes por funciones.

- Precisar los conceptos de:

Coste histórico.

Coste estándar.

Coste real.

Desviaciones de costes.

Imputación de costes fijos.

- Identificar las características fundamentales de los modelos de cálculo de costes:

Coste variable industrial («Direct Costing»).

Coste por secciones.

Coste completo industrial.

Coste completo total («Full Costing»).

Costes por actividades (ABC).

- Partiendo de las estimaciones, debidamente justificadas, sobre inversión, financiación, producción, ventas y niveles de precios para el proyecto empresarial en un horizonte establecido:

Seleccionar justificadamente el modelo de cálculo de costes más adecuados a partir del análisis detallado de la formación de costes en el tipo de empresa propuesta en el proyecto.

Calcular los costes previstos por secciones.

Calcular los costes previstos por productos o servicios.

Calcular el umbral de rentabilidad.

Hallar los resultados previstos: margen industrial, margen comercial y beneficio neto.

Calcular el VAN y el TIR de las inversiones previstas.

Argumentar la viabilidad económica del proyecto empresarial según las estimaciones y cálculos realizados.

10.4 Especificar y analizar los trámites legales y las actuaciones necesarias para la constitución y puesta en marcha de un proyecto empresarial. - Identificar los trámites y actuaciones para iniciar un proyecto empresarial.

- Partiendo de la descripción detallada de un proyecto empresarial:

Establecer el cronograma de las actuaciones para su puesta en marcha.

Elaborar y cumplimentar el soporte documental de las siguientes actuaciones:

Forma jurídica y trámites. Constitución legal de la empresa y su puesta en funcionamiento. Trámites y solicitudes ante la Administración Central, Autonómica y Local.

Ubicación. Contratos de compraventa y/o arrendamientos de locales e instalaciones.

Financiación. Aportaciones del capital, subvenciones oficiales y préstamos.

Inversión. Compra del inmovilizado. Primeras compras de circulante, «stocks» iniciales.

Personal. Contratos de trabajo. Altas en Seguridad Social y/o mutua patronal.

Imagen y publicidad. Promoción de la empresa, cartas, comunicaciones y anuncios.

10.5 Operar con medios informáticos para la realización de cálculos económicos y elaboración de la documentación del proyecto empresarial. - En la realización del proyecto empresarial efectuar con medios informáticos:

Los cálculos económicos y análisis financieros.

La representación gráfica de estadísticas.

La descripción documental del proyecto.

CONTENIDOS BASICOS (duración 105 horas)

El proyecto de actividad empresarial:

Primera idea.

Argumentos sobre su viabilidad.
Estudio y análisis del sector de actividad:
Aprovisionamientos.
Producción.
Distribución y comercialización.
Estudio de la competencia.
Estudio de mercado.
Definición de la empresa:
Forma jurídica de la empresa.
Nombre y anagrama.
Determinación de su localización.
Recursos humanos: socios y trabajadores.
Inversión necesaria y forma de financiación.
Determinación del capital mínimo.
Definición del proyecto y plan de «marketing»:
El producto o servicio. Decisiones sobre el producto.
Política de compras.
Decisiones sobre el almacén.
Decisiones sobre precios.
Decisiones sobre distribución.
Política de ventas.
Decisiones sobre comunicación.
Estudio económico-financiero del proyecto empresarial:
Evolución del negocio en los cinco primeros años: previsiones.
Fondos absorbidos: inversiones en fijo y circulante.
Fondos generados: previsión de ventas y beneficios.
Cálculo de costes previstos.
Rentabilidad del proyecto.
Liquidez: previsión de «cash-flow».
Evaluación de la viabilidad del proyecto.
Puesta en marcha simulada de la empresa:
Trámites y documentos para su constitución legal.
Contratación de personal.
Administración.
Aplicaciones informáticas.

3.4 Módulo profesional de formación en centro de trabajo.

Capacidades terminales Criterios de evaluación

Confeccionar y aplicar el tratamiento requerido a la documentación en cada una de las fases del proceso o procedimiento administrativo, utilizando medios informáticos, si procede. - Realizar, verificar y archivar en soporte documental e informático:

Albaranes.

Propuestas de pedido.

Facturas.

Letras de cambio.

Cheques.

Notas de cargo y abono.

Inventarios.

Contratos.

Nóminas y seguros sociales.

Documentación bancaria.

- Controlar el archivo documental o informático aplicando las normas establecidas de seguridad y protección de la información y documentación en la empresa en cuanto a acceso, consulta, prioridad.

- Relacionar los documentos con los trámites administrativos correspondientes, estableciendo la fase del proceso en que se encuentran y los pasos necesarios para proseguir con su tramitación.

Identificar la información económico-financiera que transmiten los documentos administrativos para realizar el registro contable en tiempo y forma. - Realizar, bajo supervisión, la cumplimentación de declaraciones-liquidaciones de impuestos como:

IVA.

Impuesto sobre Sociedades.

utilizando la información contable necesaria, contrastándola con la documentación correspondiente.

- Interpretar los aspectos sustantivos, contenidos en la documentación, esenciales para el registro contable.

- Realizar los registros contables según los documentos que los generen, aplicando la normativa vigente y utilizando el soporte informático habitual de la empresa, si procede.

Desarrollar las relaciones necesarias en aquellas actividades administrativas que requieran un trato personal directo.

..... - Discernir, seleccionar y aplicar las técnicas habituales de comunicación oral de la empresa en cuanto a atención, filtrado, transmisión, encauzamiento de la información, incidencias cumpliendo con las normas de seguridad, confidencialidad e imagen de empresa.

- Contactar con clientes, proveedores y público en general, aplicando las normas y condiciones establecidas en la empresa, con un trato diligente y cortés.

- Transmitir al superior jerárquico con rapidez y exactitud la información o gestión que sobrepase el nivel de responsabilidad asignado.

Cumplir cualquier actividad o tarea administrativa asignada con responsabilidad profesional, demostrando una actitud de superación y respeto. - En todo momento mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa.

- Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.

- Interpretar y cumplir con diligencia las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.

- Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.

- Coordinar su actividad con el resto del equipo y Departamentos, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencias no previstas.

- Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos de administración y gestión en la empresa y en la imagen que ésta proyecta.

- Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea administrativa, objetivos y tiempos de realización.

Duración: 210 horas.

3.5 Módulo profesional de formación y orientación laboral.

Capacidades terminales Criterios de evaluación

Determinar actuaciones preventivas y/o de protección minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen. - Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.

- Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.

- Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.

Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas. - Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.

- Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.

- Realizar la ejecución de las técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado), aplicando los protocolos establecidos.

Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia. - Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.

- En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.

- Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo. - Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.

- Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

- Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.

Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales. - Emplear las fuentes básicas de información del Derecho laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Directivas de la Unión Europea, convenio colectivo) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.

- Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una liquidación de haberes.

- En un supuesto de negociación colectiva tipo:
Describir el proceso de negociación.

Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad, tecnológicas) objeto de negociación.

Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.

Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones. - A partir de informaciones económicas de carácter general:

Identificar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.

Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan. - Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.

- A partir de la memoria económica de una empresa:

Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.

Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado) que determinan la situación financiera de la empresa.

Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

CONTENIDOS BASICOS (duración 35 horas)

Salud laboral:

Condiciones de trabajo y seguridad.

Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.

Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.

Primeros auxilios.

Legislación y relaciones laborales:

Derecho laboral: nacional y comunitario.

Seguridad Social y otras prestaciones.

Negociación colectiva.

Orientación e inserción sociolaboral:

El proceso de búsqueda de empleo.

Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.

Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.

Itinerarios formativos/professionalizadores.

Hábitos sociales no discriminatorios.

Principios de economía:

Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.

Relaciones socioeconómicas internacionales.

Economía y organización de la empresa:

La empresa: áreas funcionales y organigramas.

Funcionamiento económico de la empresa.

3.6 Materias del bachillerato que se han debido cursar para acceder al ciclo formativo correspondiente a este título.

3.6.1 Materias de modalidad:

Matemáticas aplicadas a las Ciencias Sociales II.

Economía y organización de empresas.

4. Profesorado

4.1 Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de «Administración y Finanzas».

Módulo profesional Especialidad del profesorado Cuerpo

1. Gestión de aprovisionamiento. Procesos de gestión administrativa. Profesor Técnico de F.P.

2. Gestión financiera. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

3. Recursos humanos. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

4. Contabilidad y fiscalidad. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

5. Gestión comercial y servicio de atención al cliente. Procesos de gestión administrativa. Profesor Técnico de F.P.

6. Administración Pública. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

7. Productos y servicios financieros y de seguros.

Administración de empresas.

Profesor de Enseñanza Secundaria.

8. Auditoría. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

9. Aplicaciones informáticas y operatoria de teclados. Procesos de gestión administrativa. Profesor Técnico de F.P.

10. Proyecto empresarial. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

11. Formación y orientación laboral. Formación y orientación laboral. Profesor de Enseñanza Secundaria.

4.2 Materias del bachillerato que pueden ser impartidas por el profesorado de las especialidades definidas en el presente Real Decreto.

Materias Especialidad del profesorado Cuerpo

Economía. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

Economía y organización de empresas. Administración de empresas. Profesor de Enseñanza Secundaria.

4.3 Equivalencias de titulaciones a efectos de docencia.

4.3.1 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Administración de Empresas

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, del título de:

Diplomado en Ciencias Empresariales

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

4.3.2 Para la impartición de los módulos profesionales correspondientes a la especialidad de:

Formación y orientación laboral

se establece la equivalencia, a efectos de docencia, de los títulos de:

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Diplomado en Educación Social

con los de Doctor, Ingeniero, Arquitecto o Licenciado.

5. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones para impartir estas enseñanzas

De conformidad con el artículo 39 del Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio (RCL 1991\1607 y 1797), el ciclo formativo de formación profesional de grado superior: Administración y Finanzas, requiere, para la impartición de las enseñanzas definidas en el presente Real Decreto los siguientes espacios mínimos que incluyen los establecidos en el artículo 32.1.a) del citado Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio.

Espacio formativo Superficie (m²) Grado de utilización (Porcentaje)

Aula de administración y gestión 90 50

Aula de informática 60 25

Aula polivalente 60 25

El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas mínimas, por un grupo de alumnos, respecto de la duración total de estas enseñanzas y, por tanto, tiene sentido orientativo para el que definen las administraciones educativas al establecer el currículo.

En el margen permitido por el «grado de utilización», los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

6. Convalidaciones, correspondencias y acceso a estudios universitarios

6.1 Módulos profesionales que pueden ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional.

Gestión de aprovisionamiento.

Gestión financiera.

Recursos humanos.

Contabilidad y Fiscalidad.

Gestión comercial y servicio de atención al cliente.

Administración Pública.

Productos y servicios financieros y de seguros.

Aplicaciones informáticas y operatoria de teclados.

6.2 Módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral.

Gestión de aprovisionamiento.

Gestión financiera.

Recursos humanos.

Contabilidad y Fiscalidad.

Gestión comercial y servicio de atención al cliente.

Administración Pública.

Productos y servicios financieros y de seguros.

Aplicaciones informáticas y operatoria de teclados.

Formación y orientación laboral.

Formación en centro de trabajo.

6.3 Acceso a estudios universitarios.

Diplomado en Biblioteconomía y Documentación.

Diplomado en Ciencias Empresariales.

Diplomado en Educación Social.

Diplomado en Estadística.

Diplomado en Gestión y Administración Pública.

Diplomado en Informática.

Diplomado en Relaciones Laborales.

Diplomado en Trabajo Social.

Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.