

# I. Disposiciones generales

## MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIA

- 7608** *CORRECCION de erratas de la Orden de 14 de febrero de 1996 sobre evaluación de los alumnos con necesidades educativas especiales que cursan las enseñanzas de régimen general establecidas en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.*

Advertida errata en la inserción de la mencionada Orden publicada en el «Boletín Oficial del Estado» número 47, de fecha 23 de febrero de 1996, se transcribe a continuación la oportuna rectificación:

En el apartado séptimo.3, página 6918, donde dice: «En este caso, el número de dos años de permanencia en la etapa..., podrá ampliarse en dos», debe decir: «En este caso, el número de años de permanencia en la etapa..., podrá ampliarse en dos».

## MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL

- 7609** *REAL DECRETO 306/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de administrativo comercial.*

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de

cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995, concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de administrativo comercial, perteneciente a la familia profesional de Administración y Oficinas y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe de las Comunidades Autónomas que han recibido el traspaso de la gestión de la formación profesional ocupacional y del Consejo General de la Formación Profesional, a propuesta del Ministro de Trabajo y Seguridad Social, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996,

### DISPONGO:

#### Artículo 1. *Establecimiento.*

Se establece el certificado de profesionalidad correspondiente a la ocupación de administrativo comercial, de la familia profesional de Administración y oficinas, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

#### Artículo 2. *Especificaciones del certificado de profesionalidad.*

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el anexo I.

2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figurarán en el anexo II, apartados 1 y 2.

3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el anexo II, apartado 3.

4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje, figuran en el anexo II, apartado 4.

Artículo 3. *Acreditación del contrato de aprendizaje.*

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según el ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. *Plazo de adecuación de centros.*

Los centros autorizados para dispensar la formación profesional ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el anexo II apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. *Facultad de desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Unidad de competencia 1: efectuar la gestión administrativa de las operaciones de aprovisionamiento de existencias.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de Trabajo y Seguridad Social,  
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

ANEXO I

I. REFERENTE OCUPACIONAL

1. Datos de la ocupación:

- 1.1 Denominación: administrativo comercial.
- 1.2 Familia profesional: Administración y Oficinas.

2. Perfil profesional de la ocupación:

2.1 Competencia general: efectúa la gestión administrativa de las operaciones de aprovisionamiento mediante el control de los stocks y la ejecución administrativa de las compras. Asimismo, lleva a cabo la gestión administrativa de la comercialización y venta de los productos y servicios de la empresa, ocupándose del mantenimiento y actualización del correspondiente sistema de información comercial, la recopilación y proceso de información de la actividad de la red de ventas, la atención directa al cliente y el trámite de las distintas operaciones de venta generadas.

2.2 Unidades de competencia:

- 1. Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de aprovisionamiento de existencias.
- 2. Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de productos y servicios.

2.3 Realizaciones profesionales y criterios de ejecución.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.1 Efectuar el seguimiento de los parámetros de la gestión de existencias de almacén mediante la aplicación de los sistemas de control, valoración e inventario establecidos, para satisfacer las necesidades de información al respecto y garantizar los niveles de stocks deseados.</p>	<p>Registrando puntualmente y con precisión las entradas y salidas de mercancías en las fichas/documentación de almacén, siguiendo el sistema y procedimiento establecido-manual o informático. Controlando el nivel de stocks de los distintos productos, e identificando las correspondientes necesidades de aprovisionamiento de acuerdo a las directrices e indicaciones prefijadas al respecto.</p> <p>Realizando los cálculos de valoración de las existencias en almacén aplicando correctamente el sistema y procedimiento de valoración establecido (FIFO, LIFO, otros). Calculando los ritmos de rotación de stocks según períodos y productos, y transmitiendo los oportunos datos correspondientes a sus superiores. Efectuando el inventario de las existencias en almacén en las fechas fijadas y de acuerdo al procedimiento establecido. Contrastando la concordancia entre el recuento físico realizado y las fichas/documentos de almacén, detectando en su caso desviaciones y procediendo a su corrección y/o comunicación. Utilizando en los distintos procesos de gestión de almacén, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p> <p>Consultando los ficheros de suministradores, manuales o informáticos, de acuerdo a las rutinas establecidas y/o las instrucciones recibidas; y en su caso, actualizando o corrigiendo sus correspondientes referencias. Seleccionando los proveedores adecuados y solicitando las oportunas ofertas mediante contacto oral y/o escrito con los mismos. Verificando que las ofertas recibidas se ajustan a los estándares de calidad y características solicitados.</p>
<p>1.2 Ejecutar los trámites administrativos de las compras mediante la solicitud de ofertas, la valoración y diferenciación de las mismas, y la realización y registro de los correspondientes pedidos, de modo que se garantice un proceso de compra y suministro óptimo para la empresa.</p>	

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>1.3 Efectuar el seguimiento administrativo de las compras realizadas mediante la verificación y archivo de la documentación correspondiente, y la resolución de incidencias producidas, de modo que se garantice el correcto control del suministro en todo momento.</p>	<p>Diferenciando y valorando las distintas ofertas de acuerdo a sus condiciones en términos de precios, plazos de entrega, descuentos, rappels, condiciones de pago, servicios complementarios, otros.</p> <p>Informando a sus superiores de las alternativas existentes y las valoraciones de los mismos.</p> <p>Cursando los pedidos en la forma y plazos señalados por sus superiores o, en su caso, aplicando las rutinas de pedido correspondiente de acuerdo a las instrucciones y procedimientos establecidos.</p> <p>Recopilando la documentación de la compra -correspondencia, contratos, y otros documentos- y procediendo a su registro y archivo de acuerdo a los criterios establecidos.</p> <p>Actualizando las fichas de proveedores y/o compras de acuerdo a los criterios y soportes -informáticos y/o manuales- existentes.</p> <p>Comunicando internamente las operaciones de compra cursadas a las áreas, departamentos afectados, y transmitiendo la documentación pertinente.</p> <p>Utilizando en los distintos procesos y trámites administrativos de compra, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p> <p>Supervisando el cumplimiento de los plazos de entrega y, en su caso, efectuando las correspondientes reclamaciones orales y/o escritas, de cara a la limitación de retrasos o la obtención de compensaciones oportunas.</p> <p>Controlando la conformidad de los albaranes -cantidades, características, condiciones, u otros-.</p> <p>Confirmando el buen estado de los productos recibidos, procediendo en su caso a las devoluciones oportunas, previa cumplimentación de los albaranes y documentación necesaria para la devolución.</p> <p>Controlando la coherencia y validez de las facturas en relación a las compras efectuadas de acuerdo a la normativa mercantil vigente.</p> <p>Solicitando/reclamando -oralmente y/o por escrito las documentaciones correspondientes a las operaciones, cuando éstas no son recibidas en la fecha y forma establecidas.</p> <p>En caso de incidencias, realizando las gestiones pertinentes de acuerdo a los procedimientos habituales, y poniéndolo en conocimiento de sus superiores y/o afectados.</p> <p>Registrando las incidencias y sus repercusiones en las fichas y documentos de los distintos proveedores y/o compras, de acuerdo a los procedimientos establecidos y los soportes -manuales o informáticos- existentes.</p> <p>Utilizando en los distintos procesos y trámites de seguimiento de las compras, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p>

Unidad de competencia 2: efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de existencias.

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.1 Mantener un sistema de información comercial actualizado, mediante la organización, registro y seguimiento de las distintas informaciones de interés en relación a la oferta de la empresa y su actividad de venta y distribución, en orden a garantizar un servicio de venta y asistencia comercial ágil y preciso.</p>	<p>Manejando con soltura y precisión la gama de productos y/o servicios ofertados, sus características técnicas, económicas u otras.</p> <p>Efectuando el seguimiento y actualización de los sistemas de información -archivo y consulta- al respecto: referencias, especificaciones, tarifas y otros.</p> <p>Identificando los distintos segmentos o tipos de clientela de la empresa.</p> <p>Actualizando los ficheros de los clientes actuales y/o potenciales de acuerdo a los criterios establecidos y directrices recibidas.</p> <p>Identificando las formas de venta y distribución utilizadas por la empresa, y los equipos humanos y/o empresariales que las integran: vendedores, representantes, distribuidores, prescriptores y otros.</p> <p>Manteniendo y actualizando en la forma y plazos establecidos los ficheros e informaciones relativos a la fuerza de ventas de la empresa: vendedores, representantes, delegaciones y otros.</p> <p>Comprendiendo los objetivos y políticas comerciales de la empresa en el corto y medio plazo, a fin de situar la acción comercial en las coordenadas correctas de la actividad empresarial.</p>

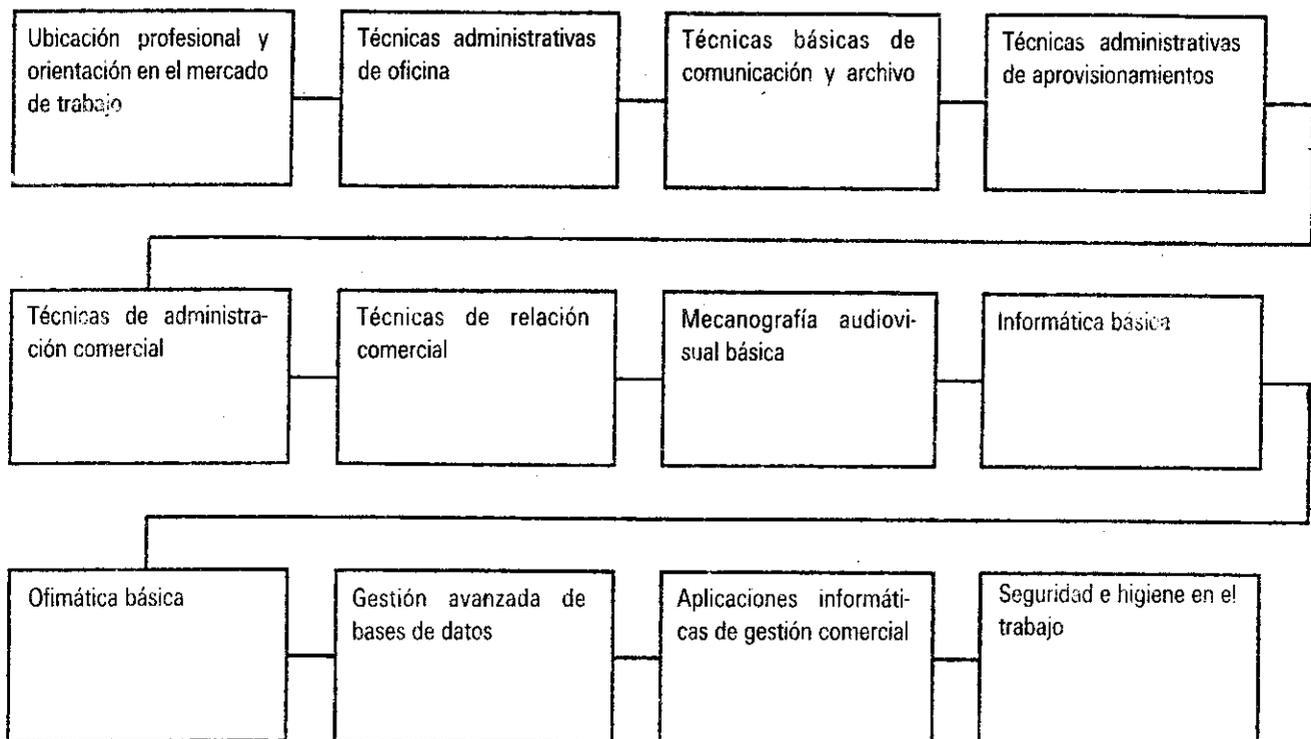
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.2 Atender e informar al cliente, transmitir internamente sus demandas y, en su caso, vender el producto y/o servicio más adecuado a sus necesidades, mediante la aplicación de las oportunas técnicas de comunicación y/o venta, en coherencia con los objetivos y planes establecidos por la empresa al respecto.</p>	<p>Identificando a la competencia y diferenciando sus características y rasgos competitivos más significativos en relación a los de la propia empresa. Utilizando en las distintas labores, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p> <p>Atendiendo al cliente con cortesía, escuchando sus planteamientos e identificando sus necesidades.</p> <p>Respondiendo con amabilidad a sus preguntas y ofreciendo las informaciones que requiere de forma precisa.</p> <p>Informándole de las posibilidades que el surtido de productos y/o servicios le ofrece, teniendo siempre presente la imagen y objetivos de la empresa.</p> <p>Transmitiendo su demanda a las áreas/ departamentos afectados, o poniéndole en contacto con las personas que habrán de satisfacer su demanda.</p> <p>Consultando sobre la viabilidad de determinadas demandas recibidas: viabilidad técnicas, disponibilidad de existencias, tarifas aplicables en su caso.</p> <p>Efectuando los cálculos pertinentes para calcular las ofertas económicas resultantes; en su caso, mediante la correcta utilización de los medios informáticos existentes.</p> <p>Recontactando telefónicamente con los clientes a efectos de informarles sobre consultas previamente planteadas no satisfechas.</p> <p>Elaborando y enviando las oportunas cartas o documentos de oferta: especificando productos, calidades, tarifas de precios, descuentos existentes, condiciones de entrega, asistencia post-venta, u otros.</p> <p>Facilitando/enviando información adicional: catálogos, muestras, u otros.</p> <p>En su caso, y dependiendo del tipo de venta, recogiendo la demanda y cerrando la venta de acuerdo a las condiciones prefijadas y establecidas habitualmente.</p> <p>Utilizando en los distintos procesos y trámites de información y venta, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p> <p>Recogiendo las quejas o incidencias planteadas por el cliente en actitud positiva y de acuerdo al protocolo establecido al efecto en función de la pertinencia de la reclamación: asumiendo la responsabilidad del establecimiento y ofreciendo las alternativas existentes si la queja entra dentro de su campo de responsabilidad; transmitiendo a sus superiores y/o responsables la reclamación en caso de que la respuesta a la misma quede fuera de su ámbito de competencias, y ante reclamaciones injustificadas, adoptando una actitud educada pero firme, argumentando sólidamente sobre la improcedencia de la reclamación, y en última instancia, adoptando el procedimiento habitual en esas circunstancias.</p>
<p>2.3 Gestionar el proceso administrativo de la venta mediante su formalización documental y seguimiento, a fin de garantizar su correcta y puntual realización.</p>	<p>Recopilando informaciones de las ventas y actividades de los distintos componentes de la red/fuerza de ventas de la empresa -representantes, vendedores, u otros-.</p> <p>Registrando/introduciendo las informaciones relativas a las ventas en las oportunas fichas y archivos de acuerdo a los soportes y procedimientos -manuales o informáticos- fijados al efecto.</p> <p>Formalizando con precisión y de acuerdo a la normativa vigente los documentos relativos a la venta -factura proforma/contrato- y detallando en los mismos las distintas características y especificaciones necesarias: productos, cantidades, plazos, condiciones particulares, formas de pago, u otros.</p> <p>Recopilando la documentación necesaria -documentación interna relativa al contrato, informes técnicos, cartas, faxes u otros documentos del cliente-, y formalizando y archivando de acuerdo a los criterios fijados, el oportuno dossier de venta.</p> <p>Manteniendo y/o actualizando el archivo de ventas de acuerdo a los criterios establecidos y la normativa vigente al respecto -vigencia temporal de la documentación-.</p> <p>Efectuando el proceso de facturación relativo a las ventas siguiendo la forma y los procedimientos fijados.</p> <p>Elaborando los albaranes correspondientes a las ventas/envíos que se realizan.</p> <p>Transmitiendo a las distintas áreas/departamentos afectados, la información de ventas/facturación de acuerdo a las formas y plazos preestablecidos.</p> <p>En su caso, estableciendo el planning de seguimiento de ventas en curso, y efectuando los controles pertinentes de acuerdo a los procedimientos habituales prefijados al respecto.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCION
<p>2.4 Apoyar la gestión comercial y de «marketing» de la empresa, explotando informaciones disponibles y colaborando en el soporte administrativo de las actuaciones promocionales/publicitarias a fin de contribuir a su nivel al desarrollo de la gestión comercial de la empresa.</p>	<p>En caso de incidencias, realizando las gestiones pertinentes de acuerdo a los procedimientos habituales, y poniéndolo en conocimiento de sus superiores y afectados.                      Registrando las incidencias y/o sus repercusiones en los documentos, dossiers y/o archivos utilizados.                      Utilizando en los distintos procesos y trámites de control y formalización documental de las ventas, el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p> <p>Elaborando con corrección las estadísticas y cuadros periódicos de ventas según los criterios y formatos establecidos: ventas por clientes, por áreas geográficas, por productos, vendedores, u otros.                      Obteniendo y/o elaborando las informaciones puntuales solicitadas por sus superiores, y plasmándolas con corrección en la forma documental establecida: formato, número de copias, u otras indicaciones.</p> <p>Explotando y organizando los directorios de clientes actuales y potenciales de cara a posibles análisis, «mailings», y/o envíos de acciones promocionales y publicitarias.                      Clasificando la clientela en función de los criterios de interés señalados por sus superiores jerárquicos.                      Siguiendo y garantizando la correcta clasificación y registro de las respuestas comerciales a «mailings», circularizaciones o campañas promocionales.                      Explotando de acuerdo a las instrucciones recibidas y los medios y soportes existentes -manuales o informáticos-, las informaciones derivadas de los «mailings», respuestas comerciales, encuestaciones comerciales u otras acciones similares.                      Utilizando en los distintos procesos y trámites de apoyo a la gestión comercial y de «marketing», el software, equipos ofimáticos y, en general, medios técnicos de apoyo existentes con destreza y precisión.</p>

**ANEXO II**

**II. REFERENTE FORMATIVO**

**1. Itinerario formativo**



**1.1 Duración:**

Conocimientos prácticos: 460 horas.  
 Conocimientos teóricos: 310 horas.  
 Evaluaciones: 30 horas.  
 Duración total: 800 horas.

9. Ofimática Básica.
10. Gestión Avanzada de Bases de Datos.
11. Aplicaciones Informáticas de Gestión Comercial.
12. Seguridad e Higiene en el Trabajo.

**1.2. Módulos que lo componen:**

1. Ubicación Profesional y Orientación en el Mercado de Trabajo.
2. Técnicas Administrativas de Oficina.
3. Técnicas Básicas de Comunicación y Archivo.
4. Técnicas Administrativas de Aprovisionamientos.
5. Técnicas de Administración Comercial.
6. Técnicas de Relación Comercial.
7. Mecanografía Audiovisual Básica.
8. Informática Básica.

**2. Módulos formativos**

**Módulo 1:** ubicación profesional y orientación en el mercado de trabajo (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: utilizar técnicas de búsqueda de empleo activas, orientando la actuación en el mercado de trabajo de acuerdo a las propias capacidades e intereses en un itinerario profesional coherente.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
1.1 Definir la función de la empresa dentro de una economía de mercado considerando sus distintas formas jurídicas de organización.	<p>Identificar las distintas clases de empresas según sus objetivos.          Definir, dentro del marco legal, la empresa y sus posibles configuraciones.</p>
1.2 Describir la función administrativa y de oficina, y explicar sus particularidades más significativas.	<p>Enumerar los tipos de sociedades y sus principales características de funcionamiento.          Distinguir las singularidades propias de la Sociedad Anónima y de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.</p>
1.3 Situar las ocupaciones de la familia profesional de Administración y Oficinas en el marco empresarial, identificando funciones y tareas que le son propias.	<p>Identificar las áreas genéricas que configuran la actividad común de la oficina.          Describir básicamente los contenidos profesionales, funciones, y objetivos diferenciados de las áreas de administración-gestión e información-comunicación.          Enumerar las ocupaciones más significativas de las áreas de administración-gestión e información-comunicación.          Diferenciar las características que presenta la función de administración y oficina, en función del tamaño empresarial y el sector de actividad.</p>
1.4 Aplicar de forma consciente las fórmulas de búsqueda de empleo.	<p>Enumerar los distintos departamentos o funciones de una empresa-tipo: compras, ventas, producción, contabilidad, personal, u otros.          Ubicar funcionalmente las ocupaciones de la familia profesional de Administración y Oficinas y describir básicamente sus funciones/tareas.</p>
1.5 Reconocer el marco jurídico laboral y el entorno formativo profesional en el que se desarrolla la búsqueda de empleo.	<p>Identificar las relaciones que genera la actividad laboral entre los departamentos y ocupaciones de la empresa.          Precisar las especificaciones y diferenciaciones de funciones/tareas y vinculación con otros departamentos en función del tamaño y el sector.</p>
1.6 Reconocer el marco jurídico laboral y el entorno formativo profesional en el que se desarrolla la búsqueda de empleo.	<p>Reconocer las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador, vinculándolos a potenciales ocupaciones a las que pudiera accederse.          Definir los intereses, motivaciones y preferencias profesionales propias.          Ajustar adecuadamente capacidades, actitudes y conocimientos propios, con intereses, motivaciones y preferencias, con objeto de definir el abanico o marco de ocupaciones susceptibles de una búsqueda de empleo.          Precisar los distintos tipos de empresas en los que aparece la demanda laboral (ocupación/es) referida a sus intereses.          Enumerar y describir básicamente los canales más significativos de búsqueda de empleo.          Redactar adecuadamente un currículum vitae.          Mantener de forma correcta y fluida una entrevista de selección.</p>
1.7 Reconocer el marco jurídico laboral y el entorno formativo profesional en el que se desarrolla la búsqueda de empleo.	<p>Describir las modalidades básicas de contratación que aparecen en el sector.          Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.</p>
1.8 Reconocer el marco jurídico laboral y el entorno formativo profesional en el que se desarrolla la búsqueda de empleo.	<p>Enumerar las fuentes básicas del derecho laboral.          Identificar la oferta formativa existente adaptada a su área profesional.</p>

### Contenidos teórico-prácticos:

#### a) La empresa como unidad económica de producción:

Concepto de empresa.

Clases de empresas: por su finalidad, por su actividad, por su carácter.

La empresa y su forma jurídica:

Empresario individual y comunidades de bienes.

Las sociedades mercantiles y sus clases: sociedades personalistas y capitalistas.

La Sociedad de Responsabilidad Limitada.

La Sociedad Anónima.

#### b) La empresa y las ocupaciones de la familia profesional.

Las funciones básicas de la empresa: compras, ventas, producción, contabilidad, personal.

Relaciones funcionales (interdepartamentales):

Organigramas.

La cadena de valor.

Las ocupaciones y la empresa:

Ubicación funcional.

Tareas/funciones.

Relaciones interdepartamentales.

Ocupaciones «próximas» profesionalmente.

Las ocupaciones en función del tamaño empresarial y el sector de actividad:

Carácter horizontal al conjunto de sectores.

La especificidad del tamaño: presencia y particularidades de las ocupaciones en función del tamaño.

Importancia cuantitativa de las ocupaciones en las empresas.

#### c) La actividad administrativa y de oficina:

Las grandes áreas de la actividad administrativa y de oficina.

Administración-gestión.

Información-comunicación.

Administración-gestión: ámbitos de actividad, funciones y objetivos:

Actividad financiero-contable: tesorería, facturación, gestión bancaria, fiscalía.

Administración de personal.

Soporte administrativo de la ejecución de tareas.

Información-comunicación: ámbitos de actividad, funciones y objetivos:

Actividades generales de información-comunicación: transmisión, clasificación, tratamiento de información, redacción de correspondencia y proceso de documentos, organización de actividades.

Actividades específicas de información-comunicación: soporte de la dirección, especificidades departamentales.

#### d) Búsqueda de empleo:

Iniciativas de búsqueda de empleo:

Análisis personal.

Canales informativos y de búsqueda de empleo.

Técnicas de búsqueda: currículum vitae, entrevistas.

El marco institucional del empleo y la formación:

Asociaciones empresariales y sindicales en el sector.

Asociacionismo comercial.

Cámaras de comercio.

#### e) Marco jurídico laboral:

El marco de las relaciones laborales: Estatuto de los trabajadores, Ordenanzas laborales, Convenios colectivos.

Tipología de contratos.

La Seguridad Social: funciones, obligaciones, prestaciones.

Trámites y requisitos para el desarrollo de una actividad profesional por cuenta propia:

Seguridad Social.

Aspectos Fiscales.

Requisitos contables y formalidades.

#### f) La empresa como unidad económica de producción:

A partir de una relación de empresas convenientemente caracterizadas:

Clasificarlas en función de su actividad.

Clasificarlas en función de su forma jurídica.

A partir de una relación detallada de requisitos funcionales y estatutarios de distintas sociedades:

Elegir los aplicables a las S.A.

Elegir los aplicables a los S.R.L.

#### g) La actividad administrativa y de oficina:

Para distintas situaciones de oficinas convenientemente caracterizadas en las que se detalla un conjunto de actividades y tareas:

Seleccionar y describir las actividades de organización-gestión.

Seleccionar y describir las actividades de información-comunicación.

#### h) La empresa y las ocupaciones de la familia profesional:

A partir de un caso dado convenientemente caracterizado:

Diseñar el organigrama de la empresa.

Situar su ocupación en el organigrama.

Definir los grandes bloques de tareas de su ocupación.

Desarrollar posibles trayectorias profesionales de su ocupación en la empresa.

A partir de la caracterización de dos oficinas correspondientes a dos tamaños de empresa diferenciados, desarrollar para la ocupación objeto del curso las particularidades que le afectan en función del tamaño empresarial.

#### i) Búsqueda de empleo:

A partir de una relación de conocimientos, capacidades y actitudes relativas a una o varias ocupaciones:

Realizar un autochequeo de valoración de conocimientos y capacidades profesionales en relación a esas ocupaciones.

Definir un posicionamiento subjetivo en relación a esas ocupaciones.

Para una oferta formativa amplia y diversa:

Seleccionar los cursos/contenidos de interés en su ámbito profesional.

A partir de varias ofertas de empleo:

Elaborar un currículum vitae adaptado a cada una de ellas.

Redactar una carta de presentación de servicios profesionales/búsqueda de empleo.

Efectuar una llamada telefónica de consulta en relación a una oferta de empleo/presentación de servicios.

Cumplimentar un formulario cerrado de respuesta/solicitud de empleo.

**j) Aspectos operativos del marco jurídico laboral:**

A partir de la relación de las fuentes básicas del ordenamiento jurídico-laboral, clasificarlas en orden descendente.

A partir de la lectura de las cláusulas y condiciones de varios contratos de trabajo, identificar cada uno de ellos en la tipología de contrato existente.

Para un contrato determinado:

Presentar obligaciones y prestaciones en relación a la Seguridad Social.

A partir de una relación de requisitos y exigencias administrativas varias:

Identificar los requisitos contables, fiscales y de Seguridad Social para el desarrollo de una actividad por cuenta propia.

Módulo 2: técnicas administrativas de oficina (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: efectuar el tratamiento documental relativo a los procedimientos administrativos propios a la actividad empresarial.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>2.1 Reconocer y diferenciar los flujos de información documental que genera la actividad empresarial.</p>	<p>Describir de forma general la estructura funcional/departamental de una empresa y sus posibles variantes en función del tamaño y el sector de actividad. Identificar con precisión los flujos de comunicación internos y externos, y los circuitos documentales que genera la actividad empresarial. En un caso convenientemente caracterizado: representar mediante un organigrama funcional, la organización de la empresa, identificar los circuitos documentales más significativos de sus relaciones funcionales</p>
<p>2.2 Identificar y efectuar el tratamiento administrativo de los impresos y documentos generados por la actividad empresarial.</p>	<p>Reconocer los formatos de los impresos y documentos generales y mercantiles utilizados en la gestión empresarial. Explicar correctamente el significado y tratamiento administrativo-contable de: los documentos relativos a la gestión de personal, los documentos relativos a la gestión fiscal, los documentos relativos al proceso productivo-comercial de la empresa. Enumerar los libros de registro más habituales en las diferentes áreas de la empresa y describir básicamente la función registral de los mismos. En un caso práctico convenientemente caracterizado, cumplimentar: documentos de pago: cheques y letras de cambio, documentos comerciales: pedidos, albaranes y facturas, documentos laborales: contratos y apuntes en el libro de matrícula.</p>

**Contenidos teórico-prácticos:**

La empresa y los flujos de información:

La empresa y la actividad:

Fases y ciclo de la actividad.

Estructura y organización interna:

Organigramas.

Departamentos.

Relaciones externas.

Relaciones interdepartamentales.

Relaciones intradepartamentales.

Circuitos documentales.

Los impresos y documentos:

Concepto y características.

Contenido y clases de impresos y documentos.

Normalización de impresos y documentos: normas

UNE y abreviaturas más frecuentes.

Documentos relacionados con la compraventa:

El pedido: ficha producto, ficha proveedor, otros.

Recepción de mercancías: albaranes de entrega y recepción.

Facturación proveedores.

Notas de abono.

Notas de gastos.

Documentos relacionados con la tesorería:

Cheque y cheque bancario.

El recibo.

La letra de cambio: elementos personales, requisitos formales, el protesto.

Documentos relacionados con la administración de personal:

Contrato de trabajo y sus formas.

Afiliación de los trabajadores a la Seguridad Social: altas, bajas y modificaciones.

Libro de matrícula de personal y libro de visitas.

Recibos de salarios.

Documentos de cotización a la Seguridad Social.

Libros de registro:

Clases, formalización, llevanza y conservación de los libros.

Libros contables: obligatorios y auxiliares.

Libros de actas y de registro de socios para sociedades mercantiles.

Ante un caso convenientemente caracterizado:

Elaborar el organigrama funcional.

Describir los distintos departamentos y sus funciones.

Clasificar los principales documentos generados por cada uno de ellos.

Según las directrices recibidas:

Confeccionar pedido, albarán y factura sin gastos.

Confeccionar pedido, albarán y factura con gastos.

Confeccionar facturas con los distintos tipos de IVA.

Confeccionar notas de abono.

Según las directrices recibidas:

Cumplimentar distintos tipos de cheques.

Cumplimentar recibos.

Cumplimentar letras de cambio: efectos sin gastos o con gastos, efectos aceptados, efectos avalados, endoso de efectos.

Ante un supuesto de contratación convenientemente caracterizado:

Confeccionar el contrato de trabajo.

Cumplimentar la comunicación de alta a la Seguridad Social.

Realizar los apuntes correspondientes en el Libro de Matrícula del Personal.

Partiendo de movimientos contables convenientemente definidos:

Seleccionar los libros que intervienen en el registro.

Realizar, en cada uno de ellos, los apuntes correspondientes.

Módulo 3: técnicas básicas de comunicación y archivo (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: desarrollar los procesos de comunicación y archivo documental generados por la actividad empresarial.

Duración: 100 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>3.1 Aplicar las técnicas de elaboración documental y transmisión de comunicación escrita.</p>	<p>Enumerar los tipos de correspondencia comercial y oficial, existentes y describir adecuadamente sus diferencias.            Transcribir textos, formalizando correctamente los escritos de acuerdo a las normas y características básicas de los mismos.            Desarrollar correctamente la estructura del cuerpo de un documento comercial u oficial sencillo y común en la actividad administrativa.            Explicar adecuadamente el funcionamiento de: el registro de entrada de correspondencia y su distribución, el registro de salida de correspondencia.            En un supuesto de envío postal de un documento comercial u oficial sencillo: redactar y transcribir el escrito, cumplimentar adecuadamente el sobre, proceder al plegado y ensobrado, franquear el envío, registrar su salida.            En un supuesto de envío de comunicación por fax: formalizar el texto de la comunicación, cumplimentar la carátula del fax.</p>
<p>3.2 Aplicar las técnicas de comunicación oral cara a cara y telefónicamente.</p>	<p>Reconocer y diferenciar las situaciones de comunicación oral más habituales que se generan en la oficina.            Ajustar adecuadamente el léxico y expresiones utilizadas al tipo de conversación e interlocutores de la misma.            Aplicar correctamente fórmulas y expresiones telefónicas de saludo, disculpa y despedida.</p>
<p>3.3 Clasificar y archivar los distintos documentos generados por la actividad.</p>	<p>Reconocer y diferenciar la operativa de funcionamiento de los siguientes sistemas de clasificación u ordenación de documentos: alfabética, cronológica, por materias o asuntos, geográfica, numérica, decimal.            Describir básicamente las características y funcionamiento de los siguientes elementos materiales del archivo: carpetas, expedientes, colores identificativos, mobiliario de archivo.            Preservar adecuadamente los documentos siguiendo las normas básicas de seguridad y confidencialidad.            Ante diferentes tipos de informaciones y documentos, tanto internos como externos, proceder a su correcta identificación, clasificación y archivo.            Realizar eficazmente los procesos de búsqueda y consulta planteados.            Aplicar convenientemente los procedimientos de acceso a la documentación archivada, referenciando las salidas de documentos y su destino.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

a) Técnicas de comunicación aplicables a la actividad empresarial:

Las comunicaciones y la empresa:

La naturaleza de la comunicación.

Modalidades de comunicación.

Los servicios de correos y telégrafos.

Nuevas formas de transmisión y comunicación.

Técnicas de expresión:

Teoría de la comunicación.

El lenguaje verbal:

Aprendizaje y conceptualización.

Riqueza de vocabulario y comprensión verbal.

Adaptación a la situación.

El lenguaje escrito:

El lenguaje como fijación del mensaje.

La ortografía y el dominio de la expresión escrita.

La comunicación oral:

Normas de comunicación oral más habituales en la empresa.

Normas de comunicación telefónica.

La comunicación escrita:

La correspondencia oficial y su tratamiento: aspectos básicos:

Oficios.

Instancias.

Otros.

La correspondencia comercial y su tratamiento:  
aspectos básicos:

Cartas de solicitud de informes comerciales previos.  
Cartas de pedidos.  
Cartas relacionadas con el departamento de contabilidad y finanzas.  
Cartas de reclamaciones.  
Cartas de oferta de servicios y/o productos.  
Circulares.  
Comunicaciones urgentes.  
Nota interior.  
Informes.  
Invitaciones.  
Saludas.  
Notas.  
Notas de prensa.  
Otros.

La entrada de correspondencia:

Tratamiento.  
Registro.

Elaboración de la correspondencia:

Redacción inicial.  
Las principales abreviaturas comerciales.  
Elaboración del primer borrador.  
Corrección.  
Confección del documento definitivo.

Salida de la correspondencia:

Registro.  
Plegado y ensobrado.  
Franqueo y expedición.

Servicios postales: tipos y características.

b) Clasificación y archivo de documentos:

El archivo:

Concepto de archivo.  
Finalidad e importancia del archivo.  
Formas y organización de un archivo de oficina.  
Clasificación de los archivos.  
Acceso al archivo de oficina.  
División del archivo según la frecuencia de su utilización.  
Normas de conservación de documentos.  
Reproducción mecánica de documentos.  
Destrucción de documentos.

Clasificación y ordenación de documentos:

Clasificación nominativa.  
Clasificación geográfica.  
Clasificación por materias y asuntos.

Clasificación numérica.  
Clasificación cronológica.  
Clasificación mixta.  
Clasificación decimal universal.

Material y sistemas de archivo:

Expedientes.  
Tipos de carpetas.  
Uso de colores.  
Mobiliario y ficheros.  
Archivo mediante microfilme.  
Archivos informáticos.  
Instalaciones y medidas de seguridad.

Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple diversos envíos a realizar por la empresa, seleccionar el sistema más adecuado en cada caso, teniendo en cuenta la rapidez, seguridad y coste de cada uno de ellos

Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de entrada.

Representar mediante un esquema el proceso que sigue la correspondencia de salida.

Ante un supuesto que recoja datos sobre distintas comunicaciones emitidas y recibidas:

Realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de entrada.

Realizar las oportunas anotaciones en el registro de correspondencia de salida.

Ante un supuesto debidamente caracterizado:

Redactar y elaborar una carta de solicitud de informes previos.

Redactar y elaborar una carta de pedido.

Redactar y elaborar una carta de oferta de productos y/o servicios.

Redactar y elaborar una carta de reclamación.

Redactar y elaborar una instancia.

Ante un supuesto que contemple la utilización de distintos documentos proceder a su ordenación, clasificación y archivo según:

Materias y asuntos.

Fechas de recepción y/o emisión.

Su origen y/o destino.

Módulo 4: técnicas administrativas de aprovisionamiento (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de aprovisionamiento de existencias»).

Objetivo general del módulo: efectuar los procesos administrativos de compras y almacén, gestionando la relación con proveedores y elaborando inventarios de existencias.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
4.1 Definir e interpretar el papel y las funciones del aprovisionamiento en la empresa.	<p>Diferenciar el proceso de compra y almacén en la gestión de aprovisionamientos.</p> <p>Interpretar adecuadamente las funciones e importancia para la empresa de la gestión de compras.</p> <p>Describir e ilustrar adecuadamente las características de los distintos tipos de compras que se realizan en la empresa.</p> <p>Enumerar y definir cada una de las etapas que componen el ciclo de compras.</p> <p>Interpretar adecuadamente las funciones e importancia para la empresa de la gestión de stocks.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>4.2 Efectuar los trámites administrativos propios de la gestión de compras.</p>	<p>Definir la estructura y funcionamiento administrativo del proceso de compra.  Identificar los parámetros de decisión habitualmente manejados en la elección de proveedores/ofertas.  Elaborar correctamente una solicitud de oferta a un proveedor, que incluya información sobre precio, calidad, plazo de entrega, y servicio ofertado.  En un caso convenientemente caracterizado, interpretar adecuadamente los posibles criterios aplicables en la valoración de las ofertas de los proveedores.  Formalizar correctamente un pedido que recoja las especificaciones técnicas recibidas del departamento demandante.  Enumerar exhaustivamente los factores o variables a tomar en cuenta en un proceso de control y seguimiento de pedidos.  Identificar los documentos e informaciones a registrar a la recepción de un pedido.  Verificar correctamente la coherencia entre los datos reflejados en facturas y albaranes.  Describir básicamente las posibles comunicaciones internas a realizar hacia otros departamentos en los siguientes casos: a la recepción de mercancías solicitadas, a la verificación conforme de la factura de un proveedor.  En un caso convenientemente caracterizado de la recepción de un pedido y posterior factura: verificar la corrección del envío y el albarán, verificar la coherencia de albarán y factura, registrar y efectuar las anotaciones que procedan en las fichas y libros de registro correspondientes, realizar las comunicaciones internas pertinentes, clasificar y archivar adecuadamente los documentos.</p>
<p>4.3 Aplicar los sistemas de inventarios y control de stocks utilizados en la empresa.</p>	<p>Identificar los distintos modelos y clases de inventarios.  Reconocer los sistemas de referenciación y clasificación de los productos dentro de la estructura del inventario.  Establecer correctamente la importancia relativa de cada producto en el inventario utilizando las técnicas ABC.  En un caso convenientemente caracterizado: registrar los movimientos de almacén en las oportunas fichas de control, valorar correctamente las existencias en almacén aplicando el procedimiento de valoración vigente en la empresa.  Verificar adecuadamente la concordancia entre los datos registrados en las fichas de existencias con los obtenidos en el recuento físico de unidades en almacén.  Elaborar correctamente el inventario de existencias en la empresa.  En un caso convenientemente caracterizado, y ante una solicitud concreta de cálculos de determinadas magnitudes: extraer las informaciones necesarias de los distintos libros-registros, efectuar correctamente los cálculos para la determinación de: stock de seguridad, lote económico de pedido, punto de pedido.</p>
<p>4.4 Interpretar los aspectos financieros de la gestión de existencias y efectuar cuantificaciones y cálculos sencillos de los mismos.</p>	<p>Explicar de forma sencilla la incidencia que tienen en los resultados de la empresa los factores propios de la gestión de compras.  Identificar las informaciones necesarias para el análisis e interpretación de la gestión económica del departamento de compras.  En un caso convenientemente caracterizado, cuantificar con precisión los gastos generados por la gestión de compras.  Interpretar correctamente la influencia de las existencias en la gestión financiera.  Describir adecuadamente el concepto de rotación.  En un caso sencillo, calcular el coste de posesión de existencias.</p>

**Contenidos teórico-prácticos:**

a) La función de compras y aprovisionamientos:

Principios básicos y objetivos:

El servicio de compras.

Estructura y organización del departamento de compras.

Tipos de compras: por punto de pedido, por programas, especulativa, otros.

El ciclo de compras.

**Las relaciones con los proveedores:**

Los parámetros de decisión: análisis de necesidades, las variables de calidad, precio, plazo de entrega y servicio.

La selección y evaluación de suministradores potenciales: conocimiento del producto, identificación de posibles proveedores, petición de ofertas, comparación de ofertas y elección final.

La operativa de trabajo en compras:

La documentación del departamento de compras.

El pedido. Formulación y seguimiento.

Las operaciones posteriores al pedido.

Las fórmulas de revisión de precios.

El control de recepción del pedido: control de albaranes, conciliación de albaranes con la factura recibida.

El fichero de proveedores y/o compras.

La gestión económica en compras y los resultados en la empresa:

Influencia de las compras en los resultados de la actividad.

Análisis y cálculo de los factores de compras que inciden en los resultados: precios, descuentos, financiación.

b) La gestión de existencias:

Naturaleza y función de la gestión de stocks.

El inventario:

Clases y modelos de inventarios.

La referenciación de los productos.

Sistemas de valoración del inventario.

La depreciación de existencias.

Análisis de inventarios. Técnicas ABC.

Magnitudes básicas en el control de existencias:

El stock de seguridad.

La determinación de la cantidad económica de pedido.

Punto de pedido.

La administración del almacén y su enlace con el departamento de contabilidad:

Los libros registro de existencias.

Corte de operaciones.

La influencia de las existencias en la gestión financiera:

Las existencias y el balance.

El fondo de rotación.

Rotación de existencias y rotación del capital.

El coste de posesión de las existencias.

c) La función de compras y aprovisionamientos:

Partiendo de la necesidad de adquirir determinado producto por primera vez, efectuar las gestiones previas de solicitud de información.

A la recepción de diversas ofertas remitidas por diferentes proveedores para la adquisición de un producto, elegir la oferta más adecuada aplicando las técnicas de selección de proveedores.

Ante un supuesto de compra debidamente caracterizado, que recoja diversos albaranes y facturas, conciliar su contenido y realizar los apuntes y/o anotaciones en las fichas correspondientes.

Ante una compra de determinados productos efectuar la correspondiente imputación de los gastos de compra generados y calcular los precios medios ponderados de cada artículo.

d) La gestión de existencias:

Partiendo de la información suministrada en diversas facturas de compra referente a la adquisición de diferentes artículos, confeccionar las correspondientes fichas de control de existencias en almacén utilizando los distintos criterios de valoración.

A partir de los datos registrados en diversas fichas de almacén, elaborar un inventario valorándolo por los distintos métodos existentes.

A la vista de la información obtenida del inventario, seleccionar los artículos con mayor peso específico aplicando la técnica ABC.

Ante un supuesto caracterizado, extraer la información y efectuar los cálculos necesarios para la determinación de:

Stock mínimo.

Lote económico de pedido.

Punto de pedido.

A partir de las anotaciones registradas en diferentes fichas de almacén, calcular la rotación media de existencias.

Calcular el coste de posesión de existencias a partir de los datos contables y de inventario suministrados en un enunciado debidamente caracterizado.

Módulo 5: técnicas de administración comercial (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de productos y servicios»).

Objetivo general del módulo: realizar la gestión administrativa de la comercialización de productos y/o servicios.

Duración: 80 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
5.1. Efectuar los trámites administrativos propios de la venta.	<p>Reconocer la organización y funcionamiento administrativo del departamento comercial.</p> <p>Diferenciar inequívocamente los impresos administrativos utilizados en la venta, y su finalidad.</p> <p>Interpretar adecuadamente los criterios aplicables en la elaboración de tarifas en todo tipo de ventas.</p> <p>Establecer con precisión el precio de venta de una oferta/operación dependiendo de uno o varios de los siguientes factores: tipo de cliente, promociones, descuentos, rappels, plazos especiales de cobro.</p> <p>Cumplimentar correctamente órdenes de fabricación y/o envío, y albaranes.</p> <p>Confeccionar correctamente facturas de venta.</p> <p>Calcular con precisión y fluidez los precios medios de la facturación realizada en un período dado.</p> <p>En un caso convenientemente caracterizado, identificar y cumplimentar con corrección la documentación relativa al transporte y seguro de la mercancía remitida.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>5.2 Efectuar los trámites de organización y control administrativo del trabajo de ventas.</p>	<p>Reconocer los sistemas de asignación de sectores y fijación de rutas de venta en la empresa.            Precisar los diferentes tipos de gasto generados en el proceso de venta por el vendedor, y por el propio envío.            Clasificar y organizar adecuadamente los documentos y recibos de gastos generados por la red de ventas.            Diferenciar correctamente las condiciones de venta que corresponden a un cliente según su clasificación comercial.            Seleccionar adecuadamente las informaciones significativas de los informes de ventas.            Clasificar correctamente los informes elaborados por los vendedores.            Actualizar correctamente las informaciones de los directorios y/o fichas comerciales de clientes y vendedores.            Calcular con precisión los ratios básicos de control de la red de ventas.            Distinguir inequívocamente los diferentes tipos de estadísticas elaboradas en función de los objetivos perseguidos.</p>
<p>5.3 Apoyar administrativamente la elaboración de la documentación de las operaciones de comercio exterior.</p>	<p>Identificar las operaciones de comercio exterior reconociendo la normativa aplicable a cada una de ellas según el país de origen o destino.            Describir con precisión las líneas generales del funcionamiento y trámite administrativo de las operaciones de comercio exterior.            Enumerar y diferenciar inequívocamente la documentación generada en las operaciones de comercio exterior.            Explicar básicamente la aplicación y trámite del IVA en las operaciones de exportación.            Reconocer y cumplimentar correctamente los documentos administrativos propios del comercio exterior: licencias y certificaciones de despacho, certificados de embarque, seguros de transporte, documentación aduanera.            Reconocer y cumplimentar correctamente los documentos e impresos generados en las siguientes formas de pago del comercio internacional: órdenes de pago, remesa de documentos, cheque bancario, carta de crédito comercial, créditos documentarios.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

a) La gestión administrativa del Departamento Comercial:

Estructura y organización del Departamento Comercial.

Estudio del producto y/o servicio:

Gama de productos y sus especificaciones.  
 El ciclo de vida del producto.

El precio de venta:

Elaboración de tarifas.  
 Control de los precios medios de venta.  
 Descuentos, rappels y bajas especiales.  
 Promociones: clases y características.

La facturación.

b) Organización y control del trabajo en ventas:

Métodos de asignación de sectores y fijación de rutas.  
 Control de la red de ventas:

Fijación de objetivos.  
 Los informes del vendedor. El informe de visitas.  
 Recepción de informes y su clasificación.  
 Ratios para el control del vendedor.

El expediente del cliente y su tratamiento:

Las fichas de clientes.  
 Clasificación de clientes: por criterios comerciales: el ABC, por sus créditos y riesgos.  
 El informe sobre clientes.

Las estadísticas de ventas:

Estadísticas por producto.  
 Estadísticas por zonas.  
 Estadísticas por clientes.  
 Estadísticas por vendedor.

El transporte y el seguro:

Clasificación y modalidades del transporte.  
 Los documentos del transporte.  
 El coste del transporte.  
 El seguro en el transporte.

El control de los gastos de venta:

Gastos generados por el vendedor: dietas, desplazamientos, comisiones, otros gastos de representación.  
 Gastos generados por el envío: transporte, seguro, otros.

c) El Comercio exterior y su tramitación administrativa:

Operaciones de comercio internacional:

Exportación.  
 Importación.  
 Elementos que intervienen en el comercio exterior: empresa, mercado, producto, normativa legal, operaciones bancarias, transporte, seguro, aduanas.  
 Formas de cobro y pago en el comercio exterior.

Tramitación administrativa de las operaciones de Comercio exterior:

Operaciones de exportación: documentación previa a la exportación y documentación aduanera, documentación comercial y otros documentos.

Operaciones de importación: documentación aduanera.

El IVA y el comercio exterior, el IVA en las exportaciones, el IVA en las importaciones.

d) La gestión administrativa del Departamento Comercial

Confeccionar el organigrama funcional de un departamento comercial, diferenciando las secciones que lo integran y las principales tareas que cada una de éstas realiza.

A partir de los datos de facturación de una empresa, efectuar el cálculo de los precios medios de venta detectando las desviaciones producidas así como sus causas.

Ante un supuesto de venta de diversos artículos, debidamente caracterizado, confeccionar:

Albarán y factura sin gastos.

Albarán y factura con artículos sujetos a distintos tipos de IVA.

Albarán y factura con descuento.

Albarán y factura con gastos: portes, seguro, envases y embalajes.

Nota de abono ante una devolución.

Anotaciones en las fichas de clientes y las fichas de almacén correspondientes.

e) Organización y control del trabajo en ventas:

A partir de la formulación de un supuesto que contenga los datos facilitados por el personal de ventas de una zona determinada, cuantificar la utilización de su tiempo y los resultados obtenidos con objeto de apoyar la óptima fijación de rutas.

Ante un enunciado que contenga varios informes de vendedores, proceder a su clasificación según los datos en ellos contenidos:

Análisis de pedidos.

Estudio de la competencia.

Visitas con resultado de venta.

Evolución del cliente.

Partiendo de un caso que recoja las informaciones facilitadas por la red de ventas, realizar las anotaciones correspondientes en el expediente de cada cliente procediendo a su clasificación comercial:

Por facturación.

Por gama de productos.

Por volumen de pedido.

Ante un supuesto que contemple la actividad de un vendedor en un período de tiempo determinado, proceder al cálculo de los ratios de control más significativos:

Efectividad.

Atención al cliente.

Variaciones de la cartera de clientes.

Grado de insatisfacción del cliente.

Ante un supuesto de venta debidamente caracterizado, cumplimentar la documentación necesaria para el transporte y seguro de la mercancía remitida.

Ante un supuesto que recoja la actividad de la red de ventas en un período determinado:

Efectuar el resumen y control de gastos de venta por vendedor.

Calcular las desviaciones de cada vendedor por comparación con el presupuesto de gastos de venta facilitado por la empresa.

Determinar los gastos de envío generados por cada operación de venta y/o cliente.

f) El Comercio exterior y su tramitación administrativa:

Ante un supuesto que recoja diversas operaciones de comercio exterior, debidamente caracterizadas:

Clasificar las diferentes importaciones y exportaciones según el país de origen o destino.

Cumplimentar la documentación administrativa necesaria para el desarrollo de cada operación.

Conociendo la forma de pago/cobro establecida para cada operación, cumplimentar la oportuna documentación.

Módulo 6: técnicas de relación comercial (asociado a la UC: «Efectuar la gestión administrativa de las operaciones de comercialización y venta de productos y servicios»).

Objetivo general del módulo: resolver los procesos relacionales derivados de la venta y la atención al cliente, aplicando los criterios y directrices de la política comercial de la empresa.

Duración: 50 horas.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

## CRITERIOS DE EVALUACION

6.1 Reconocer y explicar las líneas básicas de la política comercial de la empresa.

Identificar las características generales del mercado en que se desarrolla la actividad.

Diferenciar los distintos segmentos de clientela existentes.

Explicar con claridad las características esenciales del surtido y gama de los productos comercializados.

Distinguir los distintos tipos de canales de distribución utilizados e interpretar correctamente la utilización de unos u otros en función del producto comercializado.

Describir con precisión las líneas generales de las políticas de precios existentes.

Ilustrar las características de la imagen de marca de la empresa.

Expresar adecuadamente las fórmulas publicitarias y promocionales utilizadas y los objetivos y efectos de las mismas.

6.2 Responder a las consultas e informaciones solicitadas por el cliente.

Diferenciar los distintos tipos de problemas que se generan en el proceso de comunicación con el cliente y los comportamientos adecuados frente a los mismos.

Identificar las fases de una conversación telefónica.

Describir correctamente las normas de comportamiento/protocolo aplicables en un contacto telefónico.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
6.3 Atender al cliente y, en su caso, efectuar el cierre de la venta.	<p>En un caso de atención e información al cliente personal o telefónica: observar los procedimientos adecuados de toma de contacto/atención al cliente, identificar de forma precisa el objeto de la consulta/contacto del cliente, a fin de definir las líneas de actuación/información, establecer la posibilidad o imposibilidad de ofrecer una respuesta inmediata, identificar la información o documentación necesaria para resolver la consulta, obtener los datos necesarios a través de los procedimientos de consulta adecuados, informar/orientar al cliente, expresándose de forma inteligible y precisa.</p> <p>Reconocer las fases del proceso general de compra-venta.</p> <p>Distinguir los tipos de motivaciones habituales en la compra.</p> <p>Diferenciar los distintos tipos generales de objeciones y las técnicas adecuadas frente a las mismas.</p> <p>En un caso de atención y venta personal y/o telefónica: acoger adecuadamente al cliente de forma personal o telefónica, practicar de forma permanente la escucha activa, identificar con precisión la necesidad del cliente y su problemática al respecto, enunciar y reformular con precisión sus necesidades y motivaciones, responder adecuadamente a las objeciones y proponer soluciones viables, sugerir y asesorar de forma adaptada en la toma de decisiones del cliente, recoger el pedido y cumplimentar con corrección la documentación pertinente, reafirmar con seguridad al cliente en la bondad de su decisión.</p>
6.4 Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones e incidencias.	<p>Identificar las fases del proceso general de atención al cliente.</p> <p>Diferenciar posibles caracteres de la clientela y definir los comportamientos adecuados frente a la misma.</p> <p>En un caso de atención y gestión de una reclamación personal o telefónica: recoger y escuchar atentamente la queja o incidencia del cliente, adoptando una actitud positiva, definir con precisión la naturaleza y el contexto de la incidencia, determinar la procedencia o improcedencia de la misma, delimitar con rigor la capacidad personal para su resolución, en su caso, transmitir la incidencia a su superior jerárquico de forma concisa y concreta, comunicar al cliente de forma inteligible y precisa alternativas y procedimientos para su resolución.</p>

**Contenidos teórico-prácticos:**

**a) Introducción al «marketing» comercial:**

La función de «marketing» en la empresa: la acción comercial y la política comercial.  
El mercado:

**Concepto y tipos.**

El consumidor y su comportamiento.  
La segmentación del mercado. Criterios de segmentación.

**El producto:**

Relación entre necesidades y productos.  
Significado y clasificación de los productos.  
El ciclo de vida.  
Políticas básicas de un producto.

**El precio:**

Fijación del precio.  
Estrategia de precios.

**La distribución:**

Tipos de canales de distribución.

**La promoción y la publicidad:**

Importancia y significado de la promoción.  
Medios de impulsión.  
Publicidad: notoriedad e imagen.

**b) Técnicas de venta:**

**Aspectos básicos de la venta:**

El proceso de compra-venta.  
Motivaciones de compra.  
El vendedor-imagen.

**La planificación:**

Concepto de planificación.  
Errores y soluciones.

**La comunicación en la venta:**

Fases de la comunicación.  
Problemas de la comunicación.  
Interacción de caracteres y comportamientos.

**Técnicas frente a las objeciones:**

Normas generales.  
Conformidad y contraataque.  
Negación o admisión de la objeción.

**Cierre de la venta:**

Técnicas de cierre.  
Cierres de remate.

**c) Atención al cliente:**

La atención al cliente en la oficina:  
Labor de relaciones públicas.  
Empatía e identificación.

**Las fases de atención al cliente:**

La acogida, formulación y gestión de incidencias.  
Las quejas y las reclamaciones.

**La atención telefónica:****Ventajas e inconvenientes.**

El proceso de una comunicación telefónica: toma de contacto, argumentación, respuesta a las objeciones, el problema del precio, cierre y remate.

**Aplicaciones del «marketing» telefónico:**

La venta directa.  
Prospección y consolidación de clientes.  
Estudios, encuestas y sondeos.

A partir de consultas simuladas de clientes en relación a productos previamente caracterizados:

Tomar contacto con el cliente.  
Situar el producto en el mercado.  
Describir las características del producto.  
Situar el producto en relación a criterios económicos, de gama, duración.

En conversaciones telefónicas simuladas con clientes que solicitan información:

Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo.  
Identificar la información solicitada.  
Adaptar la actitud y conversación a la situación.  
Transmitir la información solicitada/presentar excusas y remitir la información a un contacto posterior.

**En una venta simulada:**

Acoger al cliente.  
Determinar su necesidad.  
Argumentar e informar al cliente.  
Tratar y rebatir las objeciones.  
Concluir la venta.  
Tomar nota del pedido.  
Analizar de manera crítica la acción de venta realizada.

Ante diversas situaciones de venta convenientemente caracterizadas:

Prever las objeciones más usuales.  
Desarrollar argumentos disuasorios.

**En una reclamación simulada:**

Acoger al cliente con una actitud activa y positiva de escucha.  
Definir el objeto de la reclamación e identificar los aspectos clave.  
Ordenar cronológicamente los hechos e identificar lagunas informativas y criterios subjetivos.  
Determinar la responsabilidad de la empresa y explicar al cliente alternativas de solución y procedimientos a seguir/remitir el caso a su superior jerárquico informándole adecuadamente.

Módulo 7: mecanografía audiovisual básica (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: adquirir el adiestramiento necesario para el correcto uso del teclado de una máquina de escribir, en los niveles establecidos de velocidad y calidad en la escritura.

Duración: 150 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
7.1 Identificar la composición y estructura de la máquina de escribir.	Reconocer la técnica mecanográfica, estableciendo las diferencias entre el equipo manual, eléctrico y electrónico. Precisar correctamente las siguientes funciones de puesta en marcha de la máquina de escribir: introducción del papel, alineación del papel.
7.2 Reconocer y utilizar los componentes del teclado de la máquina de escribir.	Describir adecuadamente la colocación ante el teclado: posición del cuerpo, brazos, muñecas y manos. Identificar la configuración del teclado ciego y usarlo con precisión. Definir de forma precisa el funcionamiento de las teclas auxiliares: mayúsculas, signos ortográficos, signos interrogativos y admirativos, signos numéricos, otros. Usar adecuadamente: espacios, márgenes, títulos, tabuladores.
7.3 Manejar el teclado de una máquina de escribir con destreza suficiente en términos de velocidad y calidad mecanográfica.	Ante un supuesto práctico de copia de diversos ejercicios de método: utilizar adecuadamente la línea dominante, la línea inferior y la línea superior, utilizar adecuadamente las tres líneas de caracteres principales del teclado. Ante un supuesto práctico de copia a diferentes velocidades: utilizar adecuadamente tabuladores y diferentes márgenes, desarrollar una destreza suficiente para alcanzar las 200 pulsaciones por minuto con un nivel de errores igual o inferior al 10 por 100.

**Contenidos teórico-prácticos:**

Postura corporal ante la máquina de escribir: prevención de vicios posturales y tensiones.  
Teoría y técnica mecanográfica:

La máquina de escribir: manual, eléctrica, electrónica.  
Funcionamiento de la máquina de escribir.

Composición y estructura de la máquina de escribir: puesta en marcha, introducción del papel, alineación del papel.

**El teclado y su estructura:**

Composición del teclado.  
El método del teclado ciego.  
Colocación de los dedos. Fila dominante.  
Filas superior, inferior y dominante.

**Teclas auxiliares:**

Utilización de mayúsculas.  
Signos de puntuación.  
El acento.

Signos interrogativos y admirativos.  
Signos numéricos.  
Otros.

Utilizar las teclas auxiliares: numéricas, ortográficas, otras.

Instrucciones sobre utilización de márgenes y tabuladores:

Localización.  
Borrado.  
Fijación.  
Normas generalmente aceptadas.

A partir de diferentes supuestos de copia de textos, progresivamente cronometrados, ejercitar el adiestramiento en el manejo del teclado a fin de mejorar la velocidad y calidad en el registro de caracteres.

A partir de diferentes supuestos, ejercitar la utilización de calco o autocalco en impresos.

A partir de textos convenientemente caracterizados:

Ejercitar el uso y manejo de la línea dominante.  
Ejercitar el uso y manejo de la línea superior.  
Ejercitar el uso y manejo de la línea inferior.  
Confecionar textos utilizando las tres líneas.

Módulo 8: informática básica (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: desarrollar, a nivel de usuario, el funcionamiento general de un ordenador y las funciones de sus distintos componentes y periféricos, ejecutando sobre el sistema operativo las instrucciones básicas.

A partir de supuestos caracterizados:

Ejercitar la utilización de diferentes márgenes y tabuladores.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>8.1 Identificar y diferenciar los componentes físicos y lógicos de un sistema informático, y sus principales características.</p>	<p>Describir básicamente el concepto y función general de un ordenador. Identificar y caracterizar someramente los siguientes elementos del ordenador: unidad de entrada (input), almacén de información, unidad central procesos, unidad de salida (output). Definir los conceptos y elementos de Hardware y Software de un sistema informático y describir la relación que mantienen. Distinguir las clases de memoria principal de un sistema informático. Definir y caracterizar básicamente los siguientes tipos o modalidades de ordenadores en la informatización de una empresa: ordenadores personales, redes. Reconocer terminológicamente los criterios de medida de la memoria de un ordenador. Identificar y definir básicamente las funciones y características principales de los siguientes periféricos: periféricos de entrada, periféricos de almacenamiento, periféricos de salida. Identificar y describir de forma básica las siguientes características de los diferentes soportes físicos de almacenamiento de la información: tamaño físico, capacidad de almacenamiento, tiempo o velocidad de acceso.</p>
<p>8.2 Diferenciar las formulaciones más habituales del software de base, y utilizarlas a nivel sencillo.</p>	<p>Diferenciar los conceptos de Software de base y Software de aplicación. Explicar de forma básica el concepto de Sistema Operativo, presentando las características de funcionamiento de: MS DOS, WINDOWS. Ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones bajo el sistema DOS —tradicional y bajo Windows—: conexión/desconexión del sistema y/o periféricos, utilización de periféricos, ubicación en un directorio, creación/borrado de directorios, creación/borrado de ficheros. En un supuesto convenientemente caracterizado, ejecutar de forma fluida y precisa las siguientes operaciones sobre un sistema en red: acceso, compartir directorios, enviar mensajes a otro usuario, compartir una impresora.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

a) Introducción:

Historia y evolución del ordenador.  
El ordenador en la empresa.  
Del gran ordenador al ordenador personal.

b) Hardware:

El ordenador:  
Definición.  
Funciones.  
Partes básicas.  
Tipos.

Unidad Central de Proceso  
Memoria Principal:

Concepto de memoria principal.  
Clases de memoria principal.  
Memoria RAM.  
Memoria ROM.  
Medidas de memoria.

Periféricos:

Concepto.  
Clases de periféricos.

Periféricos de entrada y salida: teclado; pantalla; impresora; plotter

Periféricos de almacenamiento: disco flexible; disco duro; cinta magnética.

Representación de datos:

Bit, byte.

Sistemas de codificación: código binario.

c) Software:

Concepto.

Elementos y partes del software.

El sistema operativo:

Concepto.

Funciones.

Clasificación y estudio de sistemas operativos:

MS DOS.

WINDOWS.

Utilización y explotación de un sistema monousuario:

Utilidades, funciones y comandos.

Conexión y puesta en marcha.

Utilización.

Utilización y explotación de un sistema en red:

Introducción a las redes de área local: concepto y ventajas de las redes locales, términos habituales en las redes locales, elementos básicos de las redes locales, descripción de un modelo de red.

Funcionamiento de una red local: sistema operativo, compartición de datos y bloques de ficheros y registros, asignación de recursos, la tarjeta de interface de red.

Topología de las redes de área local: factores determinantes en la elección de topología, tipos de topología: en bus, en anillo y en estrella.

Arquitectura de las redes locales.

Conceptos básicos de gestión y configuración de una red.

Sistemas de red más extendidos y autopistas de la información.

Aplicaciones informáticas:

Descripción general.

Utilidades.

Concepto de menú.

A partir de la visualización de un sistema completo informático:

Conectar el sistema.

Conectar los distintos periféricos.

Visualizar los directorios y ficheros existentes.

Realizar en un sistema operativo MS DOS—tradicional y bajo Windows— ejercicios de las siguientes operaciones:

Posicionarse en un directorio.

Crear un directorio.

Crear un subdirectorio.

Borrar un directorio.

Formatear un diskette.

Copiar un fichero del disco duro a un diskette.

Copiar un fichero de un diskette a un disco duro.

Renombrar un fichero.

Borrar un fichero.

Copiar del disco duro a un diskette todos los ficheros que cumplen una determinada condición.

Copiar de un diskette al disco duro todos los ficheros.

Borrar todos los ficheros de un directorio que cumplen una determinada condición.

Realizar en un Sistema en red ejercicios de las siguientes operaciones:

Acceso del usuario a la red.

Reconocimiento de los derechos de usuario.

Operaciones generales: compartir impresoras, compartir directorios, mensajes entre usuarios, correo electrónico.

Módulo 9: ofimática básica (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: utilizar la totalidad de los equipos de comunicación y reproducción, así como las aplicaciones ofimáticas a nivel básico.

Duración: 120 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
9.1 Utilizar los equipos de comunicación, reproducción.	<p>Identificar inequívocamente los distintos métodos de telecomunicación escrita habituales en la oficina.</p> <p>Diferenciar de forma precisa las características y funciones básicas de los mismos.</p> <p>Desarrollar con soltura la operativa básica de transmisiones de mensajes por télex, fax, módem y correo electrónico.</p> <p>Verificar adecuadamente el correcto estado de conexiones a la red y/o la existencia suficiente de materiales fungibles auxiliares para su funcionamiento.</p> <p>En el caso de las comunicaciones por fax: enumerar y describir someramente las siguientes funciones complementarias: memoria, mensajes fijos, ajuste de fecha y hora, y repetición automática de llamada, proceder con precisión a la sustitución del cartucho de papel.</p> <p>Identificar inequívocamente los distintos métodos de reproducción de mensajes escritos habituales en la oficina.</p> <p>Diferenciar de forma precisa las características y funciones básicas de los siguientes métodos de reproducción de información escrita: reprografía, multicopista, fotocopiadora.</p> <p>En un supuesto de utilización de fotocopiadora, realizar con soltura y precisión las siguientes operaciones: reproducción unitaria de formatos de papel A3 y A4, reproducción múltiple de formatos de papel A3 y A4, reducciones y ampliaciones, verificación y cambio de los materiales fungibles necesarios para su correcto funcionamiento.</p>

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
9.2 Utilizar con soltura y velocidad suficiente los teclados de los equipos informáticos.	<p>Identificar la composición del teclado de ordenador y la estructura de sus diferentes filas.</p> <p>Diferenciar la posición y utilización dactilográfica de las siguientes teclas auxiliares: numeración y signos aritméticos, tabulación, signos ortográficos y de puntuación, teclas de función y sus aplicaciones.</p> <p>Utilizar el conjunto del teclado con destreza, en términos de velocidad y calidad mecanográfica.</p>
9.3 Utilizar las aplicaciones básicas de un procesador de textos.	<p>Identificar y diferenciar las principales utilidades de las aplicaciones de los procesadores de textos.</p> <p>Utilizar de forma ágil los procedimientos y/o funciones elementales para el uso de las siguientes aplicaciones básicas del procesador de textos: edición de textos, introducción de textos, grabación de textos, tratamiento de textos, modificación de textos, recuperación de textos, gestión de archivos, impresión de textos.</p> <p>Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información procesada y almacenada.</p>
9.4 Usar bases de datos utilizando las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el almacenamiento de datos.	<p>Definir una Base de Datos e identificar y diferenciar sus aplicaciones posibles.</p> <p>Identificar y aplicar adecuadamente los siguientes procesos de generación y gestión de una base de datos: creación de un fichero de base de datos, organización de la estructura de una base de datos, introducción de registros en un fichero de base de datos a través de las pantallas de entrada, modificación del contenido de un fichero de base de datos: altas y bajas de registros, nuevos campos de información, u otros, borrado del fichero de base de datos.</p> <p>Utilizar con fluidez los procedimientos e instrucciones definidos para: editar información en pantalla, visualizar el directorio de ficheros de base de datos, listar datos en impresora.</p> <p>Utilizar con fluidez los siguientes procedimientos y operaciones de organización de ficheros por medio de su ordenación e indexación: ordenación de registros de datos en un fichero de base de datos, indexación de un fichero de base de datos por los campos de datos, búsqueda de datos en un fichero de datos, totalizado, conteo y resumen de datos.</p> <p>Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información almacenada.</p>
9.5 Usar las funciones, procedimientos y/o utilidades elementales para el tratamiento de datos en hoja de cálculo.	<p>Identificar y diferenciar las funciones y aplicaciones de la hoja de cálculo.</p> <p>A partir de un objetivo definido y, de unos datos e informaciones de partida, realizar con soltura las siguientes operaciones: definir y construir un modelo, introducir datos: alfabéticos, numéricos, observar las consecuencias derivadas de cambios en datos del modelo.</p> <p>Seleccionar y aplicar con precisión los procedimientos a seguir en la realización de las siguientes operaciones sobre la hoja de cálculo: copiar y mover celdas, inserción de filas, columnas, ocultar y visualizar columnas.</p> <p>En un supuesto de impresión, realizar con fluidez las siguientes operaciones: delimitar la zona de impresión, resolver las especificaciones de impresión, lanzar la impresión.</p> <p>Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información tratada.</p>
9.6 Aplicar las técnicas que permiten compartir información entre aplicaciones.	<p>Interpretar los vínculos existentes entre: procesador de textos, base de datos, hoja de cálculo.</p> <p>Seleccionar y aplicar correctamente los procedimientos e instrucciones para la importación y exportación de información entre: procesador de textos, base de datos, hoja de cálculo.</p> <p>En un supuesto práctico de trabajo con tratamiento de texto, realizar con fluidez las siguientes operaciones: importar información de la hoja de cálculo, importar información de la base de datos.</p>

## Contenidos teórico-prácticos:

## a) Mecanización y automatización de oficinas:

Antecedentes y evolución histórica.  
Telecomunicaciones.  
Módems.  
Correo electrónico.

## Facsímil o telefax.

Los equipos de reproducción y cálculo.

## b) Procesador de textos:

Introducción:

Descripción de un procesador de textos.  
Requisitos del sistema.

Cómo comenzar y finalizar una sesión.  
Descripción de la pantalla de la aplicación.

Edición de un texto:

Composición y descripción del teclado.

Introducir texto.

Grabar/guardar un documento.

Imprimir un documento.

Abrir/recuperar un documento.

Cómo obtener ayuda.

Particularidades del procesador de textos: área de trabajo y códigos de control.

Edición de texto:

Desplazarnos por el documento.

Modos de escritura: insertar/sobreescribir.

Trabajo con bloques.

Borrado de un texto.

Restaurar un texto.

Mover y copiar un texto.

Deshacer errores.

Buscar y reemplazar.

Cómo modificar el formato de texto:

Negrita.

Tipos de subrayado.

de Centrado: entre márgenes, alrededor de un punto, de bloque, de página.

Tipos de alineación.

Sangrado de párrafos.

Tamaño de fuente y cambio del tipo de letra.

Miscelánea: opciones particulares que mejoran el documento tales como comentarios, numeración de páginas, estilos, etc.

Gestión de archivos:

Combinación/separación de archivos.

Utilización de varios archivos simultáneamente.

Trabajo con archivos (copiar, borrar, etc.).

Protección de un archivo: medios diversos.

Administrar documentos con el comando «buscar archivo» o utilidad equivalente «sumario».

Ortografía y sinónimos:

Autocorrección y autotexto.

El diccionario, posibilidad de diversificar diccionarios.

Revisión ortográfica.

Recuento de palabras.

Revisar un bloque, página, documento.

Sinónimos.

Diseñar formatos: de carácter/línea, párrafo/página.

División de palabras: sistema de guiones, zona de división.

Justificación de líneas.

Interlineado.

Numeración de líneas.

Márgenes y sangrados.

Tabulaciones: borrado, edición, creación, tipos.

Centrar página verticalmente.

Encabezados y pies: creación, edición y control, supresión.

Numeración de páginas.

Imprimir un texto:

Presentación preliminar de documentos antes de imprimir.

Funciones de impresora necesarias y menú de opciones.

Impresión desde el menú de imprimir: opciones de impresión: papel de continuo, número de copias, número de páginas, otras.

Control de impresión: imprimir, cancelar, controlar, expedir, mostrar, detener, seguir la impresión de un trabajo: por página, por documento, páginas múltiples, correlativas y alternas, número de copias, calidad de impresión.

Trabajar con tablas:

Creación de tablas.

Formato de tablas.

Operaciones básicas con tablas.

Introducción de datos.

c) Bases de datos:

Introducción y descripción del gestor de base de datos.

Qué es una base de datos.

Requisitos del sistema.

Cómo comenzar y finalizar una sesión.

Descripción de la pantalla de la aplicación.

Conceptos fundamentales en un gestor de base de datos:

Base de datos relacionales. Tablas.

Campos.

Registros.

Tipos de campos y su aplicación.

Campo clave: concepto, utilidad y criterios para seleccionarlo.

Descripción de la pantalla inicial del programa:

Entrada y salida del programa.

Uso de teclado o ratón.

Descripción de la ventana inicial: menús y submenús.

Diseño de una base de datos:

Estudio previo de la información a introducir en la base de datos.

Diseño de la base de datos: campos a incluir, denominación y tamaño, tipo de datos de cada campo: numéricos, alfabéticos, lógicos, ahorro de memoria en el diseño, elección del campo clave, campos índice, criterios de elección.

Creación de estructuras de base de datos en base al diseño.

Grabar/guardar la base de datos.

Introducción de datos y almacenamiento:

Introducción datos.

Peculiaridades según tipo de campo (campos memo, imágenes).

Grabar/guardar registros.

Visualización de los datos introducidos:

Visualización de todos los registros completos o seleccionando campos.

Movimiento por la base de datos y selección de registros.

Búsquedas según valor de campo.

Modificación de datos.

Visualización e impresión: todos los registros, un registro concreto, seleccionando campos.

Impresión:

Opciones de configuración de impresión.

Presentación preliminar.

Salida a impresora.

**Mantenimiento de la base de datos:**

Introducir nuevos registros.  
 Modificación de los datos ya introducidos.  
 Modificación del diseño de la base de datos.  
 Borrar/suprimir registros.  
 Copiar, vaciar, borrar/suprimir bases de datos.  
 Protección de las bases de datos creadas.

**Ordenación de una base de datos:**

Creación de una base de datos ordenada a partir de otra.

Criterio de ordenación: selección de criterio, ordenación por uno o varios campos, ascendente y descendente.

Problemática de las bases de datos ordenadas: renovaciones periódicas, lentitud del proceso de ordenación.

**Archivos índice-indexación:**

Introducción: diferenciación y selección entre indagación y ordenación.

**Creación de índices.**

Mantenimiento del fichero de índices: actualizaciones al introducir nuevos registros en la base de datos, abrir/cerrar, modificar diseño, borrar y reconstruir índices, búsqueda de datos con índices abiertos.

**d) Hojas de cálculo:****Introducción:**

Descripción de una hoja de cálculo.  
 Requisitos del sistema.  
 Cómo comenzar y finalizar una sesión.  
 Descripción de la pantalla de la aplicación.

**Edición de una hoja de cálculo:**

Creación de una hoja simple.  
 Mecanismos básicos: introducción y edición de datos, desplazamiento del cursor.  
 Grabar/guardar la hoja.  
 Abrir/recuperar la hoja.  
 Cómo obtener ayuda.  
 Particularidades de la hoja de cálculo.  
 Menús bajo el punto de vista funcional, cuadros de trabajo y mensajes.  
 El menú de ayuda.  
 Salir de la aplicación.

**Introducción y edición de números y fórmulas:**

Contenido de las celdas: constantes, variables y fórmulas.

Rango. Concepto.  
 Funciones básicas: concepto y uso.  
 Referencias absolutas, relativas y mixtas.  
 Borrar/suprimir información de un rango.  
 Usando nombres de rango.  
 Insertar y suprimir filas/columnas.

Protección de la hoja de cálculo.  
 Formato y presentación de datos:

Formato de números.  
 Alineación de texto y números.  
 Fuentes. Tamaño.  
 Bordes.  
 Anchura de columnas y altura de filas.  
 Opciones de visualización.  
 Área de trabajo.  
 Ventanas.  
 Vistas

**Gráficos:**

Selección de datos a representar en la hoja de cálculo.  
 Tipos de gráficos.

Crear un gráfico.  
 Escala en los ejes.  
 Leyenda y títulos.  
 Formato del gráfico.  
 Colocación de un gráfico dentro de un documento de hoja de cálculo.  
 Presentación final.

**Impresión:**

Configuración del documento para la impresión: seleccionar rango -área de impresión- y títulos, ampliación/reducción.

**Presentación preliminar.**

Diseño de página: márgenes, orientación del papel, cabecera/pies.

**e) Compartir información entre aplicaciones:****Procesador de textos:**

Importar información de la hoja de cálculo.  
 Importar información de la base de datos.  
 Exportar información a la hoja de cálculo.  
 Exportar información a la base de datos.

**Hoja de cálculo:**

Importar información del procesador de textos.  
 Importar información de la base de datos.  
 Exportar información al procesador de textos.  
 Exportar información a la base de datos.

**Base de datos:**

Importar información del procesador de textos.  
 Importar información de la hoja de cálculo.  
 Exportar información al procesador de textos.  
 Exportar información a la hoja de cálculo.

**Vínculos entre aplicaciones:****f) Mecanización y automatización de oficinas:**

En un caso convenientemente caracterizado en el que se presentan diferentes necesidades de comunicación telemática, seleccionar los medios de comunicación a utilizar para efectuar las distintas comunicaciones regulares planteadas con empresas extranjeras.

Ante un supuesto que recoja la necesidad de transmitir una o varias informaciones y/o documentos, efectuar la transmisión utilizando los siguientes medios de comunicación:

Télex.  
 Fax.  
 Módem.  
 Correo electrónico.

**En una fotocopidora:**

Efectuar reducciones y ampliaciones.  
 Sustituir el cartucho de toner.  
 Alimentar la máquina con diferentes tipos de papel.

**g) Procesador de textos:**

A partir de una cuidada selección de enunciados:

Desarrollar, sobre textos del lenguaje común, el aumento en la destreza de movimientos.

Desarrollar, sobre textos profesionales, la ampliación de movimientos para adquisición de técnica y velocidad.

**A partir de un texto facilitado:**

Editarlo por medio del procesador de textos.  
 Grabarlo en el disco duro y disco flexible.  
 Imprimirlo por impresora.

**En un fichero de texto facilitado:**

Incorporar textos adicionales.  
 Incorporar y practicar posibles formas de mejoras en el texto: poner en negrita palabras clave, subrayar títulos, cambios de tamaño de letra.  
 Importar y exportar diferentes informaciones.

**h) Bases de datos:**

A partir de unos supuestos datos identificativos facilitados (nombre, dirección, municipio, provincia, teléfono) crear una base de datos:

Definir la estructura de la base de datos:  
 Introducir los registros en la base de datos  
 Salir de la base de datos.

**En una base de datos facilitada:**

Introducir nuevos registros.  
 Dar de baja a varios registros.  
 Modificar la estructura de los registros incorporando un campo adicional de información.

**En un fichero de datos facilitado:**

Indexar el fichero por diferentes campos o variables.  
 Visualizar en pantalla determinados campos y registros.  
 Importar y exportar diversas informaciones.  
 Imprimir por impresora unos campos determinados.

**En una supuesta base de datos:**

Calcular el total de registros que cumplen una determinada condición.  
 Obtener el sumatorio y la media de un campo o variable determinada.

**i) Hoja de cálculo:**

Seleccionar en una posible hoja de cálculo de interés para el ámbito profesional:

Las informaciones o campos a recoger.  
 Las fórmulas de cálculo de las operaciones.  
 Introducir los datos seleccionados.

A partir de una hoja de cálculo facilitada, efectuar operaciones de:

Añadir nuevas columnas o filas.  
 Suprimir columnas o filas.  
 Mover celdas de lugar.  
 Importaciones y exportaciones de información.

En una hoja de cálculo facilitada, representar diferentes informaciones por medio de distintos gráficos.  
 En una hoja de cálculo facilitada, imprimir unas secciones concretas a través de la impresora.

**Módulo 10: gestión avanzada de bases de datos (módulo común asociado al perfil profesional).**

Objetivo general del módulo: organizar la utilización de las bases de datos disponibles en la aplicación y de las generadas por el usuario.  
 Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>10.1 Ejecutar procesos de consulta sobre informaciones disponibles en bases de datos.</p>	<p>Reconocer y diferenciar los distintos tipos de consulta planteados.          Desarrollar de forma ordenada el proceso de actuación para la resolución de una consulta: interpretando las necesidades, fijando sus objetivos, seleccionando el método de consulta más adecuado.          Ejecutar con precisión las consultas y obtener de forma fluida los resultados de las mismas a través de pantalla y/o impresora.          Ante cambios de los objetivos en consultas ya realizadas, seleccionar correctamente el proceso de modificación y actualización de los parámetros fijados.</p>
<p>10.2 Diseñar formatos y formularios que faciliten la operatividad y personalización de las bases de datos.</p>	<p>Seleccionar y utilizar correctamente los formularios de pantalla e impresión que mejor se adapten a las necesidades del usuario.          Gestionar con precisión los formularios disponibles, introduciendo las modificaciones necesarias para su adecuación a cada caso concreto.          Generar, imprimir y archivar con fluidez los distintos formularios utilizados en la elaboración de informes y en la edición de etiquetas.</p>

**Contenidos teórico-prácticos:****Consultas y condiciones:**

Introducción. Concepto.  
 Proceso previo a la consulta: necesidades, objetivos, proceso adecuado.  
 Condiciones de visualización y campos a visualizar.  
 Elementos de la condición: campos, operadores y valores.  
 Condiciones múltiples: prioridades de los operadores, uso de paréntesis.  
 Ejecución de la consulta. Comprobación.  
 Impresión, grabación del resultado de la consulta.  
 Modificación de la consulta.  
 Borrar/suprimir consultas.

**Diseño de formatos de pantalla/formularios:**

Crear, grabar/guardar una pantalla/formulario.  
 Modificación del diseño de pantalla/formulario.

Abrir y cerrar el formato de pantalla/formulario.  
 Uso de pantalla/formularios para introducir, visualizar y modificar datos.

**Informes:**

Estudio previo y creación del informe: campos, agrupación de datos, utilización de totales y subtotales.  
 Grabar/guardar y ejecutar: salida por pantalla, salida por impresora,  
 Abrir y cerrar un informe.  
 Modificar el diseño de un informe.  
 Informes creados a partir de varias bases de datos.

**Etiquetas:**

Estudio previo del formato y creación de etiquetas.  
 Grabar/guardar etiquetas.  
 Abrir y ejecutar (salida por pantalla e impresora).  
 Modificación del diseño de etiquetas.

Funciones incluidas en las aplicaciones:

Definición de función.

Funciones matemáticas: suma, promedios y recuentos.

Funciones de conversión de datos de unos tipos a otros.

Funciones relacionadas con los diferentes campos: carácter, fecha, otros.

Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple diversos archivos de información, seleccionar aquellos datos de utilización más frecuente, generando los correspondientes ficheros de consulta.

A la vista de diferentes ficheros de consulta, generar pantallas personalizadas para la visualización de los datos contenidos en ellos.

A la vista de diferentes ficheros de consulta, generar modelos personalizados de impresión.

Ante un supuesto, debidamente caracterizado, que contemple ficheros de datos referidos a clientes, proveedores y otros colectivos relacionados con la actividad empresarial, generar y editar etiquetas para envíos masivos.

Módulo 11: aplicaciones informáticas de gestión de comercial (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: desarrollar el proceso general de entrada y utilización de aplicaciones de gestión de almacén y facturación.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>11.1 Identificar e ilustrar las utilidades, características y funcionamiento de las aplicaciones informáticas de gestión comercial.</p>	<p>Definir básicamente el concepto de aplicación de gestión y/o paquete de gestión.                      Enumerar los ámbitos de la empresa gestionados habitualmente mediante paquetes o aplicaciones específicas.                      Enumerar y explicar adecuadamente las funciones y utilidades de aplicaciones de gestión de almacén y facturación.                      Describir de forma genérica la operativa de funcionamiento de un paquete de gestión de almacén y facturación.                      Reconocer y diferenciar los comandos y/o procedimientos para la operativa del sistema en cada una de sus utilidades.</p>
<p>11.2 Utilizar aplicaciones informáticas de facturación y gestión de almacén en los procesos de trabajo de esas áreas.</p>	<p>En un supuesto comercial convenientemente caracterizado, llevar a cabo con fluidez en un paquete/aplicación de facturación los siguientes tipos de operaciones: definición de los archivos maestros y de parámetros a utilizar, realización de altas, bajas y modificaciones en los archivos de clientes y vendedores, elaboración de la facturación de las ventas, consultas de clientes, obtención de listados diversos.                      En un supuesto de aprovisionamientos convenientemente caracterizado, llevar a cabo con fluidez en un paquete/aplicación de control de existencias los siguientes tipos de operaciones: definición de los archivos maestros y de parámetros a utilizar, realización de altas, bajas y modificaciones en los distintos archivos de proveedores y artículos, registro de las compras realizadas, mantenimiento de referencias e informaciones de almacén, obtención de diversos listados de datos generales y económicos de proveedores, elaboración de un inventario de existencias correctamente valorado.                      Aplicar correctamente los procedimientos de seguridad, protección e integridad de la información almacenada.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

Aplicaciones informáticas de gestión comercial y de existencias:

Aplicaciones informáticas de gestión: concepto y ámbitos habituales de aplicación.

Principios básicos de la utilización de una aplicación informática:

- Posicionamiento.
- Selección.
- Actuación.
- Salida/grabación.

Utilización de una aplicación de gestión comercial:

Operativa general: entrada en la aplicación, codificación, tratamiento y aplicación del IVA.

Ficheros maestros: fichero de vendedores, altas, bajas y modificaciones, consultas, cálculos de comisiones, listados de vendedores y comisiones, fichero de clientes, altas, bajas y modificaciones, consultas, introducción de

impagados, consumos por cliente y por artículo, listados, fichero de proveedores, altas, bajas y modificaciones, consultas, listado de datos generales, listado de datos económicos, listado de etiquetas, fichero de artículos, altas, bajas y modificaciones, consultas, recepción, cambio de precios, regularizaciones de stocks, inventarios, listados de precios y existencias, listados ordenados por ventas (A,B,C).

Facturación: gestión de albaranes, altas, bajas y modificaciones, listados de comprobación, confección de albaranes, confección de etiquetas de envío, gestión de facturas, confección de recibos y letras de cambio, listados de facturación, cierre ciclo de facturación, proceso de contabilización.

Procesos especiales: cambios de año de ficheros, ficheros auxiliares, generador de formatos de impresión.

En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión comercial:

Seleccionar los ficheros necesarios para su utilización.

Efectuar los procedimientos necesarios para la actualización y registro de diferentes datos personales y fiscales de la cartera de clientes.

Efectuar los apuntes necesarios para registrar diferentes pedidos recibidos confeccionando los correspondientes albaranes.

Confeccionar las facturas de venta correspondientes a un pedido determinado.

Obtener diferentes informes y/o estadísticas de ventas correspondientes a un período determinado.

En un supuesto práctico de utilización de un programa de gestión de existencias:

Seleccionar los ficheros necesarios para su utilización.

Efectuar los procedimientos necesarios para la actualización del fichero de proveedores y de productos.

Efectuar los apuntes necesarios para registrar diferentes operaciones de entradas y salidas de diferentes mercancías.

Efectuar los procedimientos necesarios para mantener el inventario permanentemente actualizado y correctamente valorado.

Elaborar, periódicamente, listados/estadísticas informativas de precios por productos y existencias en almacén.

Confeccionar inventarios de existencias.

Módulo 12: seguridad e higiene en el trabajo (módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: desarrollar la actividad laboral de acuerdo a comportamientos respetuosos con la seguridad, protección a la salud, y el mantenimiento de la calidad ambiental y ergonómica.

Duración: 20 horas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CRITERIOS DE EVALUACION
<p>12.1 Aplicar los procedimientos de prevención de accidentes y siniestros.</p>	<p>Identificar las situaciones de riesgo en el ámbito de trabajo.</p> <p>Prevenir la aparición de siniestros verificando la inexistencia de fuentes potenciales de los mismos.</p> <p>Identificar los lugares y equipos de trabajo con anomalías, disfuncionamientos y riesgos para la protección y seguridad de las personas.</p> <p>Comunicar de forma clara y concisa las anomalías observadas a los responsables y/o superiores jerárquicos.</p> <p>Prevenir los accidentes observando el mantenimiento de las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en el ámbito de su actividad.</p>
<p>12.2 Reconocer los sistemas de prevención y seguridad ante siniestros y actuar de modo que se garantice su adecuado mantenimiento y potencial utilización.</p>	<p>Clasificar siniestros en función de su naturaleza, importancia y características.</p> <p>Reconocer los materiales de prevención o actuación ante siniestros.</p> <p>Identificar el emplazamiento de los materiales e instalaciones de prevención.</p> <p>Identificar los sistemas y procedimientos de salidas de emergencia y evacuación y observar su correcta operatividad.</p> <p>Verificar adecuadamente que los medios de prevención se encuentran en correcto estado de funcionamiento y en su emplazamiento adecuado.</p> <p>Identificar anomalías o disfuncionamientos básicos en los sistemas de prevención.</p> <p>Informar puntualmente a los superiores jerárquicos y/o a los servicios técnicos las anomalías observadas en los dispositivos de alarma o prevención.</p> <p>Interpretar correctamente las informaciones dadas por los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p> <p>Transmitir fielmente las informaciones recibidas de los servicios técnicos de seguridad y/o vigilancia.</p>
<p>12.3 Seleccionar y aplicar el procedimiento de actuación ante una situación dada de siniestro o accidente.</p>	<p>Establecer la importancia de un siniestro de manera objetiva.</p> <p>Ante un caso concreto de siniestro, elegir los medios adecuados de respuesta a desarrollar, en función del tipo y naturaleza del mismo.</p> <p>Identificar y poner en práctica eficazmente los procedimientos de actuación en casos de siniestro.</p> <p>Aplicar correctamente medidas sanitarias básicas de primeros auxilios en caso de accidente.</p>
<p>12.4 Establecer las condiciones higiénico-sanitarias en las que se desarrolla la actividad profesional.</p>	<p>Identificar los objetivos de higiene y de calidad ambientales.</p> <p>Reconocer las zonas de riesgo higiénico-sanitario.</p> <p>Identificar los fenómenos de degradación y definir sistemas de protección.</p> <p>Describir adecuadamente las condiciones técnico-ambientales relativas al acondicionamiento del aire, luminosidad, ergonomía postural y condiciones acústicas de una situación concreta de oficina.</p>

**Contenidos teórico-prácticos:****a) Seguridad:****Riesgos:**

Concepto de riesgo.  
Factores de riesgo.

**Medidas de prevención y protección:****Siniestros:**

Clases y causas.  
Sistemas de detección y alarma.  
Evacuaciones.  
Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios, agentes: agua, espuma, polvo. Materiales: móviles, fijos.

**Primeros auxilios.****b) Higiene y calidad de ambiente:****Higiene:**

Concepto de higiene.  
Zonas de riesgo.  
Objetivos de higiene y calidad del ambiente.

**Parámetros de influencia en las condiciones higiénico-sanitarias:**

Personas.  
Instalaciones: concepción y ordenación, estructuras exteriores.

Funciones de los locales.  
Sistemas: eléctricos, de agua y ventilación.

Higiene personal.  
Higiene en los transportes y circulaciones:

Riesgos de contaminación de productos y materiales durante el transporte.

Organización de circuitos de diferentes tipos de productos y materiales.

**Fenómenos de degradación:**

Degradaciones físicas.  
Degradaciones químicas.

**Medidas de prevención:**

Prevención de la contaminación.  
Prevención de las degradaciones físicas.  
Prevención de las degradaciones químicas.

**Confort y ambientes de trabajo:**

Aspectos ergonómicos de la actividad de oficina.  
Aspectos posturales.  
Aspectos visuales.

**Factores técnicos de ambiente:**

Acondicionamiento del aire: ventilación de los locales, principios de ventilación, instalaciones de ventilación.

Climatización de los locales, temperatura interior y confort, tipos de calentamiento, sistemas de regulación y seguridad.

Iluminación de los locales: tipos de luces: incandescentes; fluorescentes, aparatos de iluminación y modos de iluminación, mantenimiento de las fuentes luminosas y aparatos de iluminación, efectos de la luz sobre materiales y productos.

**Acústica:**

Métodos de conservación y manipulación de productos:

Productos a conservar.  
Principales métodos y técnicas de conservación.

Riesgos sanitarios de inadecuadas conservaciones de productos.

Principios básicos de manipulación.

**c) Seguridad:**

A partir de una caracterización de un lugar de trabajo en funcionamiento:

Detectar los lugares/actividad de mayor potencialidad de riesgo.

Detectar las instalaciones/actuaciones a vigilar.

Elaborar una relación de medios de intervención necesarios.

Dado un sistema de alarma o alerta:

Identificar los dispositivos.

Verificar su correcto funcionamiento y emplazamiento.

Transmitir las anomalías detectadas en el sistema.

A partir de la puesta en marcha de un sistema de alarma antiincendios, realizar de modo simulado la secuencia de actuaciones a desarrollar.

Realizar de modo simulado la ejecución material de técnicas sanitarias básicas de primeros auxilios.

**d) Higiene:**

Para distintas oficinas y situaciones de trabajo convenientemente caracterizadas, detectar las fuentes de polución del ambiente.

Para situaciones de oficina en las que ha sido alterada la correcta ubicación del equipamiento y fuentes de luminosidad:

Reubicar las fuentes luminosas de forma que se solucionen los problemas previamente detectados.

Reorganizar la ubicación de los equipos —mesas, sillas, ordenadores y otros medios y/o equipamientos—, de modo que se mejoren las deficiencias ergonómico-posturales previamente detectadas.

Elaborar una relación de posibles mejoras adicionales en relación a otros factores técnicos de ambiente: acústicos, de ventilación, de temperatura u otros.

**3. Requisitos personales****1.º Requisitos del profesorado:**

a) Nivel académico: titulación universitaria o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

b) Experiencia profesional: tres años de experiencia en tareas de gestión administrativa comercial.

c) Nivel pedagógico: será necesaria experiencia docente o formación metodológica.

**2.º Requisitos de acceso del alumno:**

a) Nivel académico: BUP cursado, FP-I rama administrativa.

b) Experiencia profesional: no se requiere experiencia profesional.

c) Condiciones físicas: ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo del curso.

**4. Requisitos materiales****1.º Instalaciones:**

a) Aula de clases teóricas:

Superficie: el aula tendrá que tener un mínimo de 30 metros cuadrados para grupos de 15 alumnos (2 metros cuadrados por alumno).

Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares.

**b) Instalaciones para prácticas:**

El aula de clases teóricas se utilizará en la realización de algunas prácticas.

**Aula de mecanografía:**

Superficie: 35 metros cuadrados.

Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux.

Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora.

Mobiliario: 15 mesas sistema modular, 15 sillas mecanógrafo, mesa y silla para el profesor y un armario.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

**Aula informática:**

Superficie: 35 metros cuadrados.

Iluminación: uniforme de 250 a 350 lux.

Ventilación: natural, 4 renovaciones/hora.

Mobiliario: mesas para ordenador, mesas para impresora, sillas para alumnos, mesa y silla para el profesor y un armario.

El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

Zona equipada como oficina: mobiliario de oficina, archivadores, teléfono, fax, fotocopiadora, télex, módem, agendas, agenda electrónica y documentación administrativa y útiles y material de oficina diverso. El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

**c) Otras instalaciones:**

Un espacio mínimo de 50 metros cuadrados para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.

Una secretaria.

Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

**2.º Equipo y maquinaria:**

Equipo de mecanografía audiovisual compuesto por:

Cuadro luminoso de 200 x 90 x 15 centímetros, aproximadamente.

Panel de metacrilato serigrafiado a cinco colores, reflejando el teclado universal de una máquina de escribir.

Ordenador programador de impulsos.

Amplificador de 15 W, aproximadamente, con altavoces incorporados.

Magnetófono con potencia suficiente para alimentar 15 puestos.

15 máquinas de escribir manuales con carro de 46 centímetros de largo y tabulador decimal automático.

**Dotación informática compuesta por:**

15 PCs y 15 monitores compatibles con los sistemas operativos más extendidos en el mercado y de características suficientes para la utilización del «software» ofimático y las aplicaciones informáticas de gestión necesarias para el desarrollo del curso. Los ordenadores estarán conectados en red, actuando uno de ellos como servidor, de modo que puedan ser utilizados en red o de forma individualizada.

«Software» ofimático común y extendido en el mercado de características suficientes para el adecuado desarrollo de los contenidos ofimáticos del curso.

«Software» de aplicaciones informáticas de gestión comercial común en el mercado, de características suficientes para el adecuado desarrollo de los correspondientes contenidos del curso.

8 impresoras de chorro de tinta de carro ancho.

**Dotación telemática y de reprografía:**

Télex.

Fax.

Módem.

Fotocopiadora capaz de realizar ampliaciones y reducciones.

**Dotación audiovisual:**

1 equipo de vídeo.

1 cámara de vídeo.

1 magnetofón con micro.

**3.º Herramientas y utillaje:**

Teléfono, calculadora, grapadora, taladradora, bandejas de documentación, fechador-numerador, sellos, taponos, tijeras, reglas, quitagrapas, sacapuntas, ficheros y archivos, agenda y, en general, herramientas y utillaje necesarios, y en cantidad suficiente, para la realización de las prácticas por los alumnos de forma simultánea.

**4.º Material de consumo:**

Folios, bolígrafos, gomas, sujetapapeles, cello, pegamento, sobres, papel ordenador, goma, lapicero, rotuladores, carpetas, etiquetas, diskettes y, en general, materiales en cantidad y calidad suficiente para el correcto seguimiento del curso y la realización de las prácticas.

**7610 REAL DECRETO 307/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de administrativo contable.**

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último, propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.