

TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Ciclo Formativo de Grado Superior
2.000 Horas

¿POR QUÉ CEIFOR ESTUDIOS?

Somos una empresa dedicada a la enseñanza, con una amplia experiencia en el área de la formación y el aprendizaje continuo, que también elabora material didáctico propio. Ofrecemos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.

Nuestro espectro de actuación abarca idiomas, formación para el empleo, formación para el desarrollo, apoyo al estudio y preparación para oposiciones estatales, autonómicas y locales. Además, preparamos contenidos educativos para empresas, tanto en papel como en formato interactivo. Nuestro sistema e-Learning, basado en las últimas tecnologías, te permitirá aprender sin desplazarte de casa y con gran flexibilidad horaria para que seas tú quien decida en qué momento del día estudiar. Prestamos seguimiento personalizado a cada alumno, de manera que siempre tendrás a disposición un tutor que evaluará tus progresos y te asesorará si deseas profundizar en los contenidos. Todo ello garantizará que adquieras una experiencia de aprendizaje única.

Nuestro equipo humano está compuesto por especialistas que te guiarán en tu formación teórica y práctica, personal informático que trabaja para adaptarse a las últimas tecnologías del mundo de la enseñanza, profesores que guiarán tu aprendizaje en tu día a día y pedagogos que te orientarán hacia tu futuro.



PERFIL PROFESIONAL

Este profesional ejerce su actividad tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas, en cualquier sector de actividad, y particularmente en el sector servicios, así como en las administraciones públicas, desempeñando las tareas administrativas en la gestión y el asesoramiento en las áreas laboral, comercial, contable y fiscal de dichas empresas e instituciones, ofreciendo un servicio y atención a los clientes y ciudadanos, realizando trámites administrativos con las administraciones públicas y gestionando el archivo y las comunicaciones de la empresa.

Podría ser trabajador por cuenta propia, efectuando la gestión de su propia empresa, o a través del ejercicio libre de una actividad económica, como en una asesoría financiera, laboral, estudio de proyectos, entre otros.

OBJETIVOS

- Tramitar documentos o comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- Gestionar los procesos de tramitación administrativa empresarial en relación a las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, con una visión integradora de las mismas.
- Realizar la gestión contable y fiscal de la empresa, según los procesos y procedimientos administrativos aplicando la normativa vigente y en condiciones de seguridad y calidad.
- Supervisar la gestión de tesorería, la captación de recursos financieros y el estudio de viabilidad de proyectos de inversión, siguiendo las normas y protocolos establecidos.
- Organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y protocolos establecidos.
- Realizar la gestión administrativa de los procesos comerciales, llevando a cabo las tareas de documentación y las actividades de negociación con proveedores y de asesoramiento y relación con el cliente.
- Tramitar y realizar la gestión administrativa en la presentación de documentos en diferentes organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.

SALIDAS PROFESIONALES

• Trabajar como:

- Administrativa / administrativo de oficina.
- Administrativa / administrativo comercial.
- Administrativa financiera / administrativo financiero.
- Administrativa / administrativo contable.
- Administrativa / administrativo de logística.
- Administrativa / administrativo de banca y de seguros.
- Administrativa / administrativo de recursos humanos.
- Administrativa / administrativo de la Administración pública.
- Administrativa / administrativo de asesorías jurídicas, contables, laborales, fiscales ó gestorías.
- Técnica / técnico en gestión de cobros.
- Responsable de atención al cliente

• Seguir estudiando:

- Cursos de especialización profesional.
- Otro Ciclo de Formación Profesional con la posibilidad de establecer convalidaciones de módulos profesionales de acuerdo a la normativa vigente.
- Preparación de las Pruebas de Evaluación de Bachillerato (únicamente las materias de opción del bloque de las troncales)
- Enseñanzas Universitarias con la posibilidad de establecer convalidaciones de acuerdo con la normativa vigente



REQUISITOS

De cara a obtener las competencias para trabajar por cuenta propia o ajena en el sector privado, no es necesario tener ningún conocimiento específico. Por otro lado, los conocimientos adquiridos capacitan para optar al éxito en las pruebas libres para la obtención de títulos de FP. encuadrados en este Grado Superior.

TEMARIO

01

Modulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

Código: 0647 - 96 horas

a) Estructura y organización de las administraciones públicas y la Unión Europea:

- El Gobierno y la Administración General del Estado: estructura del Gobierno y de la Administración.
- Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura administrativa.
- Las administraciones locales: el municipio. Elementos del municipio y gobierno municipal. La provincia. Órganos provinciales.
- Los organismos públicos: tipos de organismos públicos. Estructura organizativa y funcional.
- La Unión Europea: estructura y organismos que la representan.

b) Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa. Órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
- Distinción entre leyes y normas que las desarrollan: órganos responsables de su aprobación.
- Normativa civil y mercantil.
- Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos y otras: estructura y finalidad.
- La empresa como ente jurídico y económico.



c) Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa:

- **Formas jurídicas de la empresa:** empresario individual y sociedades.
- **Documentación de constitución y modificación:**
 - Escrituras de constitución de la sociedad: requisitos del protocolo del notario. Inscripción y registro. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales y otros.
 - Los estatutos de la empresa. Procedimiento de constitución y modificación.
 - Libro de actas para cada uno de los órganos sociales: actas de reuniones, actas del Consejo de Administración y actas de la Junta de Accionistas, entre otras.
 - Libro registro de acciones nominativas.
 - Libro registro de socios.
- **Formalización de documentación contable:**
 - Cuentas anuales y libros de registro obligatorios.
 - Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas.
 - Requisitos de validación y legalización.
- **Fedatarios públicos:**
 - Concepto.
 - Figuras.
 - Funciones.
- **Registros oficiales de las administraciones públicas:** Mercantil, Civil y de la Propiedad, entre otros.
 - Elevación a público de documentos. Documentos notariales habituales.
 - Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
 - Normativa referente a los plazos obligatorios y forma de conservación y custodia de la documentación.
 - Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.

d) Complimentación de los documentos de la contratación privada en la empresa:

- Análisis del proceso de contratación privada.
- Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.
- Los contratos privados: civiles y mercantiles.
- Modalidades: compraventa, seguros, leasing, renting, alquiler y factoring, entre otras.
- Requisitos: legitimación de las partes contratantes, obligaciones de las partes, período de vigencia, responsabilidades de las partes, cumplimiento y causas de rescisión del contrato y garantía, entre otros.
- Características, similitudes y diferencias.
- Modelos de contratos tipo.
- Firma digital y certificados.

e) Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:

• El acto administrativo:

- Concepto y características.
- Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.
- El procedimiento administrativo: concepto, fases y características.
- Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas.

• El silencio administrativo. Los recursos administrativos y judiciales:

- clases y características básicas.
- Tramitación de recursos: el escrito del recurso administrativo.
- Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.
- Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.

• Firma digital y certificados:

- Características de la firma electrónica.
- Normativa estatal y de la Unión Europea.
- Efectos jurídicos.
- Proceso de obtención.

• Contratación con organizaciones y administraciones públicas:

- Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.
- Procesos de contratación pública: naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación y formas de adjudicación.
- Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos. Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.
- Adjudicación y formalización de los contratos.



02

Modulo Profesional: Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa.

Código: 0648 - 96 horas

a) Características de la empresa como comunidad de personas:**• Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral:**

- Ética interna y externa en la empresa.
- El buen gobierno.

• Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes:

- La dirección por valores.
- La comunidad de implicados (stakeholders): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.

• Ética empresarial, competitividad y globalización:

o La ética como límite.

o Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

b) Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC):

- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).
- Políticas de recursos humanos y RSC:
- Dimensión interna y externa de la RSC.
- **Códigos de conducta y buenas prácticas:**
- Instrumentos de gestión ética en la empresa.

c) Coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización:

- Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal. La participación y la motivación en el trabajo. Trabajo en equipo.
- El departamento de recursos humanos. Funciones. Organización y ubicación dentro de la organización. Modelos de gestión de recursos humanos.
- La comunicación en el departamento de recursos humanos. Comunicación efectiva.

Habilidades sociales y personales.

- Sistemas de control de personal.
- Registro y archivo de la información y la documentación.

d) Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos:

- Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.
- Planificación de los recursos humanos:
 - Evaluación de las necesidades de recursos humanos.
 - Análisis de los puestos de trabajo.
 - Métodos y técnicas de análisis de los puestos de trabajo.
 - Determinación del perfil profesional.

- **Sistemas de selección de personal:**

- Fuentes de reclutamiento.
 - Las fases del proceso de selección.
 - Documentación y procedimientos.
 - Elaboración de la oferta de empleo.
 - Recepción de candidaturas.
 - Desarrollo de las pruebas de selección.
 - Elección del candidato.
- Registro y archivo de la información y documentación.

- e) **Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal:**

- La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación.

- **El plan de formación:**

- Diseño y creación.
- Desarrollo y ejecución.
- Evaluación. Presupuesto.

- **Métodos del desarrollo profesional:**

- Evaluación del programa de desarrollo profesional.
- Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.
- Programas de formación de las administraciones públicas.
- Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.

- **Sistemas de promoción e incentivos:**

- Valoración de los puestos de trabajo.
- La promoción profesional.
- Incentivos y productividad.
- Registro y archivo de la información y documentación.



Módulo profesional: Ofimática y proceso de la información.

03

Código: 0649 - 192 horas

a) Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

- Elementos de hardware.
- Elementos de software.
- Sistemas operativos.
- Redes locales: componentes, configuraciones principales, intercambio y actualización de recursos.

b) Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica.
- Escritura de textos en inglés.
- Corrección de errores.

c) Gestión de archivos y búsqueda de información:

- Internet y navegadores.
- Utilidad de los navegadores.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web.
- Herramientas Web 2.0: blogs, wikis, servicios de alojamientos de vídeos e imágenes y redes sociales, entre otros.
- Compresión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación/exportación de la información.
- Técnicas de archivo.
- El archivo informático. Gestión documental.

d) Elaboración de hojas de cálculo:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga de hojas de cálculo.
- Diseño.
- Edición de hojas de cálculo.
- Gráficos.
- Tratamiento de datos.
- Otras utilidades.
- Gestión de archivos.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

e) Creación de documentos con procesadores de texto:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Diseño de documentos y plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Gestión de archivos.
- Impresión de textos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Opciones avanzadas.

f) Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa:

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Diseño de una base de datos.
- Utilización de una base de datos.
- Interrelación con otras aplicaciones.

g) Gestión integrada de archivos:

- Archivos integrados por varias aplicaciones: hoja de cálculo, procesador de textos, gráficos y otros.
- Grabación, transmisión, recepción y comprensión. Dispositivos de captación y reproducción.
- Contenido visual y/o sonoro.
- Objetivo de la comunicación de los contenidos.
- Inserción en otros medios o documentos.
- Obsolescencia y actualización.



h) Gestión de correo y agenda electrónica:

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias (news): configuración, uso y sincronización de mensajes.
- La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución y poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos: enviar, borrar, guardar y copias de seguridad, entre otras.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos y tareas, entre otros.
- Sincronización con dispositivos móviles.

i) Elaboración de presentaciones:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación.
- Utilidades de la aplicación.
- Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

**Módulo profesional: Proceso integral de la actividad comercial.**

04

Código: 0650 - 192 horas**a) Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:**

- La actividad económica y el ciclo económico.
- La contabilidad.
- El patrimonio de la empresa.
- Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.
- El activo, el pasivo y el patrimonio neto de una empresa.
- El equilibrio patrimonial.

b) Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Teoría de las cuentas: tipos de cuentas, terminología de las cuentas, convenios de cargo y abono.



- El método por partida doble.
- Normalización contable. El PGC.
- Marco conceptual del PGC.
- Normas de valoración.
- Cuentas anuales.
- Cuadro de cuentas.

c) Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial:

- Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.
- Impuestos, tasas y contribuciones especiales.
- Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos.
- Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.

• Impuesto sobre el Valor Añadido:

- Tipos impositivos.
- Operaciones exentas y no sujetas.
- Regímenes del IVA. Régimen general.
- Régimen especial del recargo de equivalencia.
- Regla de la prorrata.
- Elementos de la declaración-liquidación.
- Modelos y plazos.

d) Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales:

- La actividad comercial.
- El almacén y las existencias.
- Cálculos de la actividad comercial:
- Costes.
- Precios.
- Descuentos.
- Márgenes.

• Documentos administrativos de compraventa:

- Nota de pedido.
- Presupuestos.
- Albarán.
- **Factura:** nota de cargo y nota de abono, factura pro-forma, factura electrónica y factura rectificativa.
- Recibo.
- Libros registros de facturas.

e) Trámites de gestión de cobros y pagos, y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería:

- Capitalización simple y capitalización compuesta.
- Cálculo del descuento simple.
- Equivalencia financiera. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.
- Productos y servicios financieros básicos.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.





• **Medios de cobro y pago:**

- El cheque.
- La letra de cambio.
- El pagaré.
- El efectivo.
- Tarjetas de débito y crédito.
- Medios de pago habituales en operaciones de comercio internacional.
- Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming y gestión de efectos.

f) Registro contable de la actividad comercial:

- Compras de mercaderías.
- Operaciones relacionadas con las compras (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).
- Ventas de mercaderías.
- Operaciones relacionadas con las ventas (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).
- Operaciones relacionadas con las existencias.
- Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.
- Problemática contable de los derechos de cobro.
- Declaración-liquidación de IVA.
- Desarrollo del ciclo contable: ciclo contable y ejercicio económico, inventario inicial y asiento de apertura, asientos en el diario, traspaso de información al mayor, balance de comprobación, proceso de regularización, balance de situación y asiento de cierre.

g) Gestión y control de la tesorería:

- Libros registro de tesorería:
- El libro de caja.
- El arqueo de caja.
- La conciliación bancaria.
- Efectos descontados y efectos en gestión de cobro.
- Gestión de cuentas bancarias. Banca on line.
- Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.
- Presupuesto de tesorería. Plan de financiación de pagos a corto plazo.
- Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.



Módulo profesional: Comunicación y atención al cliente.

05

Código: 0651 - 160 horas

a) Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación, información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

b) Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.

- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

c) Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La netiqueta.

• Técnicas de comunicación escrita a través de:

Fax.

Correo electrónico.

Mensajería instantánea.

Correo postal.

Otros.

- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos





d) Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- **Custodia y protección del archivo:**
 - La purga o destrucción de la documentación.
 - Confidencialidad de la información y documentación.
 - Procedimientos de protección de datos.
 - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- **El correo electrónico:**
 - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
 - Configuración de la cuenta de correo.
 - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

e) Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- **El cliente:** sus tipos.
- **La atención al cliente en la empresa/organización:**
 - Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
 - Posicionamiento e imagen de marca.
 - El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
 - Documentación implicada en la atención al cliente.
 - Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM–).
 - Relaciones públicas.
 - Canales de comunicación con el cliente.
 - Procedimientos de obtención y recogida de información.
 - Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

f) Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica.
- **Instituciones y organismos de protección al consumidor:**
 - Entes públicos.
 - Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.
- **Reclamaciones y denuncias:**
 - Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - Configuración documental de la reclamación.
 - Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- **La mediación:**
 - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
 - Requisitos exigibles.
 - Aspectos formales.
 - Procedimiento.
- **El arbitraje de consumo:**
 - Legislación aplicable.
 - Las juntas arbitrales.
 - Organigrama funcional.
 - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
 - Procedimiento.

g) Organización del servicio posventa:**• El valor de un producto o servicio para el cliente:**

- Valor de compra.
- Valor de uso.
- Valor final.

• Actividades posteriores a la venta:

- Tratamiento de quejas/reclamaciones.
- Asesoramiento para el uso.
- Instalación.
- Mantenimiento.
- Reparación.

• El proceso posventa y su relación con otros procesos:

- Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.
- Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.

• Tipos de servicio posventa:

- Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.
- Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.

• La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa:

- Calidad interna.
- Calidad externa.

• Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa:

- Planificación.
- Aplicación.
- Control.
- Mejora.



• **Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad:**

Tormenta de ideas.

Análisis del valor.

Árboles de estructuras.

Diagramas de causa-efecto.

Flujogramas.

Métodos del registro de datos.

Gráficos e histogramas.

Gráficos de control..



04

Inglés

Código: 0179 - 128 horas

a) Análisis de mensajes orales:

- Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.
- Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.
- Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
 - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
 - Terminología específica de la actividad profesional.
 - Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.



- Diferentes acentos de lengua oral.
- Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
- Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

b) Interpretación de mensajes escritos:

- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
- Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.
- **Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:**
 - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica de la actividad profesional.
- Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos.
- Idea principal e ideas secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información, distinguiendo las partes del texto.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos, preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos seguidos de infinitivo o formas en «-ing», usos de las formas en «-ing» después de ciertos verbos, preposiciones y con función de sujeto, participios en «-ing» o en «-ed» y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.
- Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.

c) Producción de mensajes orales:**• Mensajes orales:**

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
- Terminología específica de la actividad profesional.
- Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional. Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito internacional.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

- **Otros recursos lingüísticos:** gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones, y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- **Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:**
 - o Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.
 - Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.
 - Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor, adoptando un registro adecuado.
 - Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados: elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración, entre otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.



d) Emisión de textos escritos:

- Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
 - Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica de la actividad profesional.
 - Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: «because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however», «in contrast», entre otros.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado y consecuencia.
 - Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».
 - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
 - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - **Coherencia textual:**
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto
 - Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Estructuras formales en los textos escritos. Selección y aplicación.
 - Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.
 - Inversión: después de «neither», «nor» y de «so». Después de expresiones negativas y de «only».
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y/ o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
 - Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad: correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, razonable, corrección gramatical y adecuación léxica al tema.
 - Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.
 - Argumentos: razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.
- e) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, la situación y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos, tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

Módulo profesional: Gestión de recursos humanos.

07

Código: 0652 – 84 horas

a) Gestión de la documentación que genera el proceso de contratación:

- Formalidades y documentación del proceso de contratación:
- Trámites y procedimientos. Documentación del proceso de contratación.
- El contrato de trabajo. Elementos esenciales y accidentales del contrato. Capacidad para contratar y trabajar. Derechos y deberes en el contrato de trabajo.
- Documentos relativos a las modalidades contractuales ordinarias y sus características.
- La política laboral del Gobierno. Subvenciones y ayudas a la contratación.
- Registro y archivo de la información y la documentación relativa a la contratación laboral en la empresa.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos.

b) Programación de las tareas administrativas correspondientes a la modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo:

- Modificación de las condiciones del contrato de trabajo.
- Suspensión del contrato de trabajo. Causas y procedimientos.
- Extinción del contrato de trabajo.
- Gestión de la documentación en los organismos públicos.

- Registro y archivo de la información y la documentación.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos.

c) Caracterización de las obligaciones administrativas del empresario frente a la Seguridad Social:

- La Seguridad Social en España y otros organismos de previsión social. Finalidad y campo de aplicación.
- Estructura administrativa de la Seguridad Social.
- Regímenes del sistema de la Seguridad Social. Régimen general. Regímenes especiales.
- Financiación y prestaciones de la Seguridad Social.
- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social.
- Liquidación de cuotas a la Seguridad Social.
- Archivo de la información y la documentación.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos.

d) Confección de los documentos derivados del proceso de retribución de recursos humanos y las obligaciones de pagos:

- Regulación legal de la retribución.
- El salario. Clases.
- Cálculo y confección de nóminas.
- Documentos de cotización a la Seguridad Social.
- Declaración-liquidación de retenciones a cuenta del IRPF.
- Otros conceptos: anticipos y otros servicios sociales.
- Archivo de la información y la documentación.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de recursos humanos.



Módulo profesional: Gestión financiera.

08

Código: 0653 - 126 horas

a) Determinación de las necesidades financieras y ayudas económicas para la empresa:

• Análisis de estados financieros:

- Relación inversión/financiación.
- Inversiones en la empresa.
- Fuentes de financiación: financiación propia/ajena, ampliación de capital, constitución de reservas, aportaciones de socios/partícipes, entidades de crédito, proveedores, y organismos públicos.
- Financiación del inmovilizado: préstamos, empréstitos, arrendamiento financiero y otras.
- Financiación del circulante: descuentos por pronto pago, intereses en el aplazamiento de pagos, descuento de efectos, créditos bancarios, factoring y otros.
- Informes económico-financieros y patrimoniales.
- Ayudas y subvenciones públicas y/o privadas: canales de comunicación e información para acceder a ayudas y subvenciones.
- Tipología de ayudas y subvenciones: privadas y públicas (europeas, nacionales, autonómicas o locales).
- Compatibilidad de ayudas.
- Implicaciones fiscales de las ayudas y subvenciones.

b) Clasificación de los productos y servicios financieros:

• El sistema financiero:

- Intermediarios.
- Funciones.
- Activos financieros.

• Productos financieros de pasivo:

- Cuentas de ahorro.
- Cuentas corrientes.
- Depósitos e imposiciones a plazo fijo.
- Productos financieros de activo:
- El riesgo en las operaciones de activo.
- Las operaciones de crédito.
- Las operaciones de préstamo.
- Crédito comercial y descuento bancario.

• Servicios financieros:

- Características de los servicios.
- Cajero automático.
- Domiciliaciones.
- Intermediación de valores mobiliarios.



- Banca telefónica y electrónica.
- Cambio de divisas.
- Otros.
- **Otros productos financieros:**
 - El leasing.
 - El renting.
 - El factoring.
- **Cambios en los productos financieros.**
- **c) Valoración de productos y servicios financieros:**
 - **Procedimiento de cálculo financiero en la gestión financiera:**
 - Análisis de operaciones de descuento de efectos y líneas de crédito.
 - Análisis de operaciones de liquidación de cuentas.
 - Análisis de operaciones de depósitos.
 - Análisis de préstamos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos. Métodos de amortización.
 - Análisis de operaciones de arrendamiento financiero y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos.
 - Análisis de operaciones de empréstitos y aplicación del cálculo financiero a las operaciones originadas por los mismos.
 - Aplicación financiera de la hoja de cálculo.



d) Tipología de las operaciones de seguros:

- Concepto, características y clasificación.
- El contrato de seguro y la valoración de riesgos.
- Elementos materiales y personales de los seguros.
- Valoración del riesgo.

• Clasificación de los seguros:

- Los seguros de personas.
 - Los seguros sobre las cosas y el patrimonio.
 - El seguro de responsabilidad civil.
 - El seguro del automóvil.
 - Seguros multirriesgo.
 - Seguros de ahorro-capitalización.
 - Otros productos de seguros.
- Tarifas y primas.
 - Gestión administrativa derivada de la contratación de un seguro.

e) Selección de inversiones en activos financieros y económicos:

- Los mercados financieros.

• Renta fija y renta variable:

o Depósitos a plazo.

- Títulos de renta fija.
- Rentabilidad de los títulos de renta fija.
- Concepto de títulos de renta variable.
- Los mercados de títulos de renta variable.
- Acciones. Valor de acciones. Dividendos. Derechos de suscripción.
- Rentabilidad de los títulos de renta variable.

• Deuda pública y deuda privada:

o Valores o fondos públicos.

- Características de los valores de deuda pública.
- Clasificación de la deuda pública.
- Letras del Tesoro.
- Pagarés del Tesoro.
- Obligaciones y bonos públicos.
- Obligaciones y bonos privados.
- Warrants.

• Fondos de inversión:

- Características.
- Finalidad de los fondos de inversión.
- Valor de liquidación.
- La sociedad gestora.
- La entidad depositaria.
- Instituciones de inversión colectiva de carácter financiero.
- Instituciones de inversión colectiva de carácter no financiero.

• Productos derivados:

- Futuros.
- Los FRA (Forward rate agreement-Acuerdos de tipos futuros).
- Los SWAPS (permutas financieras).
- Opciones.

• Fiscalidad de los activos financieros para las empresas:

- Renta fija y renta variable.
- Deuda pública y deuda privada.
- Fondos de inversión.

• Inversiones económicas:

- Evaluación de inversiones. Rentabilidad financiera de inversiones.
- Criterios de selección (VAN, TIR).
- Aplicación financiera de la hoja de cálculo.

f) Integración de presupuestos:**• Métodos de presupuestación:**

- Presupuestos rígidos y presupuestos flexibles.
- Presupuesto fijo.
- Presupuesto incremental.
- Presupuesto por programas.
- Presupuesto base cero.
- Presupuesto proporcional a niveles de actividad.
- Presupuesto maestro.
- Presupuesto operativo.

• Cálculo y análisis de desviaciones:

- Concepto de desviación y tipología: resultado real/resultado previsto.
- Origen de desviaciones: desviaciones por causas internas, desviaciones por causas externas, desviaciones aleatorias.
- Medidas correctoras para restablecer el equilibrio presupuestario: identificación de las causas, delimitación de responsabilidad, corrección de variables.
- Cálculo de desviaciones.



Módulo profesional: Contabilidad y fiscalidad.

09

Código: 0654 - 126 horas

a) Contabilización en soporte informático de los hechos contables:

- Aplicaciones informáticas de contabilidad.
- La normalización contable. El Plan General de Contabilidad.
- **Estudios de los grupos del PGC:**
 - Cuadro de cuentas.
 - Definiciones y relaciones contables.
 - Normas de valoración.
- **Los fondos propios y la creación de la empresa:**
 - Los recursos propios de la empresa.
 - Aportaciones de los socios.
 - Los recursos generados por la empresa.
 - Ingresos que hay que distribuir en varios ejercicios.
 - Las subvenciones de capital.
 - Las diferencias positivas en moneda extranjera.
- **Las fuentes de financiación ajenas:**
 - Préstamos a largo y corto plazo y otros conceptos análogos.
 - Pólizas de crédito.
 - Los empréstitos.
 - Las finanzas recibidas.
- **El proceso contable del inmovilizado material e intangible:**
 - Concepto, clasificación y aspectos contables del inmovilizado.
 - Las diferentes entradas del inmovilizado material.
 - La evolución del inmovilizado en el seno de la empresa.
 - Pérdidas sistemáticas de valor.
 - Amortización.
 - Pérdidas asistemáticas reversibles.
 - Provisiones.
 - Pérdidas asistemáticas irreversibles.
 - Corrección de valor.
- **El proceso contable por operaciones comerciales:**
 - Las relaciones financieras derivadas de las operaciones comerciales.
 - El aspecto contable de la letra de cambio.
 - Las cuentas de personal.

• **Las cuentas relacionadas con la Administración Pública:**

- Las provisiones de tráfico.
- Registro contable de las operaciones financieras.
- Registro contable de la tesorería.
- El proceso de regularización.
- Periodificación.
- Balances de comprobación de sumas y saldos.
- Reparto de resultados.

b) Tramitación de las obligaciones fiscales y contables relativas al Impuesto de Sociedades y al Impuesto

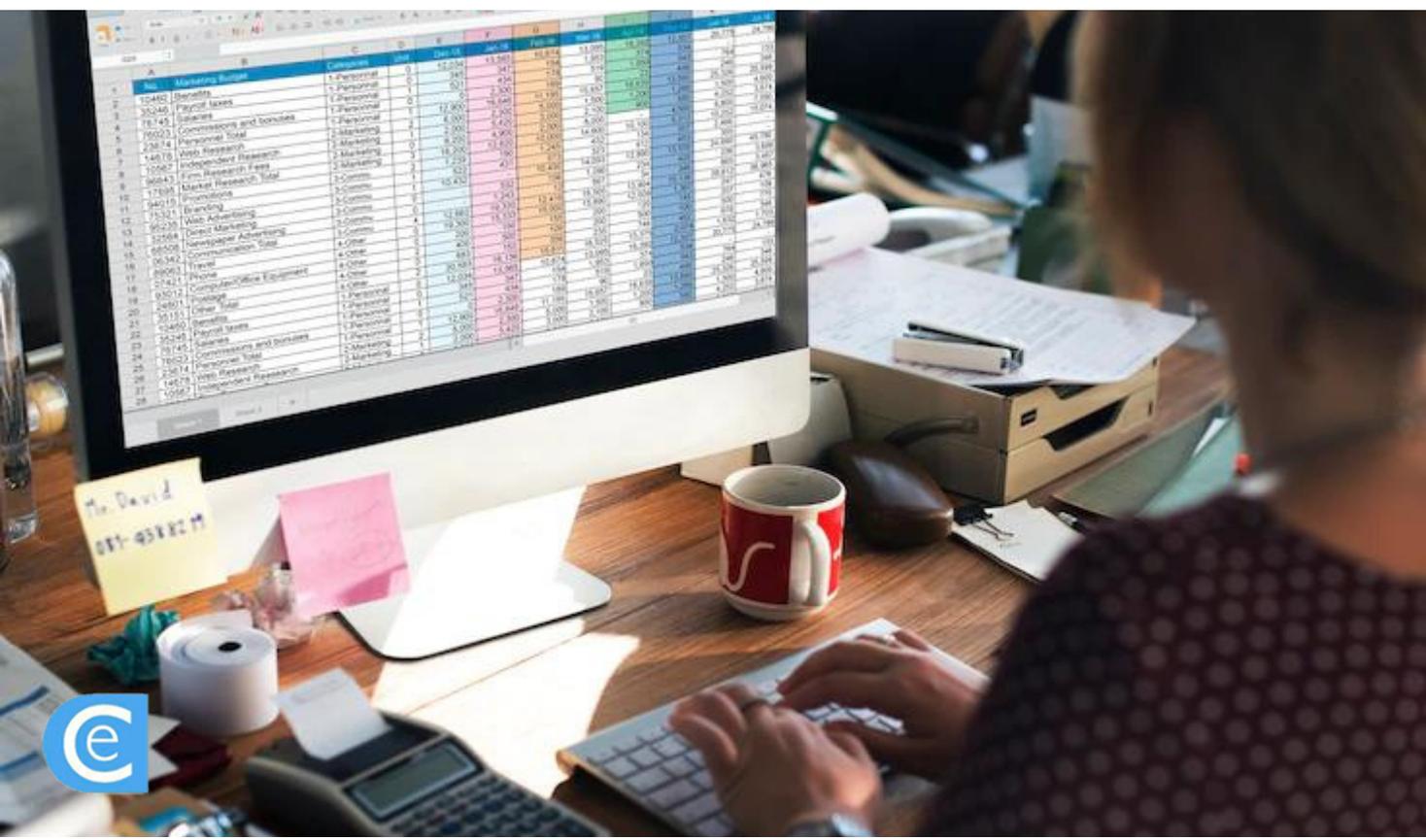
• **sobre la Renta de las Personas Físicas:**

• **Impuestos locales sobre actividades económicas:**

- Declaración del IAE.
- Declaración censal.
- Aspectos básicos de la gestión de los impuestos.

• **Impuesto de Sociedades:**

- Gestión del impuesto.
- Pagos a cuenta del impuesto.
- Devoluciones.
- Obligaciones contables y registrales.
- Determinación de la base imponible.
- Determinación de la deuda tributaria.
- Transparencia fiscal.
- Régimen de las pymes.
- Desarrollo general del cálculo del impuesto.
- La contabilidad y el impuesto de sociedades.



• Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas:

- Hecho imponible y rentas exentas.
- Contribuyentes -sujetos pasivos-.
- Periodo impositivo, devengo del impuesto e imputación temporal.
- Definición y determinación de la renta gravable.
- Integración y compensación de rentas.
- Mínimo personal y familiar. Reglas especiales de valoración.
- Regímenes de determinación de la base imponible.
- Métodos de cálculo de la base imponible.
- Base liquidable.
- Cálculo de impuesto.
- Cuota diferencial. Regímenes especiales.
- Gestión del impuesto.
- Documentación correspondiente a la declaración-liquidación de los impuestos.
- Aplicaciones informáticas de liquidación de impuestos.

c) Registro contable de las operaciones derivadas del fin del ejercicio económico:

- El proceso de regularización.
- Perdidas sistemáticas de valor. Amortización.
- Perdidas asistemáticas reversibles. Provisiones.
- Perdidas asistemáticas irreversibles. Corrección de valor.
- Las provisiones de tráfico.
- La periodificación contable. Registros contables del Impuesto de Sociedades.
- Resultado contable.
- Los libros contables. Registros.
- Aplicaciones informáticas de contabilidad.

d) Confección de las cuentas anuales:

- La comunicación de la información contable.
- Las cuentas anuales. Modelos normales y abreviados.
- Normas para la elaboración de cuentas anuales.
- El balance de situación.
- La cuenta de pérdidas y ganancias.
- Estado de cambios en el patrimonio neto.
- Estado de flujos de efectivo.
- La memoria.
- Depósito y publicación de las cuentas anuales.
- Aplicaciones informáticas de contabilidad.

e) Informes de análisis de la situación económico-financiera y patrimonial de una empresa:

- Objetivo del análisis de los estados contables.
- La clasificación funcional del balance.
- Instrumentos de análisis: fondo de maniobra. Cash-flow financiero y cash-flow generado. Periodo medio de maduración. Apalancamiento operativo. Punto muerto o umbral de rentabilidad. Apalancamiento financiero.
- Análisis patrimonial.
- Análisis financiero.
- Análisis económico.
- Aplicaciones informáticas de análisis de los estados contables.
- Indicadores de calidad en los proceso de análisis de la información contable.

f) Caracterización del proceso de auditoría en la empresa:**• La auditoría:**

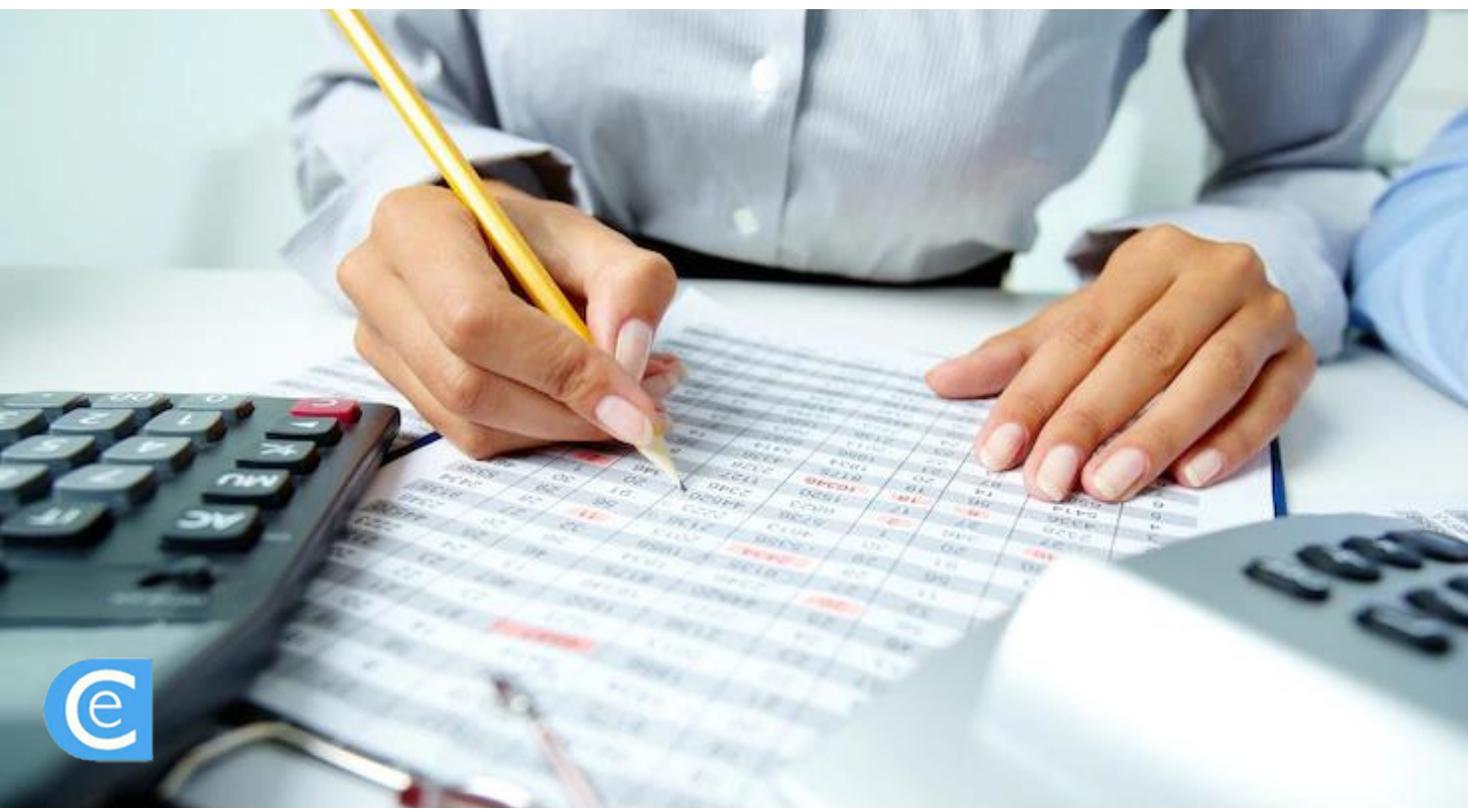
- Concepto, clasificación y propósito.

• La auditoría en España:

- Ley de Auditoría de Cuentas y reglamentos.
- Las normas de auditoría.
- Definición, objetos y clasificación.
- Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.
- Obligatoriedad y responsabilidad de la empresa en un proceso de auditoría.
- Fases y contenido de la auditoría.

• Régimen de habilitación de los auditores:

- Facultades y responsabilidades de los auditores.
- Nombramiento de los auditores.
- Ajuste y correcciones contables.
- Informe de los auditores de cuentas.



Módulo profesional: Gestión logística y comercial.**10**

Código: 0655 - 105 horas

**a) Elaboración del plan de aprovisionamiento:**

- Relaciones de las distintas funciones de la empresa con el aprovisionamiento.
- Objetivos de la función de aprovisionamiento.
- Variables que influyen en las necesidades de aprovisionamiento:
 - o Previsión de demanda.
 - o Volumen de pedido.
 - o Precio.
 - o Plazo de aprovisionamiento.
 - o Plazo de pago.
- Fases del programa de aprovisionamiento: de la detección de necesidades hasta la recepción de la mercancía.
- Programación del aprovisionamiento.
- Métodos de determinación de pedidos.
- Sistemas informáticos de gestión de stocks.
- Determinación del stock de seguridad.
- Tamaño óptimo de pedidos.
- El punto de pedido y el lote de pedido que optimiza el stock en el almacén.
- La ruptura de stock y su coste. Los costes de demanda insatisfecha.

• Gestión de stocks:

- Reducción de puntos de almacenamiento.
- Variaciones de la demanda y niveles de stocks.
- Costes de inventarios.

• Métodos de gestión de stocks:

- Parámetros de stocks: máximo, mínimo, de seguridad, medio, óptimo y en consignación.
 - Gestión integrada de stocks.
 - Método ABC de gestión de inventarios.
 - Enfoque JIT y KANBAN en la gestión del aprovisionamiento.

b) Procesos de selección de proveedores:

- Identificación de fuentes de suministro y búsqueda de los proveedores potenciales online y offline.
- Petición de ofertas y pliego de condiciones de aprovisionamiento.
- Criterios de selección/evaluación de proveedores: económicos, servicio, calidad y factores de riesgo.
- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.
- Registro y valoración de proveedores: archivo y actualización.
- Análisis comparativo de ofertas de proveedores.

c) Planificación de la gestión de la relación con proveedores:

- Las relaciones con proveedores: motivos de satisfacción y discrepancias.
- Documentos utilizados para el intercambio de información con proveedores: órdenes de compra, programas de entrega en firme y planificadas, avisos de envío/recepción, albaranes de entrega, facturas, especificaciones del producto y ofertas.
- Aplicaciones informáticas de comunicación e información con proveedores: transmisión de datos por medios convencionales y electrónicos.
- Etapas del proceso de negociación con proveedores. Estrategias y actitudes.
- Cualidades del negociador: comunicación, persuasión y habilidades.
- Preparación de la negociación. Análisis de las situaciones de partida: fortalezas y debilidades propias y de la otra parte. Argumentación y tratamiento de objeciones.
- Estrategia ante situaciones especiales: monopolio, proveedores exclusivos y otras.

d) Programación del seguimiento y control de las variables del aprovisionamiento:**• El proceso de aprovisionamiento:**

- Órdenes de pedido/entrega.
- Recepción, identificación y verificación de pedidos.
- Seguimiento del pedido.
- Control de salidas.
- Diagrama de flujo de documentación: seguimiento online y offline.
- Aplicaciones informáticas de gestión y seguimiento de proveedores.
- Ratios de control y gestión de proveedores.
- Indicadores de calidad y eficacia operativa en la gestión de proveedores.

• Informes de evaluación de proveedores:

- Análisis de puntos críticos.
- Costes.
- Conclusiones y propuestas.
- Documentación del proceso de aprovisionamiento: órdenes de compra, programas de entrega en firme y planificadas, avisos de envío/recepción, albaranes de entrega, facturas, especificaciones del producto y ofertas.
- Normativa vigente sobre envase, embalaje y etiquetado de productos y/o mercancías.

e) Fases y operaciones de la cadena logística:

- La función logística en la empresa.
- Definición y características básicas de la cadena logística: actividades, fases y agentes que participan (proveedores, centros de producción, transporte primario, zonas de tránsito, depósitos, almacenes, centros de compras y distribución, transportistas, puntos de venta y cliente).
- Sistema informático de trazabilidad y gestión de la cadena logística.
- Calidad total y just in time.
- **Gestión de la cadena logística en la empresa:**
 - Red logística propia.
 - Centros de distribución.
 - Red de almacenes propios o arrendados.
 - Envíos directos.
 - Otros.
- Los costes logísticos: costes directos e indirectos, fijos y variables.
- Control de costes en la cadena logística:
 - Costes de almacenaje y stock.
 - Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento.
 - Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías.
 - Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga y preparación, entre otros).
- Logística inversa. Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones.
- Elementos del servicio al cliente.
- Optimización del coste y del servicio.
- Responsabilidad social corporativa en la logística y el almacenaje.



Módulo profesional: Simulación empresarial.

11

Código: 0656 - 126 horas

a) Factores de la innovación empresarial:

- El proceso innovador en la actividad empresarial.
- Factores de riesgo en la innovación empresarial. Las facetas del emprendedor.
- La tecnología como clave de la innovación empresarial.
- La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.
- Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.

b) Selección de la idea de negocio:

- El promotor y la idea:
- Fuentes de búsqueda de ideas.
- Variables de estudio.
- Factores directos e indirectos.
- **Selección de ideas de negocio:**
 - Cuadro de análisis DAFO: utilidad, estructura, elaboración e interpretación.
- **El plan de empresa:**
 - Utilidad del plan de negocio.
 - Estructura del plan de empresa: plan de marketing, plan de organización de recursos, plan financiero y plan jurídico formal.
 - Aspectos formales del documento.
- Análisis de mercados.
- La actividad empresarial.
- La competencia.

c) Organización interna de la empresa, forma jurídica y recursos:

- El empresario.
- Clasificación de empresas.
- La forma jurídica de la empresa:
 - Exigencias legales, aspectos fiscales, responsabilidades y capital social.
 - El empresario individual: características y normativa asociada.
 - Sociedades mercantiles: características y normativa asociada.
- Costes de constitución y puesta en marcha.
- La organización funcional en la empresa.
- Responsabilidad social de la empresa.
- Asignación de recursos.

d) Viabilidad de la empresa:

- La inversión en la empresa.
- La financiación de la empresa.
- Fuentes de financiación.
- Plan de viabilidad.
- Planificación financiera.





- Análisis económico-financiero de proyectos de empresa.
- Exposición de proyectos empresariales.
- e) Gestión de la documentación de puesta en marcha de un negocio:
 - Trámites generales para los diferentes tipos de empresa:
 - o Autónoma.
 - o Cooperativa.
 - o Sociedades civiles y comunidad de bienes.
 - o Sociedades mercantiles.
 - Tramites específicos. Negocios particulares.
 - Autorizaciones, instalación o constitución.
 - Inscripciones en registros.
 - Carnés profesionales.
- f) Gestión del proyecto empresarial:
 - El plan de aprovisionamiento.
 - Gestión comercial en la empresa.
 - Gestión del marketing en la empresa.
 - Gestión de los recursos humanos.
 - Gestión de la contabilidad como toma de decisiones.
 - Gestión de las necesidades de inversión y financiación.
 - Gestión de las obligaciones fiscales.
 - Equipos y grupos de trabajo.

• El trabajo en equipo:

- La comunicación.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- El plan de trabajo.
- La toma de decisiones.
- El resultado del trabajo en equipo.
- Ventajas y dificultades.
- Confección y diseño de los equipos dentro de la empresa creada.
- El dossier del proyecto: elaboración y selección del destinatario.
- Exposición pública del proyecto: técnicas de captación de la atención. Destrezas comunicativas.
- Uso de herramientas informáticas en la elaboración y exposición del proyecto empresarial.

**Módulo profesional: Proyecto de administración y finanzas.****12****Código: 0657 - 50 horas****a) Identificación de necesidades del sector productivo y de la organización de la empresa:**

- Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.
- Estructura y organización empresarial del sector.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.
- Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
- Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.
- La cultura de la empresa: imagen corporativa.



- Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

b) Diseño de proyectos relacionados con el sector:

- Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de Formación en centros de trabajo.
- Recopilación de información.
- Estructura general de un proyecto.
- Elaboración de un guion de trabajo.
- Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.
- Viabilidad y oportunidad del proyecto.
- Revisión de la normativa aplicable.

c) Planificación de la ejecución del proyecto:

- Secuenciación de actividades.
- Elaboración de instrucciones de trabajo.
- Elaboración de un plan de prevención de riesgos.
- Documentación necesaria para la planificación de la ejecución del proyecto.
- Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.
- Indicadores de garantía de la calidad del proyecto.

d) Definición de procedimientos de control y evaluación de la ejecución del proyecto:

- Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.
- Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.
- Determinación de las variables susceptibles de evaluación.
- Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.
- Control de calidad de proceso y producto final.
- Registro de resultados.



Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

13

Código: 0658 - 96 horas

a) Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en Administración y Finanzas.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en Administración y Finanzas.
- Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.
- Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas.
- **Planificación de la propia carrera:**
 - Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.
 - Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.
 - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
 - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.
 - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
 - Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
 - El proceso de toma de decisiones.
 - Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

b) Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Clases de equipos en el sector de la administración según las funciones que desempeñan.
- Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
- Características de un equipo de trabajo eficaz.
- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
- Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.



**c) Contrato de trabajo:**

- El derecho del trabajo.
- Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores.
- Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en Administración y Finanzas.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación y teletrabajo, entre otros.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

d) Seguridad Social, empleo y desempleo:

- El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
- Estructura del sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- La acción protectora de la Seguridad Social.
- Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.
- Concepto y situaciones protegibles por desempleo.
- Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

e) Evaluación de riesgos profesionales:

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad profesional.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.
- El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Riesgos específicos en el sector de la administración.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

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

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

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

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



Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.**14****Código: 0660 – 360 horas****a) Identificación de la estructura y organización empresarial:**

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

b) Aplicación de hábitos éticos y laborales:

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

c) Elaboración y tramitación de documentos administrativos:

- Circuitos de comunicación de la empresa. Procesos.
- Equipos e instrumentos para la gestión de la comunicación.
- Documentos de comunicación administrativa. Tipos y gestión.
- Documentos relacionados con la actividad comercial de la empresa. Tipos y gestión.
- Documentos relativos a las relaciones con las administraciones. Tipos y gestión.
- Estilo corporativo en la gestión de documentos, comunicaciones y relación con los clientes de la empresa.

d) Gestión de procesos administrativos:**• Actuaciones administrativas periódicas y no periódicas:**

- Con las administraciones.
- Con otras entidades.
- Procesos de coordinación con otros departamentos y miembros del equipo para la gestión administrativa.
- Recursos humanos y materiales en la gestión de procesos administrativos en la empresa. Procesos de dirección y racionalización de los mismos.
- Medidas de control, supervisión y corrección.



TÉCNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PARA MÁS INFORMACIÓN:

 www.ceiforestudios.com

 informacion@ceiforestudios.com

 623 40 34 68

 @ ceiforestudios

 @ ceiforestudios

 @ CeiforEstudios