

## DISPOSICIONS

### DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

#### **DECRET 159/2015, de 14 de juliol, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà de gestió administrativa.**

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina, a l'article 131.3.c, que correspon a la Generalitat, en matèria d'ensenyament no universitari, la competència compartida per a l'establiment dels plans d'estudi, incloent-hi l'ordenació curricular.

D'acord amb l'article 6 bis. 4 de la Llei orgànica 2/2006, del 3 de maig, d'educació, els objectius, les competències, els continguts i els criteris d'avaluació del currículum bàsic requereixen el 55 per cent dels horaris escolars.

En el marc dels aspectes que garanteixen l'assoliment de les competències bàsiques, la validesa dels títols i la formació comuna regulats per les lleis, correspon al Govern de la Generalitat establir els currículums de les diferents titulacions que integren l'oferta de formació professional, en els termes previstos a l'article 62.8 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.

El Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, ha regulat l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu, i el Decret 284/2011, d'1 de març, ha establert l'ordenació general de la formació professional inicial.

El Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, ha establert el títol de tècnic en gestió administrativa i n'ha fixat els ensenyaments mínims.

Mitjançant el Decret 28/2010, de 2 de març, s'han regulat el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya i el Catàleg modular integrat de formació professional.

El currículum dels cicles formatius s'estableix a partir de les necessitats de qualificació professional detectades a Catalunya, la seva pertinença al sistema integrat de qualificacions i formació professional i la seva possibilitat d'adequació a les necessitats específiques de l'àmbit socioeconòmic dels centres.

L'objecte d'aquest Decret és establir el currículum del cicle formatiu de grau mitjà de gestió administrativa, que condueix a l'obtenció del títol de tècnic o tècnica corresponent.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip dels professors permeten desenvolupar actuacions flexibles i possibiliten concrecions particulars del currículum en cada centre educatiu. El currículum establert en aquest Decret ha de ser desplegat en les programacions elaborades per l'equip docent, les quals han de potenciar les capacitats clau dels alumnes i l'adquisició de les competències professionals, personals i socials establertes en el perfil professional, tenint en compte, d'altra banda, la necessitat d'integració dels continguts del cicle formatiu.

Aquest Decret s'ha tramitat segons el que disposen l'article 59 i següents de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i d'acord amb el dictamen del Consell Escolar de Catalunya.

En virtut d'això, a proposta de la consellera d'Ensenyament, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i amb la deliberació prèvia del Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte

S'estableix el currículum del cicle formatiu de gestió administrativa, que permet obtenir el títol de tècnic regulat pel Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre.

## Article 2

### Identificació del títol i perfil professional

1. Els elements d'identificació del títol s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex.
2. El perfil professional del títol s'indica a l'apartat 2 de l'annex.
3. La relació de les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya que són el referent del perfil professional d'aquest títol i la relació amb les qualificacions i unitats de competència del Catàleg nacional de qualificacions professionals, s'especifiquen a l'apartat 3 de l'annex.
4. El camp professional del títol s'indica a l'apartat 4 de l'annex.

## Article 3

### Currículum

1. Els objectius generals del cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 5.1 de l'annex.
2. Aquest cicle formatiu s'estructura en els mòduls professionals i les unitats formatives que s'indiquen a l'apartat 5.2 de l'annex.
3. La descripció de les unitats formatives de cada mòdul es fixa a l'apartat 5.3 de l'annex. Aquests elements de descripció són: els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts de procediments, conceptes i actituds.

En aquest apartat s'estableix també la durada de cada mòdul professional i de les unitats formatives corresponents i, si escau, les hores de lliure disposició del mòdul de què disposa el centre. Aquestes hores les utilitza el centre per completar el currículum i adequar-lo a les necessitats específiques del sector i/o àmbit socioeconòmic del centre.

4. Els elements de referència per a l'avaluació de cada unitat formativa són els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.

## Article 4

### Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

1. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'han de dissenyar activitats d'ensenyament i aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, almenys en un dels mòduls establerts a l'apartat 6 de l'annex.

A l'apartat 6 de l'annex es determinen els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i la relació de mòduls susceptibles d'incorporar la llengua anglesa.

2. En el mòdul professional d'empresa a l'aula també s'ha d'utilitzar la llengua anglesa, com a mínim, en alguna d'aquestes fases: en l'elaboració de documentació escrita, en *alguna* exposició oral o bé en el desenvolupament d'algunes activitats. Tot això sens perjudici del que estableix el mateix mòdul professional d'empresa a l'aula.

## Article 5

### Espais

Els espais requerits per al desenvolupament del currículum d'aquest cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 7 de l'annex.

## Article 6

CVE-DOGC-A-15195085-2015

## Professorat

Els requisits de professorat es regulen a l'apartat 8 de l'annex.

## Article 7

### Convalidacions

Les convalidacions de mòduls professionals i crèdits dels títols de formació professional establerts a l'empara de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, amb els mòduls professionals o unitats formatives dels títols de formació professional regulats a l'empara de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, s'estableixen a l'apartat 9 de l'annex.

## Article 8

### Correspondències

1. La correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que integren el currículum d'aquest cicle formatiu per a la seva convalidació es regula a l'apartat 10.1 de l'annex.
2. La correspondència dels mòduls professionals que conformen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a la seva acreditació es fixa a l'apartat 10.2 de l'annex.

## Article 9

### Vinculació amb capacitats professionals

La formació establerta en el currículum del mòdul professional de formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que precisen les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

## Disposició addicional

D'acord amb el Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'estableix el títol de tècnic en gestió administrativa, i es fixen els seus ensenyaments mínims, els elements inclosos en aquest Decret no constitueixen una regulació de l'exercici de cap professió titulada.

## Disposicions transitòries

### Primera

La convalidació de mòduls professionals de la nova ordenació que s'estableix s'ha de dur a terme d'acord amb l'article 14 del Reial decret 1631/2009, de 30 d'octubre.

### Segona

Els ensenyaments que s'extingeixen es poden completar d'acord amb l'Ordre EDU/362/2009, de 17 de juliol, del procediment per completar els ensenyaments de formació professional que s'extingeixen, de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

## Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 57/1996, de 6 de febrer, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau mitjà de gestió administrativa.

## Disposicions finals

### Primera

La consellera d'Ensenyament pot desplegar el currículum, tant en la modalitat d'educació presencial com en la d'educació a distància, el pot adequar a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts.

### Segona

La direcció general competent pot adequar el currículum a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts, en el cas de persones individuals i de centres educatius concrets, respectivament.

Barcelona, 14 de juliol de 2015

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Irene Rigau i Oliver

Consellera d'Ensenyament

## Annex

### 1. Identificació del títol

1.1 Denominació: gestió administrativa

1.2 Nivell: formació professional de grau mitjà

1.3 Durada: 2.000 hores

1.4 Família professional: administració i gestió

1.5 Referent europeu: CINE-3 (Classificació internacional normalitzada de l'educació)

### 2. Perfil professional

El perfil professional del títol de tècnic o tècnica en gestió administrativa queda determinat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i les capacitats clau que s'han d'adquirir, i per la relació de qualificacions del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya incloses en el títol.

#### 2.1 Competència general

CVE-DOGC-A-15195085-2015

La competència general d'aquest títol consisteix a realitzar activitats de suport administratiu en l'àmbit laboral, comptable, comercial, financer i fiscal, així com d'atenció al client/usuari, tant en empreses públiques com en empreses privades, aplicant la normativa vigent i protocols de qualitat, assegurant la satisfacció del client i actuant segons les normes de prevenció de riscos laborals i de protecció ambiental.

## 2.2 Competències professionals, personals i socials

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol es relacionen a continuació:

- a) Tramitar documents o comunicacions internes o externes en els circuits d'informació de l'empresa.
- b) Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes o informació obtinguda.
- c) Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts en l'empresa.
- d) Registrar comptablement la documentació suport corresponent a l'operativa de l'empresa en condicions de seguretat i qualitat.
- e) Realitzar gestions administratives de tresoreria, seguint les normes i protocols establerts per la gerència a fi de mantenir la liquiditat de l'organització.
- f) Efectuar les gestions administratives de les àrees de selecció i formació dels recursos humans de l'empresa, ajustant-se a la normativa vigent i a la política empresarial, sota la supervisió del responsable superior del departament.
- g) Donar suport administratiu en l'àrea de gestió laboral de l'empresa ajustant-se a la normativa vigent i sota la supervisió del responsable superior del departament.
- h) Realitzar les gestions administratives de l'activitat comercial registrant-ne la documentació suport corresponent a determinades obligacions fiscals derivades.
- i) Desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari en l'àmbit administratiu i comercial assegurant-ne els nivells de qualitat establerts i relacionats amb la imatge de l'empresa/institució.
- j) Aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental, d'higiene i de qualitat durant tot el procés productiu, per evitar danys en les persones i el medi ambient.
- k) Complir amb els objectius de la producció, actuant conforme als principis de responsabilitat i mantenint unes relacions professionals adequades amb els membres de l'equip de treball.
- l) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.
- m) Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de producció i d'actualització de coneixements en l'àmbit del seu treball.
- n) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb l'establert en la legislació vigent.
- o) Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves situacions.
- p) Participar de forma activa en la vida econòmica, social i cultural, amb una actitud crítica i responsable.
- q) Participar en les activitats de l'empresa amb respecte i actituds de tolerància.
- r) Adaptar-se a diferents llocs de treball i noves situacions laborals originats per canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius.
- s) Participar en el treball en equip respectant la jerarquia definida en l'organització.

## 2.3 Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

2.4 L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

3. Relació entre les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya (CQPC) incloses en el títol i les del Catàleg nacional de qualificacions professionals (CNQP).

Qualificació completa: activitats administratives de recepció i relació amb el client

Unitats de competència:

UC\_2-0975-11\_2: recepcionar i processar les comunicacions internes i externes

Es relaciona amb:

UC0975\_2: recepcionar i processar les comunicacions internes i externes

UC\_2-0976-11\_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial

Es relaciona amb:

UC0976\_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial

UC\_2-0973-11\_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència

Es relaciona amb:

UC0973\_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència

UC\_2-0978-11\_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic

Es relaciona amb:

UC0978\_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic

UC\_2-0977-11\_2: comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en relació amb el client

Es relaciona amb:

UC0977\_2: comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en relació amb el client

UC\_2-0233-11\_2: utilitzar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

Es relaciona amb:

UC0233\_2: utilitzar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

Qualificació completa: activitats de gestió administrativa

Unitats de competència:

CVE-DOGC-A-15195085-2015

UC\_2-0976-11\_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial

Es relaciona amb:

UC0976\_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial

UC\_2-0979-11\_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria

Es relaciona amb:

UC0979\_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria

UC\_2-0980-11\_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans

Es relaciona amb:

UC0980\_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans

UC\_2-0981-11\_2: realitzar registres comptables

Es relaciona amb:

UC0981\_2: realitzar registres comptables

UC\_2-0973-11\_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència

Es relaciona amb:

UC0973\_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència

UC\_2-0978-11\_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic

Es relaciona amb:

UC0978\_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic

UC\_2-0233-11\_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

Es relaciona amb:

UC0233\_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

#### 4. Camp professional

##### 4.1 L'àmbit professional i de treball

Aquest professional exerceix l'activitat tant en grans com en mitjanes i petites empreses, en qualsevol sector d'activitat, i particularment en el sector serveis, així com en les administracions públiques, oferint suport administratiu en les tasques d'administració i gestió de les esmentades empreses i institucions i prestant atenció als clients i ciutadans.

##### 4.2 Les principals ocupacions i llocs de treball són:

- a) Personal auxiliar administratiu.
- b) Personal ajudant d'oficina.
- c) Personal auxiliar administratiu de cobraments i pagaments

- d) Personal administratiu comercial.
- e) Personal auxiliar administratiu de gestió de personal.
- f) Personal auxiliar administratiu de les administracions públiques.
- g) Recepcionista.
- h) Personal empleat d'atenció al client.
- i) Personal empleat de tresoreria.
- j) Personal empleat de mitjans de pagament.

## 5. Currículum

### 5.1 Objectius generals del cicle formatiu

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Analitzar el flux d'informació i la tipologia i finalitat dels documents o comunicacions que s'utilitzen en l'empresa, per tramitar-los.
- b) Analitzar els documents o comunicacions que s'utilitzen en l'empresa, reconeixent-ne l'estructura, els elements i les característiques per elaborar-los.
- c) Identificar i seleccionar les expressions en llengua anglesa, pròpies de l'empresa, per elaborar documents i comunicacions.
- d) Analitzar les possibilitats de les aplicacions i equips informàtics, relacionant-los amb el seu ús més eficaç en el tractament de la informació per elaborar documents i comunicacions.
- e) Realitzar documents i comunicacions en el format característic i amb les condicions de qualitat corresponent, aplicant les tècniques de tractament de la informació en la seva elaboració.
- f) Analitzar i elegir els sistemes i tècniques de preservació de comunicacions i documents adequats a cada cas, aplicant-los de forma manual i informàtica per classificar-los, registrar-los i arxivar-los.
- g) Interpretar la normativa i metodologia comptable, analitzant la problemàtica comptable que pot haver en una empresa, així com la documentació associada per al seu registre.
- h) Introduir assentaments comptables manualment i en aplicacions informàtiques específiques, seguint la normativa en vigor per registrar comptablement la documentació.
- i) Comparar i avaluar els elements que intervenen en la gestió de la tresoreria, els productes i serveis financers bàsics i els documents que s'hi relacionen, comprovant les necessitats de liquiditat i finançament de l'empresa per realitzar les gestions administratives relacionades.
- j) Efectuar càlculs bàsics de productes i serveis financers, emprant principis de matemàtica financera elemental per realitzar les gestions administratives de tresoreria.
- k) Reconèixer la normativa legal aplicable, les tècniques de gestió associades a les funcions del departament de recursos humans, analitzant la problemàtica laboral que es pot donar en una empresa i la documentació relacionada per realitzar la gestió administrativa dels recursos humans.
- l) Identificar i preparar la documentació rellevant així com les actuacions que s'han de desenvolupar, interpretant la política de l'empresa per efectuar les gestions administratives de les àrees de selecció i formació del recursos humans.
- m) Emplenar documentació i preparar informes consultant la normativa en vigor i les vies d'accés (internet, oficines d'atenció al públic) a l'administració pública i emprant, en el seu cas, aplicacions informàtiques *ad hoc* per donar suport administratiu en l'àrea de gestió laboral de l'empresa.
- n) Seleccionar dades i emplenar documents derivats de l'àrea comercial, interpretant normes mercantils i fiscals per realitzar les gestions administratives corresponents.
- o) Transmetre comunicacions de forma oral, telemàtica o escrita, adequant-les a cada cas i analitzant els protocols de qualitat i imatge empresarial o institucional per desenvolupar les activitats d'atenció al client/usuari.



CVE-DOGC-A-15195085-2015

- p) Identificar les normes de qualitat i seguretat i de prevenció de riscos laborals i ambientals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat per aplicar els protocols corresponents en el desenvolupament del treball
- q) Reconèixer les principals aplicacions ofimàtiques de gestió per l'ús assidu en l'acompliment de l'activitat administrativa.
- r) Valorar les activitats de treball en un procés productiu, identificant-ne l'aportació al procés global per aconseguir els objectius de la producció.
- s) Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees o creences, per resoldre problemes i prendre decisions.
- t) Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recollint informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.
- u) Reconèixer els propis drets i deures com a agent actiu en la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.
- v) Reconèixer i identificar les possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat empresarial per a la generació de la pròpia ocupació.

## 5.2 Relació dels mòduls professionals i unitats formatives

Mòdul professional 1: comunicació empresarial i atenció al client

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació empresarial oral. 33 hores

UF 2: comunicació empresarial escrita. 33 hores

UF 3: sistemes d'arxiu. 33 hores

UF 4: atenció al client/usuari. 33 hores

Mòdul professional 2: operacions administratives de compravenda

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: circuit administratiu de la compravenda. 66 hores

UF 2: gestió d'estocs. 33 hores

UF 3: declaracions fiscals derivades de la compravenda. 33 hores

Mòdul professional 3: operacions administratives de recursos humans

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció i formació. 33 hores

UF 2: contractació i retribució. 33 hores

UF 3: processos de l'activitat laboral. 33 hores

Mòdul professional 4: operacions auxiliars de gestió de tresoreria

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: control de tresoreria. 33 hores

UF 2: tramitació d'instruments financers. 66 hores

UF 3: operacions financeres bàsiques. 33 hores

Mòdul professional 5: tècnica comptable

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni empresarial i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: cicle comptable bàsic. 33 hores

UF 3: cicle comptable mitjà. 66 hores

Mòdul professional 6: tractament de la documentació comptable

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: preparació i codificació comptable. 33 hores

UF 2: registre comptable. 36 hores

UF 3: comptes anuals bàsics. 15 hores

UF 4: verificació i control intern. 15 hores

Mòdul professional 7: tractament informàtic de la informació

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: tecnologia i comunicacions digitals. 33 hores

UF 2: ordinografia i gravació de dades. 33 hores

UF 3: tractament de la informació escrita i numèrica. 66 hores

UF 4: tractament de dades i integració d'aplicacions. 33 hores

UF 5: presentacions multimèdia de continguts. 33 hores

UF 6: eines d'internet per a l'empresa. 33 hores

Mòdul professional 8: operacions administratives de suport

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció i tractament de la informació. 33 hores

UF 2: operacions logístiques de suport administratiu. 33 hores

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 99 hores

Mòdul professional 10: empresa i administració

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: innovació i emprenedoria. 33 hores

UF 2: empresa i activitat econòmica. 24 hores

UF 3: administracions públiques. 60 hores

UF 4: fiscalitat empresarial bàsica. 48 hores

Mòdul professional 11: empresa a l'aula

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa a l'aula. 132 hores

Mòdul professional 12: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

Mòdul professional 13: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

5.3 Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

### **Mòdul professional 1: comunicació empresarial i atenció al client**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: comunicació empresarial oral. 33 hores

UF 2: comunicació empresarial escrita. 33 hores

UF 3: sistemes d'arxiu. 33 hores

UF 4: atenció al client/usuari. 33 hores

#### ***UF 1: comunicació empresarial oral***

Durada: 33 hores

Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona tècniques de comunicació, relacionant-les amb l'estructura i la imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix la necessitat de comunicació entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.

1.2 Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.

1.3 Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació oral.

1.4 Reconeix els obstacles que hi pot haver en un procés de comunicació oral, presencial o no presencial.

1.5 Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge oral.

1.6 Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació oral.

1.7 Diferencia els tipus d'organitzacions i el seu organigrama funcional.

1.8 Distingeix les comunicacions orals, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.

1.9 Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació oral.

2. Transmet informació de forma oral, vinculant-la als usos i costums socioprofessionals habituals en l'empresa i/o organització.

### Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els principis bàsics a tenir en compte en la comunicació verbal.
- 2.2 Identifica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- 2.3 Utilitza amb eficàcia les dues llengües oficials en la transmissió d'informació i comunicació orals.
- 2.4 Té en compte els costums socioculturals, locals i els dels clients o usuaris, i els usos empresarials.
- 2.5 Identifica l'interlocutor, en situacions professionals habituals, observant les normes de protocol establertes i els principis deontològics de la professió, i adaptant la seva actitud i conversa.
- 2.6 Elabora el missatge verbal, de manera concreta i precisa, valorant-ne i minimitzant-ne les possibles dificultats en la transmissió.
- 2.7 Utilitza el lèxic, les expressions i les estructures adequats al tipus de comunicació i als interlocutors.
- 2.8 Aplica, segons els protocols establerts, el tractament personal i de gènere corresponents en situacions empresarials habituals.
- 2.9 Presenta el missatge verbal elaborat utilitzant-hi el llenguatge no verbal més adequat.
- 2.10 Utilitza equips de telefonia, fixa i mòbil, i equips informàtics aplicant-ne les normes bàsiques d'ús.
- 2.11 Valora si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i sensibilitat.
- 2.12 Analitza els errors comesos i proposa les accions correctives necessàries.
- 2.13 Identifica les tècniques bàsiques utilitzades en els centres d'atenció al client/usuari i els protocols d'actuació establerts.
- 2.14 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals bàsiques.

### Continguts

1. Selecció de tècniques de comunicació empresarial oral:
  - 1.1 Elements i barreres de la comunicació oral.
  - 1.2 Comunicació i informació orals i comportament.
  - 1.3 Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
  - 1.4 L'organització empresarial. Organigrames.
  - 1.5 Principis i tipus d'organització empresarial.
  - 1.6 Departaments i àrees funcionals tipus.
  - 1.7 Funcions del personal en l'organització.
  - 1.8 Descripció dels fluxos de comunicació oral.
  - 1.9 La comunicació oral interna en l'empresa: comunicació formal i informal.
  - 1.10 La comunicació oral externa en l'empresa. Les relacions públiques.
2. Transmissió de comunicació oral en l'empresa:
  - 2.1 Principis bàsics en les comunicacions orals.
  - 2.2 Normes d'informació i atenció oral.
  - 2.3 Tècniques de comunicació oral, habilitats socials i protocol.

- 2.4 La comunicació no verbal.
- 2.5 La comunicació verbal dins de l'àmbit de l'empresa i organitzacions.
- 2.6 La comunicació telefònica. Protocols empresarials en la gravació de missatges.
- 2.7 El telèfon i el seu ús. Telefonia fixa i telefonia mòbil: usos de cortesia. La centraleta. Ús de les guies telefòniques. Normes per parlar correctament per telèfon.
- 2.8 Les centrals de serveis d'atenció telefònica als clients/usuaris. *Call centers*.
- 2.9 La informàtica en les comunicacions verbals. Videoconferències: programaris i protocols d'actuació.
- 2.10 Comunicacions a la recepció de visites: acollida, identificació, gestió, comiat, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

## **UF 2: comunicació empresarial escrita**

Durada : 33 hores

### Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona tècniques de comunicació escrita, relacionant-les amb l'estructura i imatge corporativa de l'empresa o organització i els fluxos d'informació existents.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica i valora la conveniència i/o obligació de comunicació escrita entre les persones en l'àmbit empresarial i/o de les organitzacions.
  - 1.2 Distingeix entre comunicació i informació en situacions empresarials i/o corporatives.
  - 1.3 Distingeix els elements i processos que intervenen en la comunicació escrita segons els canals utilitzats.
  - 1.4 Reconeix els obstacles que hi pot haver en els processos de comunicació escrita habituals de les empreses.
  - 1.5 Determina la millor forma i actitud a l'hora de presentar el missatge escrit segons el canal utilitzat.
  - 1.6 Aplica els conceptes d'imatge i cultura de l'empresa a l'àmbit de la comunicació escrita.
  - 1.7 Distingeix les comunicacions escrites, internes i externes, i els fluxos d'informació dins de l'empresa.
  - 1.8 Selecciona el destinatari i el canal adequat per a cada situació pel que fa a la comunicació escrita.
2. Transmet informació escrita, aplicant les tècniques d'estil a diferents tipus de documents propis de l'empresa i de l'administració pública.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Selecciona els suports adequats en cada cas per elaborar i trametre els documents: tipus de paper, sobres i d'altres.
- 2.2 Identifica i reconeix els avantatges i els inconvenients dels canals de transmissió: correu convencional, correu electrònic, fax, burofax, missatges curts o altres similars.
- 2.3 Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat, i confidencialitat.
- 2.4 Identifica el destinatari aplicant les normes de protocol i els principis deontològics establerts.
- 2.5 Aplica en tot tipus de comunicació escrita el tractament personal i de gènere adequat.
- 2.6 Utilitza els llibres i manuals d'estil de l'empresa o corporació en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

- 2.7 Classifica les tipologies més habituals de documents dins de l'empresa segons la seva finalitat.
- 2.8 Redacta, en les dues llengües oficials, els documents apropiats a les situacions professionals habituals, complint les normes ortogràfiques i sintàctiques en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
- 2.9 Identifica les eines de recerca d'informació per elaborar la documentació.
- 2.10 Utilitza amb agilitat aplicacions informàtiques de processament de textos o autoedició.
- 2.11 Utilitza els teclats aplicant correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades i/o els documents redactats.
- 2.12 Emplena els llibres de registre d'entrada i sortida de correspondència i paqueteria en suport informàtic i convencional.
- 2.13 Utilitza la normativa sobre protecció de dades, conservació i destrucció de documents establerts per a les empreses i institucions, públiques i privades.
- 2.14 Aplica, en l'àmbit de la documentació escrita, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 2.15 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites bàsiques.

## Continguts

- 1. Selecció de tècniques de comunicació empresarial escrita:
  - 1.1 Elements i barreres de la comunicació escrita.
  - 1.2 Comunicació i informació escrita i comportament.
  - 1.3 Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
  - 1.4 L'organització empresarial. Organigrames.
  - 1.5 Principis i tipus d'organització empresarial.
  - 1.6 Descripció dels fluxos de comunicació escrita.
  - 1.7 Canals de comunicació escrita. Canals convencionals, noves tecnologies de telefonia i informàtiques. Internet, intranet, plataformes col·laboratives i de comunicació.
  - 1.8 La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.
  - 1.9 La comunicació externa en l'empresa. La publicitat.
- 2. Transmissió de comunicació escrita en l'empresa:
  - 2.1 La comunicació escrita en l'empresa en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
  - 2.2 Normes de comunicació i expressió escrita.
  - 2.3 Llibres i manuals d'estil de comunicació escrita en l'empresa i les organitzacions.
  - 2.4 Característiques principals de la correspondència comercial.
  - 2.5 La carta comercial. Estructura, estils i classes.
  - 2.6 Formats tipus de documents d'ús en l'empresa i en les administracions públiques.
  - 2.7 Mitjans i equips ofimàtics i telemàtics.
  - 2.8. Programari de tractament de la informació i d'edició.
  - 2.9 El correu electrònic i altres mitjans de comunicació en línia . Protocols de bones pràctiques en la comunicació professional en línia . Cibermaneres.
  - 2.10 Les centrals de serveis d'atenció en línia als clients/usuaris.

- 2.11 La recepció, tramesa i registre de la correspondència.
- 2.12 Servei de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
- 2.13 Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

### **UF 3: sistemes d'arxiu**

Durada: 33 hores

Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Arxiva informació en suport paper i informàtic, reconeixent els criteris d'eficiència i estalvi en els tràmits administratius.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els avantatges i els inconvenients del sistema d'organització de la informació emprat i valora els objectius que persegueix l'empresa o organització.
- 1.2 Diferencia les tècniques d'organització de la informació que es poden aplicar en una empresa o institució, així com els procediments habituals de registre, classificació, distribució, arxiu i destrucció de la informació en les organitzacions.
- 1.3 Identifica els suports d'arxiu i registre i les prestacions de les aplicacions informàtiques específiques més utilitzades en funció de les característiques de la informació a emmagatzemar.
- 1.4 Determina, en situacions professionals habituals, el sistema d'accessos i els nivells de seguretat que han d'acomplir els arxius i registres en compliment de la normativa vigent i segons els suports utilitzats.
- 1.5 Identifica les principals bases de dades de les organitzacions, l'estructura i les funcions.
- 1.6 Determina el sistema de classificació, registre i arxiu apropiats per al tipus de document.
- 1.7 Reconeix la documentació que han d'integrar els diferents expedients, arxius i registres, segons els criteris establerts per l'empresa o l'organització.
- 1.8 Confecciona, segons instruccions rebudes, arbres d'arxius informàtics per a una ordenació òptima de la documentació digital.
- 1.9 Confecciona registres informàtics senzills amb aplicacions informàtiques habituals que permetin recerques bàsiques.
- 1.10 Aplica les tècniques d'arxiu adequades en els intercanvis d'informació telemàtica (intranet, extranet, correu electrònic, plataformes col·laboratives o de comunicació i altres).
- 1.11 Reconeix i utilitza amb agilitat els procediments de consulta, en suport convencional i digital, i de conservació de la informació i la documentació, i en detecta els errors.
- 1.12 Utilitza els teclats aplicant-hi correctament les tècniques mecanogràfiques de posició dels dits i de posició corporal, amb velocitat, precisió i correcció de les dades gravades, dels documents redactats i de les consultes efectuades.
- 1.13 Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació, així com la normativa vigent tant en documents físics com en bases de dades informàtiques.
- 1.14 Aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar i reciclar.
- 1.15 Reconeix els avantatges del "paper zero" i n'identifica les organitzacions pioneres, i els paràmetres de funcionament necessaris.



## Continguts

### 1. Arxiu de la informació en suport paper i informàtic:

- 1.1 Finalitats i objectius de l'arxiu i els registres.
- 1.2 Tècniques d'arxiu. Classes d'arxiu segons diferents paràmetres.
- 1.3 Confecció i presentació d'informes procedents de l'arxiu.
- 1.4 Purga i destrucció de la documentació.
- 1.5 Confidencialitat de la informació i documentació. Llei de protecció de dades.
- 1.6 Centralització o descentralització de l'arxiu.
- 1.7 Arxiu de la informació en suport paper.
  - 1.7.1 Classificació i ordenació de documents i registres.
  - 1.7.2 Normes de classificació. Avantatges i inconvenients.
  - 1.7.3 Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i la seva custòdia.
  - 1.7.4 Sistemes d'arxiu convencionals. Classificació de la informació.
  - 1.7.5 El procés d'arxiu.
  - 1.7.6 L'accés a la consulta.
- 1.8 Arxiu de la informació en suport informàtic.
  - 1.8.1 Les bases de dades per al tractament de la informació.
  - 1.8.2 Estructura i funcions d'una base de dades.
  - 1.8.3 Procediments de protecció de dades.
  - 1.8.4 Arxius i carpetes.
  - 1.8.5 Sistemes d'arxiu digitals: en suport informàtic, digitalitzats, microfilmats o altres. Arxius en ordinadors monolloc, multiusuaris, en línia, en aplicacions informàtiques de consulta o altres.
  - 1.8.6 Organització en carpetes del correu electrònic i altres sistemes de comunicació telemàtica.
  - 1.8.7 Permisos d'accés a la consulta d'arxius digitals.

### **UF 4: atenció al client/usuari**

Durada: 33 hores

### Resultats de l'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Reconeix necessitats de possibles clients aplicant tècniques de comunicació.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Desenvolupa tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.
- 1.2 Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.3 Reconeix els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el client/consumidor/usuari, en petites i mitjanes empreses o en grans empreses i/o organitzacions.
- 1.4 Identifica el comportament del client/consumidor/usuari.
- 1.5 Analitza les motivacions de compra o demanda d'un servei del client/usuari.
- 1.6 Obté, en cas que sigui necessari, la informació històrica del client.
- 1.7 Adapta de manera adequada l'actitud i el discurs a la situació de la qual es parteix.
- 1.8 Manté la forma i l'actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client/usuari en funció del canal de comunicació utilitzat.
- 1.9 Distingeix les diferents etapes d'un procés comunicatiu d'atenció al client.

2. Atén consultes, queixes i reclamacions de possibles clients aplicant la normativa vigent en matèria de consum.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses/usuaris en les organitzacions.
- 2.2 Interpreta la comunicació rebuda per part del client/usuari.
- 2.3 Identifica els elements de la queixa/reclamació.
- 2.4 Reconeix les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions i els circuits administratius corresponents.
- 2.5 Identifica i localitza la informació que cal subministrar al client/usuari en l'àmbit de les seves competències o segons les instruccions rebudes.
- 2.6 Utilitza els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions, o les aplicacions o registres informàtics.
- 2.7 Emplena, en cas que sigui necessari, formularis i escrits de resposta, en les dues llengües oficials, segons les instruccions rebudes i respectant els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
- 2.8 Emplena formularis i/o escrits de resposta senzills, en llengua anglesa, sobre consultes i reclamacions bàsiques.
- 2.9 Reconeix la importància de la protecció del consumidor.
- 2.10 Identifica la normativa en matèria de consum.
- 2.11 Diferencia els tipus de demanda o reclamació.
- 2.12 Reconeix els organismes de defensa dels clients/consumidors/usuaris.

3. Potencia la imatge d'empresa reconeixent i aplicant els elements i eines del màrqueting en el seu ampli ventall de possibilitats.

#### criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica el concepte de màrqueting.
- 3.2 Reconeix les funcions principals del màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.
- 3.3 Valora la importància del departament de màrqueting, en les petites i mitjanes empreses i en les grans empreses i organitzacions.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 3.4 Diferencia els elements i eines bàsics que componen el màrqueting.
  - 3.5 Reconeix la rellevància del màrqueting mòbil i el màrqueting digital i les seves potencialitats.
  - 3.6 Valora la importància de la imatge corporativa per aconseguir els objectius de l'empresa.
  - 3.7 Valora la importància de les relacions públiques i l'atenció al client per a la imatge de l'empresa.
  - 3.8 Identifica la fidelització del client com a un objectiu prioritari del màrqueting, i reconeix els mitjans més utilitzats per aconseguir-la per empreses i corporacions.
4. Aplica procediments de qualitat en l'atenció al client identificant-ne els estàndards establerts.

#### Críteris d'avaluació

- 4.1 Identifica els factors que influeixen en la prestació del servei al client/usuari.
- 4.2 Descriu les fases del procediment de relació amb els clients/usuaris.
- 4.3 Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- 4.4 Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a possibles incidències en els processos.
- 4.5 Reconeix l'impacte que una actitud d'orientació al client empàtica i un alt nivell de resiliència tenen en un servei d'atenció al client de qualitat.
- 4.6 Detecta els errors produïts en la prestació del servei i proposa millores en l'àmbit d'actuació.
- 4.7 Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.
- 4.8 Explica el significat i valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.
- 4.9 Reconeix les garanties dels productes o serveis comercialitzats, i pot informar-ne al client en l'àmbit de les seves competències.
- 4.10 Descriu les variables que constitueixen el servei postvenda i la seva relació amb la fidelització del client.
- 4.11 Identifica les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda.
- 4.12 Descriu els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda, així com les seves fases i eines.
- 4.13 Aplica, en l'àmbit de la seva competència, els controls de qualitat corresponents segons les instruccions rebudes.
- 4.14 Identifica les característiques de l'externalització de l'atenció al client/usuari, valorant-ne possibles avantatges i inconvenients.

#### Continguts

1. Reconeixement de necessitats dels clients:
  - 1.1 Concepte i identificació de client: el client intern; el client extern.
  - 1.2 El coneixement del client/usuari i les seves motivacions.
  - 1.3 Elements de l'atenció al client/usuari: entorn, organització i empleats.
  - 1.4 Fases de l'atenció al client: l'acollida, el seguiment, la gestió i el comiat.
  - 1.5 La percepció del client/usuari respecte a l'atenció rebuda.
  - 1.6 La satisfacció del client.
  - 1.7 Els processos en contacte amb el client extern.

- 1.8 Aplicacions específiques de gestió de clients.
  
2. Atenció de consultes, queixes i reclamacions:
  - 2.1 El departament d'atenció al client/consumidor/usuari. Funcions.
  - 2.2 Valoració del client de l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriment, felicitació.
  - 2.3 Elements d'una queixa o reclamació.
  - 2.4 Les fases de la resolució de queixes/reclamacions. Comunicacions de resposta en les dues llengües oficials i respostes bàsiques en llengua anglesa.
  - 2.5 El consumidor.
  - 2.6 Institucions de consum.
  - 2.7 Normativa en matèria de consum.
  - 2.8 Procediment de recollida de les reclamacions i denúncies.
  - 2.9 Tramitació i gestió.
  - 2.10 Institucions de defensa dels drets dels consumidors.
  
3. Potenciació de la imatge de l'empresa:
  - 3.1 El màrqueting en l'activitat econòmica: la seva influència en la imatge de l'empresa i/o organització.
  - 3.2 Naturalesa i abast del màrqueting.
  - 3.3 Polítiques de comunicació.
  - 3.4 El màrqueting mòbil. Les tecnologies de comunicació i telefonia mòbils. Georeferències.
  - 3.5 El màrqueting digital. Les xarxes a internet com a eina de fidelització i promoció. Principals xarxes.
  - 3.6 Xarxes socials. Xarxes professionals. Xarxes audiovisuals. La reputació en línia.
  - 3.7 Aplicacions informàtiques específiques de màrqueting.
    - 3.7.1 La publicitat: Concepte, principis i objectius.
    - 3.7.2 La publicitat digital.
    - 3.7.3 Les relacions públiques.
    - 3.7.4 La responsabilitat social corporativa (RSC).
  
4. Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client:
  - 4.1 La qualitat del servei com a element de la competitivitat de l'empresa.
  - 4.2 Les actituds i la gestió de les emocions en l'atenció al client.
  - 4.3 Tractament d'anomalies produïdes en la prestació del servei.
  - 4.4 Garanties.
  - 4.5 Procediments de control del servei.
  - 4.6 Avaluació i control del servei.
  - 4.7 Control del servei postvenda.
  - 4.8 La fidelització del client.
  - 4.9 L'externalització dels centres d'atenció als clients/usuaris.

**Mòdul professional 2: operacions administratives de compravenda**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: circuit administratiu de la compravenda. 66 hores

UF 2: gestió d'estocs. 33 hores

UF 3: declaracions fiscals derivades de la compravenda. 33 hores

***UF 1: circuit administratiu compravenda***

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Calcula preus de venda i compra i descomptes aplicant-hi les normes i usos mercantils i la legislació fiscal vigent.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix les funcions del departament de vendes o comercial i del departament de compres o aprovisionament.

1.2 Reconeix els tipus de mercats, de clients i d'existències relacionats amb productes industrials, comercials i de serveis.

1.3 Descriu els circuits dels documents administratius de compravenda.

1.4 Identifica els conceptes de preu de compra del producte, despeses, preu de venda, descomptes, interès comercial, recàrrecs i marges comercials.

1.5 Distingeix les funcions dels agents comercials i altres intermediaris, i els conceptes de comissions i corretatges.

1.6 Reconeix els percentatges de l'impost sobre valor afegit (IVA) vigents a aplicar en les operacions de compravenda en cada moment.

1.7 Classifica els tipus de descompte més habituals.

1.8 Reconeix i quantifica les despeses de compra o venda.

1.9 Identifica els mètodes per calcular el preu final de venda i els preus unitaris.

1.10 Cerca la informació sobre tarifes a lliurar als clients, en els registres adequats, amb els mitjans convenients i segons els protocols establerts.

2. Confecciona documents administratius i telemàtics de les operacions de compravenda, relacionant-los amb les transaccions comercials de l'empresa.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

## Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els documents bàsics de les operacions de compravenda, concretant els requisits formals que han de reunir.

2.2 Reconeix el contracte mercantil de compravenda.

2.3 Descric els fluxos de documentació administrativa relacionats amb la compra i venda, habituals en l'empresa.

2.4 Identifica el procés de recepció de comandes i la seva gestió posterior.

2.5 Identifica les necessitats de protecció de les mercaderies en les operacions de compravenda pel que fa a envasos i embalatges.

2.6 Reconeix els mitjans de transport habitualment utilitzats per l'empresa en funció dels productes objecte de la compravenda, l'origen i la destinació, els terminis de lliurament, i el preu del transport.

2.7 Emplena, en suport paper i/o telemàticament, els documents relatius a la compra i venda en l'empresa, i a les activitats complementàries com el transport, les assegurances del transport i el risc d'impagament.

2.8 Interpreta les diferents condicions de lliurament de la mercaderia en operacions tant en el mercat domèstic, en el mercat interior europeu, com en els mercats internacionals.

2.9 Comprova la coherència interna dels documents, traslladant-ne les còpies als departaments corresponents.

2.10 Identifica les característiques de la factura electrònica i els requisits legals per a la seva utilització.

2.11 Reconeix els processos d'expedició i lliurament de mercaderies.

2.12 Verifica que la documentació comercial, rebuda i emesa, compleix amb la legislació vigent i amb els procediments interns de l'empresa.

2.13 Identifica els paràmetres i la informació que han de ser registrats en les operacions de compravenda.

2.14 Valora la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació, així com els criteris de qualitat en el procés administratiu.

2.15 Recepciona i/o complimenta, en llengua anglesa, la documentació comercial habitual.

2.16 Es comunica oralment amb clients i/o proveïdors en situacions habituals senzilles de compravenda.

3. Tramita pagaments i cobraments reconeixent-ne la documentació associada i el seu flux dins de l'empresa.

## Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els mitjans de pagament i cobrament habituals en l'empresa.

3.2 Emplena els documents financers utilitzats, en suport paper i en suport digital, i els impresos de cobrament i pagament.

3.3 Identifica i gestiona els procediments d'autorització dels pagaments.

3.4 Valora i tramita els procediments de gestió dels cobraments.

3.5 Reconeix els documents de justificació del pagament.

3.6 Diferencia el pagament al comptat i el pagament ajornat.

3.7 Identifica les característiques bàsiques, el funcionament dels pagaments per internet, i les mesures de seguretat a aplicar.

3.8 Analitza les formes de finançament comercial més usuals.

3.9 Interpreta i tramita documents financers bàsics complimentats en anglès, que s'utilitzen en pagaments i cobraments.

## Continguts

### 1. Càlcul de preus de venda, compra i descomptes:

1.1 Organització i estructura comercial en l'empresa. Departament comercial o de vendes. Departament de compres o d'aprovisionament.

1.1.1 Concepte i objectius de l'empresa. Tipus.

1.1.2 Formes d'organització comercial de l'empresa.

1.1.3 Sistema de comercialització. Canals de venda. La intermediació comercial.

1.1.4 Cerca i selecció de proveïdors.

1.1.5 Mitjans de transport. Protecció física de les mercaderies per al transport.

1.2 Conceptes bàsics de l'activitat de compravenda i càlculs comercials:

1.2.1 Conceptes bàsics: preu de compra, preu de venda, marge comercial, benefici, despeses de compra i despeses de venda.

1.2.2 Descomptes. Interessos i recàrrecs. Comissions i corretatges.

1.2.3 Càlculs comercials bàsics en la facturació i càlculs de preus unitaris.

1.2.4 Càlculs de pagament/cobrament ajornat o avançat.

1.2.5 Gestió i negociació de documents de cobrament.

### 2. Confecció de documents administratius de les operacions de compravenda:

2.1 Marc legal de la compravenda. El contracte mercantil de compravenda.

2.2 Procés de compres.

2.3 Procés de vendes.

2.4 Canals de venda i/o distribució. Expedició i lliurament de mercaderies.

2.5 Elaboració de documents en suport paper i suport telemàtic de compravenda.

2.6 Devolucions.

2.7 La factura electrònica. Aplicacions informàtiques específiques d'obtenció de factures electròniques.

2.8 Bases de dades de proveïdors i clients.

2.9 Aplicacions informàtiques de gestió de clients i facturació.

2.10 Instal·lació d'aplicacions i elaboració d'informes a partir de les dades obtingudes.

### 3. Tramitació de cobraments i pagaments:

3.1 Mitjans de cobrament i pagament usuals, en suport paper i en suport digital. Documents de cobrament i pagament.

3.2 Processos administratius de cobrament i pagament. Autoritzacions.

3.3 Finançament de documents de cobrament a termini.

## **UF 2: gestió d'estocs**

Durada: 33 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla existències reconeixent i aplicant sistemes de gestió de magatzem.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Classifica els diferents tipus d'existències habituals en empreses de producció, comercials i de serveis.
- 1.2 Diferencia els tipus d'embalatges i envasos que s'utilitzen.
- 1.3 Descriu els procediments administratius de recepció, emmagatzemament, distribució interna i expedició d'existències.
- 1.4 Calcula els preus unitaris de cost de les existències, tenint en compte les despeses corresponents.
- 1.5 Identifica els mètodes de control d'existències.
- 1.6 Calcula el valor de les existències en un moment determinat aplicant el mètode de valoració establert per l'empresa.
- 1.7 Identifica el concepte de variació d'existències.
- 1.8 Reconeix els conceptes d'estoc mínim i estoc òptim.
- 1.9 Identifica els procediments interns per al llançament de comandes als proveïdors.
- 1.10 Valora la importància dels inventaris periòdics.
- 1.11 Utilitza les aplicacions informàtiques i processos establerts en l'empresa per a la gestió del magatzem.
- 1.12 Aplica criteris de protecció i respecte al medi ambient en la gestió de residus.

### Continguts

1. Control d'existències de magatzem:
  - 1.1 Organització i funcionament de magatzems.
  - 1.2 Tipus d'existències. Productes peribles.
  - 1.3 Envasos i embalatges.
  - 1.4 Etiquetatge. Sistemes tradicionals i telemàtics.
  - 1.5 Inventaris i verificacions.
  - 1.6 Control i gestió d'existències. Processos administratius.
  - 1.7 Estoc mínim i estoc òptim.
  - 1.8 Mètodes de valoració d'existències.
  - 1.9 Fitxes de control de magatzem.
  - 1.10 Traçabilitat dels productes. La identificació per radio freqüència (RFID).
  - 1.11 Aplicacions específiques de control de magatzem.

### ***UF 3: declaracions fiscals derivades de la compravenda.***

Durada: 33 hores



## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Liquidar obligacions fiscals derivades de les operacions de compravenda aplicant la normativa fiscal vigent.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables a les operacions de compravenda.
- 1.2 Identifica les obligacions de registre en relació amb l'IVA .
- 1.3 Identifica el calendari d'obligacions fiscals de l'empresa relacionades amb les operacions de compravenda.
- 1.4 Analitza les vies de presentació de les obligacions fiscals d'una empresa en funció de l'objecte de negoci i la seva dimensió.
- 1.5 Identifica i emplena segons les instruccions rebudes els models trimestrals o mensuals de declaració en relació amb l'IVA.
- 1.6 Identifica i emplena segons les instruccions rebudes els models de resum anual en relació amb l'IVA.
- 1.7 Identifica i emplena segons les instruccions rebudes els models de declaració d'operacions amb tercers.
- 1.8 Identifica les obligacions de declaració estadística i informativa, i els resums anuals de les operacions intracomunitàries i exteriors.
- 1.9 Identifica i emplena segons les instruccions rebudes els models de declaració i el resum anual de les retencions efectuades per l'empresa per les mediacions de venda.
- 1.10 Identifica i emplena segons les instruccions rebudes els llibres de registre obligatoris per a les empreses.
- 1.11 Identifica i complimenta segons les instruccions rebudes els llibres de registre voluntaris per a les empreses.
- 1.12 Reconeix la normativa sobre la conservació de documents i d'informació.
- 1.13 Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions fiscals de l'empresa i reconeix la documentació i les dades a aportar periòdicament.

### Continguts

1. Liquidació d'obligacions fiscals derivades de la compravenda:
  - 1.1 Impost del valor afegit.
  - 1.2 Operacions exemptes i no subjectes.
  - 1.3 El règim general. El tipus de gravamen. Obligacions formals i comptables. Liquidacions.
  - 1.4 Règim general de l'IVA. Règim de recàrrec d'equivalència de l'IVA. Altres règims especials de l'IVA.
  - 1.5 Models i terminis de presentació de la declaració-liquidació de l'IVA i resums anuals.
  - 1.6 Suport documental i suport informàtic de les operacions de compravenda.
  - 1.7 Llibres de registre, obligatoris i voluntaris.
  - 1.8 Declaracions censals i declaració d'operacions amb terceres persones.
  - 1.9 Vies de presentació d'obligacions fiscals.
  - 1.10 Aplicacions específiques de confecció d'impresos oficials.
  - 1.11 Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria fiscals relacionats amb la compravenda.

**Mòdul professional 3: operacions administratives de recursos humans**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció i formació. 33 hores

UF 2: contractació i retribució. 33 hores

UF 3: processos de l'activitat laboral. 33 hores

***UF 1: selecció i formació***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza la tramitació administrativa dels processos de captació i selecció del personal descrivint-ne la documentació associada.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu els aspectes principals de l'organització de les relacions laborals.

1.2 Relaciona les funcions i tasques del departament de recursos humans, així com les principals polítiques de gestió del capital humà de les organitzacions.

1.3 Identifica les tècniques habituals de captació i selecció, utilitzant els canals convencionals o telemàtics i respectant la confidencialitat de les dades.

1.4 Realitza les tasques de suport en l'execució de proves i entrevistes en un procés de selecció, utilitzant els canals convencionals o telemàtics.

1.5 Identifica els recursos necessaris, el temps i els terminis per realitzar un procés de selecció de personal.

1.6 Recopila la informació de les accions formatives, els informes quantitius -documental i informàtic- de cada un dels participants i n'elabora informes apropiats.

1.7 Manté actualitzada la informació sobre formació, desenvolupament, compensació i beneficis, d'interès general per als empleats en la base de dades creada per a aquesta finalitat.

1.8 Recopila la informació necessària per facilitar l'adaptació dels treballadors a la nova ocupació.

1.9 Realitza consultes de les bases de dades amb els filtres indicats, elaborant llistats i informes sobre diverses dades de gestió de personal.

1.10 Aplica els criteris, normes i processos de qualitat establerts, contribuint a una gestió eficaç.

1.11 Aplica tècniques de comunicació i habilitats emocionals en aquests processos.

1.12 Analitza les implicacions de l'externalització dels processos de captació i selecció de personal de l'empresa.

2. Realitza la tramitació administrativa dels processos de formació, desenvolupament, compensació i beneficis

dels treballadors reconeixent la documentació que se'n genera.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Descriu les característiques dels plans de formació contínua així com les dels plans de carrera professional dels empleats.
- 2.2 Prepara la documentació necessària per a una activitat de formació, com manuals, llistats, horaris, registres de control i documents de valoració i avaluació.
- 2.3 Identifica i/o contacta les entitats de formació més properes o importants, preferentment per mitjans telemàtics, per proposar ofertes de formació en un cas empresarial donat.
- 2.4 Classifica les principals fonts de subvenció de la formació en funció de la seva quantia i requisits.
- 2.5 Organitza llistats d'activitats de formació i reciclatge en funció de programes subvencionats.
- 2.6 Recopila la informació de les accions formatives, juntament amb els informes quantitius -documental i informàtic- de cada un dels participants.
- 2.7 Manté actualitzada la informació sobre formació, desenvolupament, compensació i beneficis, d'interès general per als empleats als canals de comunicació interns.
- 2.8 Manté actualitzades les bases de dades de gestió de personal.
- 2.9 Realitza consultes bàsiques de les bases de dades amb els filtres indicats, elaborant llistats i informes.
- 2.10 Aplica, dins de l'àmbit de la seva competència, la normativa vigent de protecció de dades pel que fa a seguretat, confidencialitat, integritat, manteniment i accessibilitat a la informació.

#### Continguts

1. Tramitació administrativa dels processos de captació i selecció de personal:
  - 1.1 Fonts de la normativa laboral i altres lleis.
    - 1.1.1 Normativa de protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat. Llei de protecció de dades.
    - 1.1.2 Llei de conciliació de la vida familiar i laboral.
    - 1.1.3 Llei d'igualtat efectiva d'homes i dones.
  - 1.2 El departament de recursos humans: concepte i objectius. Funcions. Relacions i obligacions laborals.
  - 1.3 Polítiques de gestió del capital humà en l'empresa.
    - 1.3.1 Gestió del coneixement i capital intel·lectual.
    - 1.3.2 Conceptes bàsics vers la cultura corporativa.
    - 1.3.3 Formes d'organització del treball: per tasques, funcions, resultats, objectius o projectes.
    - 1.3.4 Teletreball. Flexibilitat i maneres d'harmonitzar el treball.
    - 1.3.5 La conciliació familiar.
    - 1.3.6 Flexiseguretat.
  - 1.4 Polítiques de reclutament i selecció.
    - 1.4.1 Definició dels llocs de treball: perfil i competències professionals requerides.
    - 1.4.2 Fonts de reclutament internes i externes.
  - 1.5 Aplicacions específiques de definició de llocs de treball.
  - 1.6 Les empreses de selecció de personal. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria en l'àmbit de la

CVE-DOGC-A-15195085-2015

selecció de personal.

1.6.1 Descripció general del procés de selecció o circuit de selecció.

1.6.2 Mètodes de selecció de personal: proves de selecció, l'entrevista, dinàmica de grups, centres d'avaluació.

1.6.3 Adaptació a la nova ocupació: incorporació, acollida i clima de treball i/o organitzacional.

2. Tramitació administrativa de la formació, desenvolupament i compensació del personal:

2.1 Polítiques i procediments administratius relacionats amb la motivació i la formació.

2.2 Principals tècniques de formació empresarial: formació presencial, formació virtual (*e-Learning*), formació semipresencial, formació en el lloc de treball, o altres.

2.3 Tipus de formació empresarial: formació ocupacional i formació contínua.

2.4 Entitats de formació: centres públics de formació, dependents de les administracions educatives, de les administracions laborals o d'altres administracions, centres formatius dependents dels agents socials i escoles, i entitats privades, entre d'altres.

2.5 Avaluació de la formació. Nivells de satisfacció i indicadors de contribució a la millora en els diferents llocs de treball.

2.6 Control de les compensacions, els incentius i els beneficis del personal.

2.7 Aplicacions informàtiques específiques de control de plans de formació.

## **UF 2: contractació i retribució**

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Confecciona la documentació relativa al procés de contractació, variacions de la situació laboral i acabament de contracte, identificant-ne i aplicant-hi la normativa laboral en vigor.

Criteris d'avaluació

1.1 Defineix els aspectes més rellevants de les condicions laborals establertes a la Constitució, l'Estatut dels Treballadors, l'Estatut dels Treballadors Autònoms, els Convenis Col·lectius i els contractes.

1.2 Identifica la normativa laboral que afecta els treballadors de les categories laborals administratives i fa una lectura comprensiva dels apartats que l'afecten d'alguns convenis col·lectius de l'entorn proper.

1.3 Reconeix les fases del procés de contractació i els tipus de contractes laborals més habituals segons la normativa laboral.

1.4 Emplena, a partir de les dades rebudes, els contractes laborals més usuals.

1.5 Localitza i obté documents oficials utilitzant la pàgina web dels organismes públics corresponents.

1.6 Reconeix els processos d'afiliació i alta en la Seguretat Social.

1.7 Localitza i obté les taules, barems i referències sobre les condicions laborals: conveni col·lectiu, bases i tipus de cotització a la Seguretat Social i retencions de l'IRPF.

1.8 Té en compte les normes de cotització de la Seguretat Social referents a condicions laborals, terminis de pagament i fórmules d'ajornament.

1.9 Identifica les causes i procediments de modificació, suspensió i extinció del contracte de treball segons la normativa vigent, i identifica els elements bàsics de la liquidació.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.10 Registra la informació generada als respectius expedients de personal.
  - 1.11 Manté els criteris de terminis, confidencialitat, seguretat i diligència en la gestió i conservació de la informació.
  - 1.12 Analitza les implicacions de l'externalització del procés de contractació de l'empresa.
2. Elabora la documentació corresponent al pagament de retribucions del personal, de cotització a la Seguretat Social i impostos inherents, reconeixent-ne i aplicant-hi la normativa en vigor.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els conceptes de retribució i cotització del treballador i diferencia els tipus de retribució més comuns.
- 2.2 Identifica els conceptes bàsics relatius a les activitats laborals dels treballadors autònoms, ja sigui per compte propi o dependents.
- 2.3 Identifica l'estructura bàsica del salari i els diferents tipus de percepcions salarials, no salarials, les de periodicitat superior al mes i extraordinàries, i la resta de complements.
- 2.4 Calcula l'import de les bases de cotització en funció de les percepcions salarials i les situacions més comunes que les modifiquen.
- 2.5 Emplena, en base a la informació rebuda, el rebut de salari i documents de cotització.
- 2.6 Té en compte els terminis establerts per al pagament de quotes a la Seguretat Social i retencions, així com les fórmules d'ajornament segons els casos.
- 2.7 Obté els rebuts de salari, documents de cotització i llistats de control.
- 2.8 Crea els fitxers de tramitació o remissió electrònica, tant per a les entitats financeres com per a l'administració pública.
- 2.9 Valora les conseqüències de l'incompliment dels terminis previstos en la presentació de documentació i/o pagament.
- 2.10 Realitza periòdicament còpies de seguretat informàtiques per garantir la conservació de les dades en la seva integritat.
- 2.11 Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions laborals de l'empresa i reconeix la documentació i les dades a aportar periòdicament.

#### Continguts

1. Confecció de la documentació del contracte de treball, modificacions i extinció del mateix:
  - 1.1 Categories laborals administratives. Convenis d'empresa, sectorials o territorials de l'entorn proper.
  - 1.2 El contracte laboral: concepte, característiques, forma, elements i contingut.
  - 1.3 Aspectes bàsics del temps laboral: jornada de treball, descansos, vacances, jornada nocturna, treball a torns, hores extraordinàries i calendari laboral.
  - 1.4 Relacions laborals de caràcter especials.
  - 1.5 Modalitats de contractació.
    - 1.5.1 Treballadors per compte aliè.
    - 1.5.2 Treballadors autònoms.
    - 1.5.3 Treballadors autònoms dependents.

- 1.6 Documentació i formalització del contracte de treball.
  - 1.7 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
  - 1.8 La liquidació i la quitança.
  - 1.9 Les empreses de selecció i contractació de personal. Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria en l'àmbit de la contractació de personal.
- 
- 2. Elaboració de la documentació corresponent al pagament del salari i les obligacions inherents:
    - 2.1 Règims del sistema de la Seguretat Social.
      - 2.1.1 Règim general.
      - 2.1.2 Trets bàsics del règim especial dels treballadors autònoms.
    - 2.2 Obligacions de l'empresari amb la Seguretat Social.
      - 2.2.1 Inscripció de les empreses.
      - 2.2.2 Inscripció dels treballadors autònoms.
      - 2.2.3 Afiliació i alta dels treballadors.
      - 2.2.4 Altes, baixes i variació de dades.
      - 2.2.5 Cotitzacions.
      - 2.2.6 Sancions per incompliment en matèria de Seguretat Social.
      - 2.2.7 Trets bàsics del sistema de remissió electrònica de documents (RED).
    - 2.3 El salari.
      - 2.3.1 Definició.
      - 2.3.2 Salari mínim interprofessional (SMI).
      - 2.3.3 Trets bàsics de la composició del salari: Salari base, complements salarials i no salarials.
    - 2.4 Estructura del rebut de salaris.
    - 2.5 Cotitzacions a la Seguretat Social.
    - 2.6 Tipus i bases de cotització.
    - 2.7 Aplicacions específiques de retribucions laborals i tramitació a la Seguretat Social.
    - 2.8 Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria laboral.

### ***UF 3: processos de l'activitat laboral***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Elabora la documentació relativa a les incidències derivades de l'activitat laboral dels treballadors, descrivint-ne i aplicant-hi les normes establertes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Determina els aspectes bàsics de les relacions laborals pel que fa a les comunicacions internes al personal.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

1.2 Elabora formularis de recollida de dades sobre el control presencial, la incapacitat temporal, els permisos, les vacances i similars.

1.3 Realitza càlculs i estadístiques sobre les dades anteriors, utilitzant fulls de càlcul i formats de gràfics.

1.4 Elabora informes bàsics del control de presència, utilitzant aplicacions de procés de text i presentacions de continguts.

1.5 Realitza el seguiment de control de presència per aconseguir l'eficiència de l'empresa.

1.6 Realitza periòdicament còpies de seguretat de les bases de dades dels empleats.

2. Aplica procediments de qualitat, prevenció de riscos laborals i protecció del medi ambient en les operacions administratives de recursos humans reconeixent-ne la incidència en un sistema integrat de gestió administrativa.

#### Críteris d'avaluació

2.1 Diferencia els principis bàsics d'un model de gestió de qualitat.

2.2 Analitza la integració dels processos de recursos humans amb altres processos administratius de l'empresa.

2.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals al sector al qual pertany l'empresa o l'organització.

2.4 Aplica els processos per a minimitzar l'impacte ambiental de la seva activitat.

2.5 Aplica en l'elaboració i conservació de la documentació les tècniques de les tres erres: reduir, reutilitzar, reciclar.

#### Continguts

1. Elaboració de la documentació relativa a les Incidències en la relació laboral:

1.1 Control horari. Concepte, objectiu.

1.1.1 Tipus de controls en l'àmbit dels recursos humans: control de presència, d'horari, d'assistència, entre d'altres.

1.1.2 Mètodes i instruments del control horari: Tecnologia biomètrica, proximitat, targeta intel·ligent, bandes magnètiques, entre altres.

1.2 Absentisme.

1.2.1 Concepte, motius i causes.

1.2.2 Tipologia de les absències laborals: accident laboral, malaltia comuna i/o professional, llicències i permisos, excedències, situacions especials i altres tipus d'absentismes.

1.2.3 Documents i registres de control, en suport convencional i/o informàtics.

1.2.4 Aplicacions informàtiques específiques de control de presència i de control d'accessos.

1.3 Gestió de situacions especials.

1.3.1 Llocs de treball afectats per situacions especials dins l'estructura organitzativa i departamental: identificació, registre i comunicació al *controller*.

1.3.2 Tècniques en l'estructuració de l'organització laboral davant dels canvis de personal.

1.3.3 Avaluació del compliment, mesura d'indicadors i estudi de desviacions estàndard.

1.3.4 Bones pràctiques en l'entorn laboral.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2. Aplicació de procediments de qualitat de gestió integral dels recursos humans:
- 2.1 Prevenció de riscos laborals: salut, dany, risc.
- 2.1.1 Salut i treball. Concepte i objectius.
- 2.1.2 Identificació bàsica, en l'àmbit dels recursos humans, de riscos i danys laborals i mesures.
- 2.1.3 Prevenció i seguretat bàsiques en el lloc de treball.
- 2.1.4 Protocols d'actuacions de protecció mediambiental en la gestió administrativa.
- 2.1.5 Seguiment administratiu dels protocols d'actuació de protecció mediambiental de l'empresa.
- 2.2 Fonaments i principis bàsics de diferents models de qualitat o d'excel·lència empresarial: característiques, elements clau, avantatges competitius i obligacions.
- 2.3 Empreses certificadores. Tipologia de certificacions. Sectors amb obligació de certificació.
- 2.3.1 Criteris de planificació, gestió i millora dels recursos humans en models de qualitat: procediments i processos, accions i recursos.
- 2.3.2 Rendiment, motivació i satisfacció en l'entorn de treball.
- 2.4 Revisió de les pàgines webs dels diferents organismes relacionats amb la gestió del personal i gestió telemàtica de la documentació generada.

#### **Mòdul professional 4: operacions auxiliars de gestió de tresoreria**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: control de tresoreria. 33 hores

UF 2: tramitació d'instruments financers. 66 hores

UF 3: operacions financeres bàsiques. 33 hores

##### ***UF 1: control de tresoreria***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica mètodes de control de tresoreria descrivint-ne les fases.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu la funció i els mètodes del control de la tresoreria en l'empresa.
- 1.2 Diferencia els fluxos d'entrada i sortida de tresoreria: cobraments i pagaments i la documentació relacionada amb aquests.
- 1.3 Emplena els diferents llibres i registres de tresoreria.
- 1.4 Executa les operacions del procés d'arqueig i quadri de caixa i en detecta les desviacions.



CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.5 Punteja la informació dels extractes bancaris amb el llibre de registre del banc.
- 1.6 Analitza la importància de controlar diàriament les posicions de tresoreria.
- 1.7 Descriu les utilitats d'un calendari de venciments en termes de previsió financera.
- 1.8 Realitza el seguiment periòdic —diari, setmanal, quinzenal, mensual, trimestral— de les posicions de tresoreria.
- 1.9 Relaciona el servei de tresoreria i la resta de departaments, empreses i entitats externes.
- 1.10 Analitza la importància d'estar al corrent de les obligacions tributàries per a realitzar contractacions.
- 1.11 Utilitza mitjans telemàtics, d'administració electrònica i altres substitutius de la presentació física dels documents.
- 1.12 Utilitza eines informàtiques específiques per al control de tresoreria.
- 1.13 Prepara i tramita, segons els protocols establerts, les autoritzacions de pagaments i cobraments.
- 1.14 Efectua els processos de tresoreria d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.

## Continguts

### 1. Aplicació de mètodes de control de tresoreria:

- 1.1 Mètodes del control de gestió de tresoreria. Finalitat. Característiques.
- 1.2 Responsabilitat del contractista o subcontractista davant l'administració pública.
- 1.3 Mitjans i documents de cobrament i pagament habitualment utilitzats per les empreses en moneda local i en moneda estrangera.
- 1.4 Llibres de registres de tresoreria i de cobrament i pagament.
- 1.5 Instruments de control de caixa i banc: verificació, arqueig, comprovació de saldos i conciliació.
- 1.6 Aplicacions informàtiques i telemàtiques de gestió de tresoreria, de control pressupostari i de conciliació bancària.

### ***UF 2: tramitació d'instruments financers i d'assegurances***

Durada: 66 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza els tràmits de contractació, renovació i cancel·lació corresponents a instruments financers bàsics de finançament, inversió i serveis bancaris que s'utilitzen habitualment en la gestió empresarial, descrivint la finalitat de cada un dels.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Classifica les organitzacions, entitats i tipus d'empreses que operen en el Sistema Europeu de Bancs Centrals i en el Sistema Financer Espanyol.
- 1.2 Reconeix les institucions financeres bancàries i no bancàries i en descriu les característiques principals.
- 1.3 Diferencia els diferents mercats relacionant-los amb els diferents productes financers que s'empren habitualment en l'empresa.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.4 Relaciona les funcions principals de cada un dels mitjancers financers.
  - 1.5 Diferencia els principals instruments financers bancaris i no bancaris i en descriu les característiques.
  - 1.6 Interpreta els productes d'inversió bàsics més usuals en la petita i mitjana empresa (PIME) per a rendibilitzar els excedents de tresoreria.
  - 1.7 Interpreta els productes de finançament bàsics, a curt i a llarg termini, i de les operacions de cobrament i pagament, més usuals en la PIME.
  - 1.8 Interpreta els productes i mitjans bàsics de gestió de la tresoreria en la PIME.
  - 1.9 Identifica els serveis bàsics que ofereixen els mitjancers financers bancaris i els documents necessaris per a la seva contractació.
  - 1.10 Calcula la rendibilitat i el cost financer dels productes d'inversió bàsics més usuals en la PIME per rendibilitzar els excedents de tresoreria.
  - 1.11 Calcula el cost financer dels productes i mitjans de finançament bàsics, a curt i a llarg termini, i de les operacions de cobrament més usuals en la PIME.
  - 1.12 Opera mitjans telemàtics de banca i afins amb simuladors de productes de finançament.
  - 1.13 Emplena diversos documents relacionats amb la contractació, renovació i cancel·lació de productes financers habituals en l'empresa.
2. Realitza els tràmits de contractació, renovació i cancel·lació corresponents a assegurances que s'utilitzen habitualment en la gestió empresarial, descrivint-ne la finalitat.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Classifica els tipus d'assegurances de l'empresa i els elements que conformen un contracte d'assegurança.
- 2.2. Identifica la tipologia d'establiments que comercialitzen els serveis d'assegurança.
- 2.3. Reconeix el procediment a seguir per contractar una pòlissa d'assegurança, segons el protocol establert per l'empresa per a diferents riscos i/o imports.
- 2.4. Opera mitjans telemàtics i simuladors de contractes d'assegurança.
- 2.5. Identifica els documents necessaris per a la seva contractació, renovació, reclamació, indemnització, cobrament/pagament i cancel·lació de contractes d'assegurances.
- 2.6. Reconeix el procediment a seguir per informar dels sinistres i gestionar el cobrament de les indemnitzacions corresponents, segons els protocols establerts per l'empresa.

#### Continguts

1. Tramitació d'instruments financers bàsics de finançament, inversió i serveis:
  - 1.1 Institucions financeres bancàries i no bancàries.
    - 1.1.1 Sistema Europeu de Bancs Centrals. Sistema financer espanyol. Banc Central Europeu. Banc d'Espanya. Entitats oficials de crèdit. Entitats de crèdit: bancs, caixes, cooperatives de crèdit.
    - 1.1.2 Banca ètica o social.
    - 1.1.3 Bancs de temps.
  - 1.2 Mercats financers.
  - 1.3 Instruments financers bancaris de finançament, inversió i serveis.
    - 1.3.1 Productes bancaris de passiu: comptes corrents, comptes d'estalvi, dipòsits a termini, entre d'altres.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.3.2 Productes bancaris d'actiu: préstecs, pòlisses de crèdit, descomptes comercials, entre d'altres.
- 1.3.3 Mitjans de pagament nacionals i exteriors: xecs, xecs bancaris, pagarés, transferències, traspassos entre comptes bancaris, entre d'altres.
- 1.3.4 Serveis financers: domiciliacions de cobraments i de pagaments, targetes de crèdit, targetes de dèbit, targetes de subministraments, gestió de cobrament, banca electrònica, pagaments de tributs i sancions, apartat de correus bancaris, bústia nocturna, entre d'altres.
- 1.4 Instruments financers no bancaris de finançament, inversió i serveis.
  - 1.4.1 *Rènting, confirming, lising, factoring i forfaiting*. Valors de renda fixa i valors de renda variable. Deute públic. Intermediació en valors mobiliaris.
- 1.5 Altres instruments de finançament. Fons d'inversió i instruments a futur.
- 1.6 Rendibilitat de la inversió.
- 1.7 Cost de finançament.

## 2. Tramitació d'assegurances bàsiques a l'empresa:

- 2.1 Assegurances habituals sobre béns immobles, mercaderies, transport, responsabilitat civil, responsabilitat mediambiental, i altres usuals en l'empresa.
- 2.2 Pòlisses d'assegurances: continguts i elements bàsics.
- 2.3 Primes, sinistres, indemnitzacions.

### **UF 3: operacions financeres bàsiques**

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Efectua càlculs financers bàsics identificant-ne i aplicant les lleis financeres corresponents.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Diferència entre les lleis financeres de capitalització i actualització simple i composta.
  - 1.2 Calcula l'interès simple i compost de diversos instruments financers.
  - 1.3 Calcula el descompte simple de diversos instruments financers.
  - 1.4 Descric les implicacions que tenen el temps i el tipus d'interès en aquest tipus d'operacions.
  - 1.5 Interpreta els conceptes d'actualització i capitalització usats en operacions habituals de l'empresa.
  - 1.6 Diferència els conceptes del tant nominal i l'interès efectiu o taxa anual equivalent.
  - 1.7 Diferència les característiques dels diferents tipus de comissions dels productes financers més habituals en l'empresa.
  - 1.8 Identifica els serveis bàsics que ofereixen els intermediaris financers bancaris i els documents necessaris per a la seva contractació.
- 2. Efectua les operacions bancàries bàsiques interpretant-ne la documentació associada.

### Críteris d'avaluació

- 2.1 Verifica la liquidació de comptes bancaris i pólisses de crèdit pels mètodes més habituals.
- 2.2 Verifica el líquid d'una negociació d'efectes.
- 2.3 Diferencia les variables que intervenen en les operacions de préstecs.
- 2.4 Interpreta els conceptes integrants de la quota del préstec.
- 2.5 Descriu les característiques del sistema d'amortització de préstecs pels mètodes més habituals.
- 2.6 Verifica el quadre d'amortització de préstecs senzills pels mètodes més habituals.
- 2.7 Relaciona les operacions financeres bancàries amb la capitalització simple, composta i el descompte simple.
- 2.8 Compara productes financers sota les variables de cost/rendibilitat.
- 2.9 Utilitza eines informàtiques específiques del sistema operatiu bancari.
- 2.10 Utilitza simuladors específics de diferents entitats financeres per al càlcul d'operativa bàsica.
- 2.11 Reconeix els sistemes de codificació nacional i internacional bancaris.

### Continguts

#### 1. Càlculs financers bàsics:

- 1.1 Capitalització simple i composta.
- 1.2 Actualització simple.
- 1.3 Descompte comercial.
- 1.4 Tipus d'interès efectiu o taxa anual equivalent. Tants per cent equivalents.
- 1.5 Comissions bancàries. Identificació i càlcul.

#### 2. Operacions bancàries bàsiques:

- 2.1 Operacions bancàries de capitalització i descompte simple.
- 2.2 Operacions bancàries de capitalització i actualització composta.
- 2.3 Documentació relacionada amb les operacions bancàries.
- 2.4 Operativa de comerç exterior bàsica: xecs bancaris i transferències.
- 2.5 Aplicacions informàtiques i telemàtiques d'operativa bancària.
- 2.6 Serveis bancaris en línia més habituals.
- 2.7 Intercanvi electrònic de dades (EDI)

### **Mòdul professional 5: tècnica comptable**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni empresarial i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: cicle comptable bàsic. 33 hores

UF 3: cicle comptable mitjà. 66 hores

### **UF 1: patrimoni empresarial i metodologia comptable**

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix els elements que integren el patrimoni d'una organització econòmica classificant-los en masses patrimonials.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.

1.2 Distingeix els diferents sectors econòmics basant-se en la diversa tipologia d'activitats que s'hi desenvolupen.

1.3 Diferencia entre inversió/finançament, inversió/despesa, despesa/pagament i ingrés/cobrament.

1.4 Defineix els conceptes de patrimoni, element patrimonial i massa patrimonial.

1.5 Identifica les masses patrimonials que integren l'actiu, el passiu corrent i no corrent i el patrimoni net.

1.6 Relaciona cada massa patrimonial amb les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.

1.7 Ordena en masses patrimonials els elements patrimonials més usuals en les empreses.

1.8 Identifica l'inventari com a instrument que detalla els elements patrimonials de l'empresa.

2. Identifica el contingut bàsic del Pla General de Comptabilitat i del Pla General de Comptabilitat de la petita i mitjana empresa (PIME), interpretant-ne l'estructura.

Criteris d'avaluació

2.1 Relaciona la normativa mercantil amb el pla de comptes.

2.2 Reconeix el pla de comptes com a instrument d'harmonització comptable en l'àmbit de la Unió Europea amb les normes internacionals de comptabilitat (NIC) i les normes internacionals d'informació financera (NIIF), entre d'altres.

2.3 Reconeix la tipologia d'empreses que han d'aplicar el PGC, el PGC-PIME i les NIC/NIIF.

2.4 Identifica les diferents parts del PGC i del PGC-PIME.

2.5 Identifica els principis comptables establerts al marc conceptual del pla.

2.6 Identifica els criteris de valoració comptables establerts en el marc conceptual del pla.

2.7 Diferencia les parts del pla comptable que són obligatòries de les que no ho són.

2.8 Descriu el sistema de codificació establert en el pla de comptes i la seva funció en l'associació i desglossament de la informació comptable.

2.9 Identifica els comptes que corresponen als elements patrimonials.

2.10 Codifica un conjunt d'elements patrimonials d'acord amb els criteris del pla de comptes.

2.11 Identifica els comptes anuals que estableix el pla de comptes.

3. Reconeix la metodologia comptable analitzant-ne la terminologia i els instruments comptables utilitzats en l'empresa.

#### criteris d'avaluació

3.1 Distingeix les fases d'obertura, gestió, regularització i tancament del cicle comptable complet adaptant-les a la legislació vigent.

3.2 Descriu el concepte de compte com a instrument per representar els diferents elements patrimonials i fets econòmics de l'empresa, aplicant-hi el mètode de comptabilització per partida doble.

3.3 Reconeix els criteris de càrrec i abonament com a mètode de registre de les modificacions del valor dels elements patrimonials.

3.4 Diferencia els comptes més usuals de compres i despeses, vendes i ingressos.

3.5 Diferencia els comptes relacionats amb el registre de l'IVA.

3.6 Diferencia els comptes relacionats amb les adquisicions i lliuraments intracomunitaris i amb les operacions exteriors.

3.7 Diferencia els comptes més usuals d'actiu no corrent, les existències, els creditors i els deutors per operacions comercials, comptes financers i finançament bàsic.

3.8 Diferencia els comptes relacionats amb la depreciació de valor de l'immobilitzat.

3.9 Reconeix la importància del balanç de comprovació com a instrument bàsic per a la identificació d'errors i omissions a les anotacions dels comptes.

3.10 Estableix la funció del balanç de situació, dels comptes de pèrdues i guanys, de l'estat de canvis en el patrimoni net (PIMES), de l'estat de fluxos d'efectiu i de la memòria.

3.11 Obté i interpreta el concepte de resultat comptable.

#### Continguts

1. Elements patrimonials de les organitzacions econòmiques:

1.1 L'activitat econòmica i el cicle econòmic i la comptabilitat.

1.2 L'actiu, el passiu i el patrimoni net d'una empresa.

1.3 L'equilibri patrimonial.

1.4 L'inventari: normativa legal, classes, elaboració i estructura.

2. El pla general de comptabilitat i el pla general de comptabilitat PIME:

2.1 Normalització comptable. El PGC i el PGC-PIME.

2.2 Harmonització comptable internacional NIC/NIIF i altres.

2.3 Marc conceptual del pla comptable.

2.4 Normes de registre i valoració del pla comptable.

2.5 Comptes anuals.

2.6 Quadre de comptes.

2.7 Definicions i relacions comptables.

### 3. La metodologia comptable:

- 3.1 Legislació mercantil sobre llibres i documents comptables.
- 3.2 Legislació fiscal sobre llibres i documents comptables.
- 3.3 Llibres auxiliars de registre d'operacions comptables.
- 3.4 Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable.
- 3.5 Teoria dels comptes: tipus de comptes i mètode per partida doble.
- 3.6 Desenvolupament del cicle comptable.
- 3.7 Balanç de comprovació.

### **UF 2: cicle comptable bàsic**

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Classifica comptablement fets econòmics bàsics, aplicant-hi la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat PIME.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els comptes d'actiu, passiu i net patrimonial que intervenen en les operacions bàsiques de les empreses.
- 1.2 Identifica els comptes de compres i despeses, vendes i ingressos, pagaments i cobraments, que intervenen en les operacions bàsiques de les empreses.
- 1.3 Codifica els comptes conforme al pla de comptes.
- 1.4 Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen, segons el pla de comptes.
- 1.5 Realitza els assentaments corresponents als fets comptables i les operacions comptables derivats d'un exercici econòmic molt bàsic.
- 1.6 Realitza les operacions de regularització i tancament a final del cicle comptable.
- 1.7 Realitza l'operativa comptable amb pulcritud, rigor i posant especial atenció a l'eliminació d'errades, valorant-ne la incidència en els controls interns, externs i/o auditories a què està sotmesa l'empresa.
- 1.8 Aplica els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat en el tractament comptable de la informació.

#### Continguts

- 1. Comptabilització dels fets econòmics bàsics de l'empresa:
  - 1.1 Compres i despeses.
  - 1.2 Vendes i ingressos.
  - 1.3 Pagaments i cobraments.
  - 1.4 Comptabilització i liquidació de l'IVA en operacions en el mercat domèstic en el règim general.

- 1.5 Resultat comptable.
- 1.6 Regularització comptable.
- 1.7 Tancament comptable.
- 1.8 Confecció dels comptes dels resultats i del balanç de situació.
- 1.9 Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat dels comptes.

### **UF 3: cicle comptable mitjà**

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Classifica comptablement els fets econòmics més usuals, aplicant-hi la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat i el pla general de comptabilitat PIME.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els comptes d'actiu, passiu i net patrimonial que intervenen en les operacions més usuals de les empreses.
  - 1.2 Codifica els comptes conforme al pla de comptes i en determina els conceptes de càrrec i abonament en cada cas.
  - 1.3 Realitza els assentaments corresponents a les variacions dels comptes de deutors i creditors per operacions comercials i en moneda estrangera.
  - 1.4 Realitza els assentaments bàsics relacionats amb la compravenda d'immobilitzat.
  - 1.5 Realitza els assentaments corresponents a despeses i ingressos financers habituals.
  - 1.6 Realitza els assentaments relacionats amb les despeses de personal i les corresponents liquidacions als organismes públics.
  - 1.7 Realitza els assentaments de variació d'existències.
  - 1.8 Realitza els assentaments d'amortització de l'immobilitzat.
  - 1.9 Realitza els assentaments de finançament corrent bàsic.
  - 1.10 Realitza els assentaments de declaració i/o liquidació dels impostos relacionats amb l'activitat i el resultat empresarial.
  - 1.11 Realitza les operacions de regularització i tancament a final del cicle comptable.
  - 1.12 Realitza l'operativa comptable amb pulcritud, rigor i posant especial atenció a l'eliminació d'errades, valorant-ne la incidència en els controls interns, externs i/o auditories a què està sotmesa l'empresa.
  - 1.13 Aplica els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat en el tractament comptable de la informació.
2. Realitza operacions de comptabilització mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques específiques valorant-ne l'eficiència en la gestió del pla de comptes.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Realitza les altes i baixes dels comptes i els subcomptes codificats que procedeixen de la documentació



CVE-DOGC-A-15195085-2015

suport, seguint els procediments establerts.

2.2 Proposa altes i baixes de codis i conceptes en assentaments predefinits seguint els procediments establerts.

2.3 Introdueix conceptes codificats en l'aplicació informàtica seguint els procediments establerts.

2.4 Realitza les baixes dels conceptes codificats amb l'autorització corresponent.

2.5 Introdueix els assentaments predefinits en l'aplicació informàtica seguint els procediments establerts.

2.6 Introdueix la informació que correspon a cada camp a l'assentament d'acord amb la naturalesa econòmica de l'operació.

2.7 Resol els imprevistos que puguin sorgir durant la utilització de l'aplicació, recorrent a l'ajuda del programa, a l'ajuda en línia o al servei d'atenció al client de l'empresa subministradora del programari.

2.8 Realitza còpia de seguretat dels comptes, saldos i els seus moviments respectius, així com altres registres comptables i de gestió, predefinits o no.

2.9 Segueix el pla d'acció per a la custòdia en lloc i suport adequat, i la gestió administrativa de la còpia de seguretat, en temps i amb els mètodes adequats, en l'àmbit de les seves competències.

2.10 Obté informes, llistes i gràfics dels subcomptes, inventaris, venciments i altra informació bàsica de l'empresa.

## Continguts

1. Comptabilització dels fets econòmics usuals a l'empresa:

1.1 Altres compres i despeses. Despeses financeres.

1.2 Altres vendes i ingressos. Ingressos financers.

1.3 Moneda estrangera.

1.4 Deutors i creditors per operacions comercials.

1.5 Comptabilització i liquidació de l'IVA en operacions en el mercat domèstic, mercat interior europeu i mercats exteriors. Règim general i règim de recàrrec d'equivalència.

1.6 Operacions relacionades amb el personal de l'empresa.

1.7 Inversions en immobilitzat material.

1.8 Altres comptes d'actiu, passiu i net patrimonial.

1.9 Declaracions fiscals.

1.10 Variació d'existències.

1.11 Depreciació d'immobilitzat.

1.12 Finançament bàsic corrent.

1.13 Resultat comptable.

1.14 Regularització comptable

1.15 Tancament comptable.

1.16 Comptes anuals bàsics.

1.17 Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat comptables.

2. Operacions de comptabilització mitjançant aplicacions informàtiques específiques:

2.1 Gestió de les partides comptables en una aplicació informàtica.

- 2.2 Operacions de manteniment bàsic d'aplicacions.
- 2.3 Els assentaments predefinitos.
- 2.4 Registres de venciments de cobrament i pagament.
- 2.5 Inventari.
- 2.6 Informes, llistes i gràfics.
- 2.7 Operacions en línia, bancàries i fiscals.
- 2.8 Anàlisi, revisió, verificació i correcció del procés i del resultat comptables.

### **Mòdul professional 6: tractament de la documentació comptable**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Unitats formatives que el componen:

UF 1: preparació i codificació comptable. 33 hores

UF 2: registre comptable. 36 hores

UF 3: comptes anuals bàsics. 15 hores

UF 4: verificació i control intern. 15 hores

#### ***UF 1: preparació i codificació comptable***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Prepara la documentació suport dels fets comptables interpretant-ne la informació que conté.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els diferents tipus de documents suport que són objecte de registre comptable.
  - 1.2 Comprova que la documentació de suport rebuda conté tots els registres de control intern establerts - firma, autoritzacions o d'altres - per al seu registre comptable.
  - 1.3 Identifica les errades habituals i efectua propostes per a esmenar-les, si és el cas, seguint els protocols establerts per l'empresa.
  - 1.4 Classifica la documentació de suport d'acord a criteris prèviament establerts.
  - 1.5 Efectua el procediment d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.
  - 1.6 Manté l'espai de treball amb el grau apropiat d'ordre i pulcritud.
  - 1.7 Reporta o documenta, segons els protocols establerts en cada cas, la situació de cada document de suport.
  - 1.8 Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions comptables i fiscals de l'empresa i reconeix la documentació i dades a aportar periòdicament.
2. Codifica els documents suport per a la seva comptabilització garantint la traçabilitat de les operacions

CVE-DOGC-A-15195085-2015

econòmiques i financeres a què corresponen i aplicant-hi la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat PIME.

#### Criteris d'avaluació

- 2.1 Codifica els documents conforme al pla general de comptabilitat.
- 2.2 Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen segons els diferents fets comptables, segons el pla de comptes.
- 2.3 Codifica operacions de compres i despeses, i vendes i ingressos, pagaments i cobraments, habituals en l'operativa de l'empresa.
- 2.4 Codifica operacions de compra i venda en el mercat domèstic, el mercat interior i els mercats exteriors.
- 2.5 Codifica operacions comercials amb creditors i deutors.
- 2.6 Codifica documents representatius de despeses i ingressos financers, i de transferències i traspassos bancaris.
- 2.7 Codifica documents fiscals de declaracions i liquidacions d'impostos.
- 2.8 Codifica documents laborals corresponents a nòmines i a empresaris autònoms.
- 2.9 Codifica operacions d'adquisició d'actiu no corrent habituals en l'empresa.
- 2.10 Codifica operacions habituals de serveis bancaris i de finançament bàsic.
- 2.11 Codifica documents representatius de variació d'existències.
- 2.12 Codifica documents representatius de deprecacions d'immobilitzat.

#### Continguts

- 1 Preparació de documentació suport de fets comptables:
  - 1.1 La documentació mercantil i comptable.
  - 1.2 La documentació interna.
  - 1.3 Interpretació comptable dels documents justificants de la informació comptable.
  - 1.4 Documents-justificants mercantils tipus. Documents-justificants tipus.
  - 1.5 Organització de documents mercantils i interns per l'optimització del procés comptable.
  - 1.6 Els serveis d'assessoria, gestoria i consultoria jurídica, comptable i fiscal.
2. Codificació de la documentació suport:
  - 2.1 Concepte de càrrec i abonament.
  - 2.2 Aplicació del pla general de comptabilitat.
  - 2.3 Documents suport.
  - 2.4 Traçabilitat en la informació comptable. Concepte i finalitats.

#### **UF 2: registre comptable**

Durada: 36 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Registra comptablement les operacions econòmiques i financeres habituals corresponents a un exercici econòmic complet en aplicacions informàtiques, reconeixent-ne i aplicant-hi la metodologia comptable i els criteris del pla general de comptabilitat PIME.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els comptes que intervenen en les operacions més habituals de les empreses.
  - 1.2 Introdueix el codi dels comptes conforme al pla general de comptabilitat.
  - 1.3 Determina quins comptes es carreguen i quins s'abonen segons els diferents fets comptables, segons el pla de comptes.
  - 1.4 Efectua els assentaments corresponents a compres i despeses, i vendes i ingressos habituals a l'empresa.
  - 1.5 Efectua els assentaments corresponents a la resta d'operacions habituals a l'empresa.
  - 1.6 emplena els diferents camps del llibre de béns d'inversió per mitjans manuals i/o informàtics.
  - 1.7 Comptabilitza les operacions relatives a la liquidació de l'IVA.
  - 1.8 Realitza les còpies de seguretat segons el protocol establert per a salvaguardar les dades registrades.
  - 1.9 Efectua el procediment d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.
2. Comptabilitza operacions econòmiques i financeres habituals corresponents a un exercici econòmic complet, reconeixent-ne i aplicant-hi la metodologia comptable i els criteris del pla de comptabilitat.

### Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els fets econòmics i financers que originen una anotació comptable.
- 2.2 Introdueix correctament la informació derivada de cada fet econòmic en l'aplicació informàtica de forma cronològica.
- 2.3 Obté periòdicament, o de forma puntual, els balanços de comprovació de sumes i saldos.
- 2.4 Efectua els càlculs necessaris per a les operacions derivades dels registres comptables que s'han de realitzar abans del tancament de l'exercici econòmic.
- 2.5 Introdueix correctament en l'aplicació informàtica les amortitzacions corresponents, les correccions de valor reversibles i la regularització comptable que correspon a un exercici econòmic concret.

## Continguts

- 1 Registre comptable de fets econòmics i financers habituals:
  - 1.1 Operacions relacionades amb compres i vendes.
  - 1.2 Despeses i ingressos.
  - 1.3 Immobilitzat material.
  - 1.4 Liquidació de l'IVA.
  - 1.5 Càlcul del resultat.
  - 1.6 Registre comptable informàtic dels fets econòmics i financers habituals.

## 2. Comptabilització d'operacions d'un exercici econòmic complet:

- 2.1 Assentament d'obertura.
- 2.2 Registre comptable d'operacions diàries.
- 2.3 Balanç de comprovació de sumes i saldos.
- 2.4 Regularització.
- 2.5 Compte de pèrdues i guanys.
- 2.6 Balanç de situació final.
- 2.7 Assentament de tancament.

### **UF 3: comptes anuals bàsics**

Durada: 15 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Obté o confecciona el resultat comptable i el balanç de situació com a comptes anuals bàsics, utilitzant aplicacions informàtiques específiques, i col·labora en la preparació d'informació i en la posterior elaboració de la resta de comptes anuals.

#### Criteris d'avaluació

- 1.1 Obté amb mitjans informàtics el resultat comptable i el balanç de situació final.
- 1.2 Prepara, segons pautes establertes, la informació econòmica rellevant per elaborar la memòria, l'estat de canvis en el patrimoni net, i l'estat de fluxos d'efectiu, de l'empresa per a un exercici econòmic concret.
- 1.3 Redacta la memòria de l'empresa per a un exercici econòmic concret, segons informació i documentació molt pautada, i en base a les instruccions rebudes.
- 1.4 Verifica el funcionament del procés, contrastant els resultats amb les dades introduïdes.

#### Continguts

##### 1. Comptes anuals:

- 1.1 Resultat comptable i balanços.
- 1.2 Comptes anuals.
- 1.3 Obtenció de dades i informació, amb mitjans convencionals i informàtics.
- 1.4 Aplicacions informàtiques específiques de comptabilitat i gestió.
- 1.5 Redacció de comptes anuals en base a pautes establertes i dades rebudes.

### **UF 4: verificació i control intern**

Durada: 15 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Comprova els comptes relacionant cada registre comptable amb les dades dels documents suport.

### Criteris d'avaluació

- 1.1 Comprova els saldos dels comptes per verificar la correcció dels assentaments.
- 1.2 Verifica els saldos dels comptes deutors i creditors de les administracions públiques amb la documentació laboral i fiscal.
- 1.3 Comprova els saldos de caixa amb els registres corresponents.
- 1.4 Comprova els saldos bancaris de dipòsits i inversions, i de préstecs i crèdits, amb la documentació suport.
- 1.5 Realitza les correccions adequades a través de la conciliació bancària perquè, tant els llibres comptables com el saldo dels comptes, reflecteixin les mateixes quantitats.
- 1.6 Comprova els saldos de clients i proveïdors d'acord amb les normes internes rebudes.
- 1.7 Comprova que els saldos de l'amortització acumulada dels elements de l'immobilitzat concordin amb les quanties de quotes d'amortització establertes.
- 1.8 Comprova l'exactitud dels saldos d'existències amb la realitat física detallada en inventaris i/o proporcionada pel departament de magatzem.
- 1.9 Comprova el saldo dels comptes com a pas previ a l'inici de les operacions de tancament de l'exercici.
- 1.10 Comunica els errors detectats segons el procediment establert.
- 1.11 Utilitza aplicacions informàtiques per a la comprovació dels registres comptables.
- 1.12 Arxiva la documentació suport dels assentaments seguint els procediments establerts.
- 1.13 Realitza el procediment amb rigor i amb pulcritud, i d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.

### Continguts

1. Comprovació de comptes:
  - 1.1 La comprovació dels registres comptables.
  - 1.2 La conciliació bancària i els saldos de caixa.
  - 1.3 La comprovació en les aplicacions informàtiques.
  - 1.4 El control intern i les auditories.
  - 1.5 Arxiu dels documents mercantils per a l'optimització del procés comptable.

## **Mòdul professional 7: tractament informàtic de la informació**

Durada: 231 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- UF 1: tecnologia i comunicacions digitals. 33 hores
- UF 2: ordinografia i gravació de dades. 33 hores
- UF 3: tractament de la informació escrita i numèrica. 66 hores
- UF 4: tractament de dades i integració d'aplicacions. 33 hores
- UF 5: presentacions multimèdia de continguts. 33 hores
- UF 6: eines d'internet per a l'empresa. 33 hores

**UF 1: tecnologia i comunicacions digitals**

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica els sistemes informàtics analitzant-ne l'organització i el funcionament segons el tipus d'empresa.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix diferents formes d'organització de les xarxes informàtiques en empreses i/o organitzacions.
- 1.2 Distingeix entre ordinador client i ordinador servidor.
- 1.3 Identifica els diferents tipus d'usuaris i les seves funcions.
- 1.4 Identifica els diferents elements del maquinari, perifèrics i accessoris utilitzats habitualment en les organitzacions empresarials, i en reconeix les diferents classes de connectivitat, i les possibilitats de sincronització i d'interacció.
- 1.5 Diferencia els diferents tipus de sistemes operatius de base, de propietat i lliures.
- 1.6 Reconeix els diferents tipus de sistemes operatius d'aplicació: ofimàtiques, de control de sistemes, d'automatització de processos, programari empresarial, de tractament i edició de textos i nombres, de tractament de dades, entre d'altres.
- 1.7 Reconeix les funcions principals dels sistemes operatius en funció del sistema d'organització informàtica de l'empresa.
- 1.8 Distingeix les possibles configuracions, prestacions, opcions i nivell de compatibilitat dels sistemes operatius en l'organització digital de la informació.
- 1.9 Aplica les normes de seguretat informàtica i de confidencialitat, i els protocols de destrucció establerts.
- 1.10 Analitza, pel que fa a les tasques de gestió administrativa, les implicacions de l'externalització, total o parcial, dels serveis informàtics de l'empresa o l'organització.

2. Instal·la i actualitza aplicacions informàtiques relacionades amb la tasca administrativa seguint els passos a seguir en el procés.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els requisits mínims i òptims per al funcionament de l'aplicació.
- 2.2 Identifica i estableix les fases del procés d'instal·lació i actualització.
- 2.3 Interpreta les especificacions tècniques del procés d'instal·lació.
- 2.4 Configura les aplicacions segons els criteris establerts.
- 2.5 Instal·la i desinstal·la programari lliure.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 2.6 Soluciona problemes, en el seu àmbit de competència, en la instal·lació o integració amb el sistema informàtic.
- 2.7 Documenta les incidències informàtiques segons les especificacions establertes i les reporta als serveis tècnics corresponents.
- 2.8 Elimina i/o afegeix components de la instal·lació en l'equip.
- 2.9 Reconeix les llicències de programari i els drets d'autoria.
- 2.10 Utilitza els programaris de protecció i seguretat.
- 2.11 Realitza el manteniment de l'ordinador eliminant els fitxers inservibles i els residus, seguint els protocols establerts.
- 2.12 Identifica els requisits de la signatura digital i la utilitza.
3. Gestiona el correu i l'agenda electrònica o PDA ("Personal Digital Assistant") utilitzant-hi aplicacions específiques.

#### criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica i diferencia proveïdors de correu electrònic, gratuïts i de pagament, programes servidors de correu i protocols, dominis, i programes de gestió de correus.
- 3.2 Crea diversos comptes de correu electrònic, personals i corporatius, descrivint-ne els elements que el componen i n'analitza les prestacions.
- 3.3 Configura diferents tipus de comptes de correu i agenda electrònics.
- 3.4 Analitza les necessitats bàsiques de gestió de correu i agenda electrònica.
- 3.5 Realitza la gestió administrativa dels comptes de correu, personals i corporatius, i de les agendes electròniques corresponents segons els protocols establerts.
- 3.6 Connecta i sincronitza agendes de l'equip informàtic amb dispositius mòbils.
- 3.7 Opera amb llibreta d'adreces.
- 3.8 Utilitza les opcions de gestió de correu electrònic: etiquetes, filtres, carpetes i d'altres.
- 3.9 Optimitza la utilització del correu electrònic utilitzant els formats d'emmagatzematge adients.
- 3.10 Utilitza diferents opcions d'agenda electrònica.

#### Continguts

1. Sistemes informàtics de l'empresa:
  - 1.1 Organització.
  - 1.2 Xarxes. Tipus de xarxes. Intranets.
  - 1.3 Ordinadors clients i ordinadors servidors.
  - 1.4 Maquinari, perifèrics, accessoris.
  - 1.5 Connectivitat, sincronització i interacció.
  - 1.6 Programari lliure i programari de propietat. Sistemes operatius, lliures i de propietats. Tipus. Configuracions, prestacions i opcions.
  - 1.7 Seguretat informàtica.
  - 1.8 Empreses de prestació de serveis informàtics. Nivells de descentralització i garanties exigides.



## 2. Instal·lació i actualització d'aplicacions:

- 2.1 Tipus d'aplicacions ofimàtiques.
- 2.2 Tipus de llicències de programari.
- 2.3 Necessitats dels entorns d'explotació i requeriments de les aplicacions.
- 2.4 Components i complements de les aplicacions.
- 2.5 Procediments d'instal·lació, configuració i comprovació d'integritat.
- 2.6 Diagnòstic i resolució de problemes.
- 2.7 Manuals tècnics sobre incidències informàtiques. Protocols d'actuació i report als serveis tècnics informàtics.
- 2.8 Programari de seguretat. Tipus. Instal·lació.
- 2.9 Signatura digital. Certificat digital de l'empresa.

## 3. Gestió de correu i agenda electrònica:

- 3.1 Proveïdors, servidors i gestors de comptes de correu electrònic. Dominis. Protocols.
- 3.2 Tipus de comptes de correu electrònic.
- 3.3 Entorns de treball: configuració i personalització.
- 3.4 Plantilles i signatures corporatives.
- 3.5 Subscripció o sindicació de notícies: configuració, ús i sincronització de missatges.
- 3.6 La llibreta de direccions: importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució, posar la llista a disposició d'altres aplicacions ofimàtiques. Gestió de correus: enviar, esborrar, guardar, còpies de seguretat, entre d'altres.
- 3.7 Formats d'emmagatzematge de la informació.
- 3.8 Gestió de l'agenda: cites, calendari, avisos, tasques, entre d'altres.
- 3.9 Sincronització i interacció amb dispositius mòbils.

### **UF 2: *ordinografia i gravació de dades***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Processa textos alfanumèrics habitualment utilitzats a l'empresa, prioritàriament en un teclat estès, aplicant-hi les tècniques mecanogràfiques.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Organitza els elements i espais de treball.
- 1.2 Manté la posició corporal correcta i les condicions òptimes segons les prescripcions ergonòmiques en les tasques de processament de dades amb equipaments informàtics diversos.
- 1.3 Coneix les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.
- 1.4 Identifica la posició correcta dels dits a les files del teclat alfanumèric.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.5 Empra coordinadament les línies del teclat alfanumèric i les tecles de signes i puntuació.
- 1.6 Utilitza el mètode d'escriptura al tacte amb textos alfanumèrics de dificultat progressiva i en taules senzilles, en les dues llengües oficials.
- 1.7 Transcriu textos alfanumèrics, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa, controlant-ne la velocitat (mínim de 200 pulsacions per minut) i la precisió (màxim una falta per minut) amb l'ajuda d'un programa informàtic.
- 1.8 Localitza i corregeix, utilitzant correctors automatitzats o no, els errors mecanogràfics.
- 1.9 Utilitza diferents tipus de teclats amb correcció ergonòmica, habilitat digital, velocitat i precisió.
- 1.10 Empra amb agilitat les tecles d'edició, i les tecles de funció que substitueixen el ratolí o altres perifèrics d'entrada.
- 1.11 Usa amb agilitat els teclats tàctils, i els teclats virtuals o en pantalla.
- 1.12 Aplica les normes de presentació dels diferents documents de text segons les normes d'estil establertes.

## Continguts

### 1. Processament de textos alfanumèrics en teclats estesos, o en altres tipus de teclat:

- 1.1 Postura i actitud corporal davant del terminal.
- 1.2 Composició d'un terminal informàtic.
- 1.3 Teclat QWERTY i altres.
- 1.4 Tecles d'escriptura, numèriques, d'edició i de funció.
- 1.5 Col·locació de dits.
- 1.6 Tipologia de teclats.
- 1.7 Desenvolupament de la destresa mecanogràfica.
  - 1.7.1 Escripció de paraules simples.
  - 1.7.2 Escripció de paraules de dificultat progressiva.
  - 1.7.3 Majúscules, numeració i signes de puntuació.
  - 1.7.4 Còpia de textos amb velocitat controlada.
  - 1.7.5 Escripció de textos en anglès.
- 1.8 Correcció d'errors. Correctors automatitzats. Correcció de textos en diversos idiomes.

### **UF 3: tractament de la informació escrita i numèrica**

Durada: 66 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Elabora documents de textos habituals a l'empresa, utilitzant les opcions d'un processador de textos tipus, de programari lliure i de propietat i en diversos sistemes operatius.

### Criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.1 Utilitza les funcions, prestacions i procediments dels processadors de textos i autoedició.
  - 1.2 Identifica i observa amb rigor les característiques dels tipus de documents més usats en l'àmbit de la gestió administrativa.
  - 1.3 Redacta documents de text amb correcció ergonòmica, habilitat digital i amb la destresa adequada i aplicant-hi les normes d'estructura adients en cada una de les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
  - 1.4 Detecta i corregeix amb agilitat les errades comeses emprant eines automatitzades de correcció en les dues llengües oficials i en anglès.
  - 1.5 Confecciona plantilles adaptades als documents administratius tipus per tal d'automatitzar tasques repetitives.
  - 1.6 Confecciona índexs, macros i formularis.
  - 1.7 Integra, en documents de text, objectes, gràfics, taules i fulls de càlcul, i hipervincles entre d'altres.
  - 1.8 Utilitza diferents formats d'emmagatzematge i de compressió d'arxius, i en reconeix les utilitats.
  - 1.9 Recupera i reutilitza, en els casos que sigui convenient, la documentació i/o informació emmagatzemada.
  - 1.10 Utilitza amb agilitat programari de tractament de textos instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
  - 1.11 Utilitza les funcions i utilitats que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.
2. Elabora documents i plantilles habituals a l'empresa utilitzant opcions del full de càlcul tipus, de programari lliure i de propietat i en diversos sistemes operatius.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Utilitza els diversos tipus de dades i referència per a cel·les, rangs, fulls i llibres, entre d'altres.
- 2.2 Aplica fórmules i funcions en fulls de càlcul, entre diversos fulls i entre diferents llibres de càlcul.
- 2.3 Utilitza, amb agilitat, fulls de càlcul per automatitzar tasques i funcions repetitives en l'àmbit de la seva competència.
- 2.4 Genera i modifica gràfics de diferents tipus.
- 2.5 Empra macros per a la realització de documents i plantilles.
- 2.6 Importa i exporta fulls de càlcul creats amb altres aplicacions i en altres formats.
- 2.7 Utilitza el full de càlcul com a base de dades: formularis, creació de llistats, filtrat, protecció, ordenació de dades, entre d'altres.
- 2.8 Empra aplicacions i perifèrics per introduir textos, números, codis, imatges, entre d'altres.
- 2.9 Utilitza amb agilitat el programari de tractament d'informació numèrica instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

#### Continguts

1. Elaboració de documents i plantilles mitjançant processadors de text:
  - 1.1 Utilització de programari, lliure i de propietat en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per introduir textos i imatges.
  - 1.2 Elaboració de tot tipus de documents administratius i comercials habituals a l'empresa.
  - 1.3 Estils.

- 1.4 Formularis.
- 1.5 Combinació de documents.
- 1.6 Formats d'emmagatzematge i tramesa d'arxius.
- 1.7 Creació i ús de plantilles.
- 1.8 Importació i exportació de documents.
- 1.9 Treball en grup: comparació de documents, versions de documents, control de canvis, entre d'altres.
- 1.10 Disseny i creació de macros senzilles.

## 2. Elaboració de documents i plantilles mitjançant fulls de càlcul:

- 2.1 Utilització de programari, lliure i de propietat en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per introduir textos i imatges.
- 2.2 Elaboració de diferents tipus de documents administratius i comercials (pressupostos, previsions de tresoreria, factures, inventaris, registres, fitxes de magatzem, entre d'altres).
- 2.3 Estils.
- 2.4 Utilització de fórmules i funcions.
- 2.5 Creació de taules i gràfics dinàmics.
- 2.6 Ús de plantilles i assistents.
- 2.7 Importació i exportació de fulls de càlcul.
- 2.8 Utilització d'opcions de treball en grup, control de versions, verificació de canvis, entre d'altres.
- 2.9 Disseny i creació de macros senzilles.

### **UF 4: tractament de dades i integració d'aplicacions**

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza operacions de manipulació de dades en bases de dades ofimàtiques tipus, emprant programari lliure i de propietat i en diversos sistemes operatius.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els elements de les bases de dades relacionals en supòsits empresarials habituals.
- 1.2 Crea bases de dades ofimàtiques senzilles relacionades amb tasques de gestió administrativa de clients i proveïdors.
- 1.3 Utilitza les funcions d'inserir, modificar i eliminar registres en taules de bases de dades.
- 1.4 Utilitza assistents en la creació de consultes.
- 1.5 Utilitza assistents en la creació de formularis.
- 1.6 Utilitza assistents en la creació d'informes.
- 1.7 Realitza la recerca i la filtració sobre la informació emmagatzemada.
- 1.8 Utilitza amb agilitat programari de tractament de dades instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

2. Realitza operacions d'integració d'aplicacions ofimàtiques, emprant programes de propietat i lliures.

#### Críteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia les prestacions atenent al tipus de programari de l'empresa i els procediments establerts.
- 2.2 Reconeix els diversos formats dels arxius a integrar i els requisits per tal d'optimitzar les integracions.
- 2.3 Identifica les formes de compatibilitat d'arxius.
- 2.4 Determina la informació i els objectes a integrar.
- 2.5 Elabora plantilles per a la integració d'aplicacions que ho requereixin.
- 2.6 Identifica l'ordre seqüencial de les diferents fases de la integració.
- 2.7 Automatitza tasques administratives utilitzant la integració de diverses aplicacions.
- 2.8 Determina les plantilles i/o documents que s'arxivaran com a documents justificatius de les tasques realitzades, seguint els protocols establerts.

#### Continguts

##### 1. Utilització de bases de dades ofimàtiques:

- 1.1 Utilització de programari, lliure i de propietat en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per introduir textos i imatges.
- 1.2 Elements de les bases de dades relacionals.
- 1.3 Creació de bases de dades senzilles usals en l'empresa i les corporacions.
- 1.4 Creació de taules, consultes, formularis i informes.
- 1.5 Utilització d'assistents.
- 1.6 Recerca i filtratge de la informació.
- 1.7 Disseny i creació de macros senzilles.

##### 2. Integració d'aplicacions ofimàtiques:

- 2.1 Importació i exportació entre continguts de diverses aplicacions.
- 2.2 Ús de la integració d'aplicacions en tasques i funcions administratives.
- 2.3 Combinacions de correspondència.
- 2.4 Etiquetes i sobres.
- 2.5 Gestió d'existències.
- 2.6 Gestió de personal.
- 2.7 Gestió de registres comptables.
- 2.8 Gestió d'arxius i registres.
- 2.9 Creació de catàlegs, estàtics i dinàmics, entre d'altres.

#### **UF 5: presentacions multimèdia de continguts**

Durada: 33 hores

#### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Integra imatges digitals i seqüències de vídeo en tot tipus de documents i arxius habituals a l'empresa, utilitzant aplicacions tipus, de programari lliure i de propietat i en diversos sistemes operatius, i els perifèrics i accessoris.

#### Criteris d'avaluació

1.1 Elabora, segons les instruccions rebudes, documents d'empresa que incorporin imatges digitals, aplicant-hi tècniques de captura i d'edició bàsiques.

1.2 Utilitza diferents formats d'imatges segons el tipus de document.

1.3 Realitza l'adquisició d'imatges amb perifèrics i accessoris.

1.4 Treballa amb imatges de diferents resolucions, segons l'objectiu a assolir.

1.5 Importa i exporta imatges en diversos formats.

1.6 Elabora, segons les instruccions rebudes, vídeos d'empresa aplicant-hi tècniques de captura i d'edició bàsiques.

1.7 Reconeix els elements que componen una seqüència de vídeo.

1.8 Reconeix els diversos formats de so i el seu tractament digital.

1.9 Analitza els tipus de formats i «còdecs» més emprats.

1.10 Importa i exporta seqüències de vídeo.

1.11 Captura seqüències de vídeo amb recursos adequats.

2. Elabora presentacions multimèdia habituals a l'empresa, en base a especificacions donades, utilitzant aplicacions específiques.

#### Criteris d'avaluació

2.1 Identifica les opcions bàsiques de les aplicacions de presentacions.

2.2 Reconeix els diferents tipus de visualització associats a una presentació.

2.3 Aplica i reconeix les diferents tipografies i normes bàsiques de composició, disseny, utilització del color i de les animacions.

2.4 Dissenya plantilles de presentacions i les reutilitza en el cas que sigui convenient.

2.5 Crea presentacions, segons les pautes rebudes i complint rigorosament les limitacions establertes.

2.6 Utilitza perifèrics per executar presentacions.

3. Prepara informació textual i gràfica per confeccionar materials informatius i publicitaris aplicant-hi procediments estandarditzats d'elaboració i revisió .

#### Criteris d'avaluació

3.1 Selecciona informació textual segons instruccions rebudes i el tipus de material a editar i el segment o segments a qui s'adreça el missatge.

3.2 Valora els formats més adequats per als diferents canals de comunicació que s'utilitzaran per publicar la informació.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 3.3 Revisa els continguts de la informació textual i gràfica seleccionada segons instruccions rebudes - actualització, coherència, cohesió, parts del text, entre d'altres-.
  - 3.4 Aplica a la informació a editar eines automatitzades de revisió lingüística en llengües catalana, castellana i anglesa.
  - 3.5 Aplica a la informació a editar eines automatitzades de revisió i/o traducció a d'altres idiomes.
  - 3.6 Fa el seguiment del procediment de revisions lingüístiques professionals personalitzades de la informació a editar.
  - 3.7 Selecciona informació gràfica segons instruccions rebudes i el tipus de material a editar.
  - 3.8 Valora les característiques de textos i imatges a efectes de la composició i distribució de la maqueta o prototip.
  - 3.9 Reconeix les característiques bàsiques d'eines d'autoedició i maquetació específiques.
  - 3.10 Diferencia les característiques del material en suport paper i del material en altres suports.
4. Confecciona materials informatius i publicitaris amb informació textual i gràfica utilitzant tècniques de disseny gràfic i programari específic.

#### criteris d'avaluació

- 4.1 Dissenya materials de comunicació en suports gràfics de diferents formats.
- 4.2 Realitza la composició i format del material respectant principis d'harmonia, de proporció, d'equilibri i de simetria, entre d'altres.
- 4.3 Aplica principis d'associació psicològica d'imatges, de continguts, de semblança, de continuïtat i de simetria, entre d'altres.
- 4.4 Empra tècniques de disseny i autoedició relatives a la percepció visual, la llegibilitat i els contrastos de color, entre d'altres.
- 4.5 Dissenya materials gràfics d'imatges mantenint una distribució equilibrada de tots els elements.
- 4.6 Utilitza programari multimèdia per a l'edició d'imatges i so i per a la gravació de so.
- 4.7 Realitza materials informatius i/o publicitaris en suport paper -díptic, tríptic, fullet, cartells, entre d'altres-.
- 4.8 Realitza materials informatius i/o publicitaris i promocionals a Internet.

#### Continguts

1. Integració d'imatges i vídeos en documents:
  - 1.1 Objectius professionals, públic objectiu i indicacions o limitacions.
  - 1.2 Elaboració d'imatges.
    - 1.2.1 Formats i resolució d'imatges.
    - 1.2.2 Manipulació de seleccions, màscares i capes.
    - 1.2.3 Utilització de retoc fotogràfic, ajustaments d'imatge i de color.
    - 1.2.4 Aplicació de filtres i efectes.
    - 1.2.5 Importació i exportació d'imatges.
    - 1.2.6 Utilització de dispositius per obtenir imatges.
  - 1.3 Manipulació de vídeos.

- 1.3.1 Formats de vídeo. "Còdecs".
- 1.3.2 Manipulació de la línia de temps.
- 1.3.3 Selecció d'escenes i transicions.
- 1.3.4 Introducció de títols i àudio.
- 1.3.5 Importació d'àudio.
- 1.3.6 Captura de vídeos de la pantalla.
- 1.3.7 Captura de vídeos de la xarxa.
- 1.3.8 Captura de portals.
- 1.3.9 Importació i exportació de vídeos.
- 1.3.10 Tractament de vídeos.
- 1.3.11 Creació audiovisual.

## 2. Elaboració de presentacions:

- 2.1 Utilització de programari lliure i de propietat en diversos sistemes operatius actuals, i maquinari per a introduir textos i imatges.
- 2.2 Objectius professionals, públic objectiu i indicacions o limitacions.
- 2.3 Disseny i edició de diapositives.
- 2.4 Formatació de diapositives, textos i objectes.
- 2.5 Aplicació d'efectes d'animació i efectes de transició.
- 2.6 Aplicació de so i vídeo.
- 2.7 Importació i exportació de presentacions.
- 2.8 Utilització de plantilles i assistents. Patrons de diapositives.
- 2.9 Disseny i creació de macros.
- 2.10 Presentació en públic: connexions a equipaments de projecció i/o de so.

## 3. Preparació d'informació textual i gràfica:

- 3.1 Formats informatius i publicitaris en suport paper i suport digital i utilitzant internet.
- 3.2 Disseny de continguts de materials en suport paper i de materials en altres suports.
- 3.3 Tipologia textual: textos publicitaris, informatius, digitals, administratius, comercials.
- 3.4 Classificació de segments de població o col·lectiu objectiu de la informació o el missatge publicitari.
- 3.5 Eines automatitzades de correcció lingüística.
- 3.6 Eines automatitzades de traducció.
- 3.7 Fonts d'imatges a internet.
- 3.8 Aplicacions informàtiques específiques d'edició i maquetació.

## 4. Confecció de materials gràfics:

- 4.1 Treball amb imatges vectorials i en mapa de bits.
- 4.2 Profunditat de color i games. Models de color i canvis en els diferents models.



- 4.3 Conceptes bàsics de composició: harmonia, proporció, equilibri i simetria, entre d'altres.
- 4.4 Teories dels processos psicològics de l'atenció i la percepció.
- 4.5 Obtenció d'imatges: creació de noves imatges, utilització d'imatges existents, drets d'autoria de les imatges.
- 4.6 Utilització d'escàners o càmeres digitals i altres eines per aconseguir imatges.
- 4.7 Opcions d'impressió.
- 4.8 Utilitats d'edició de gràfics.
- 4.9 Treball amb capes i amb textos. Efectes especials i connectors.
- 4.10 Gravació de vídeos en els formats usuals.
- 4.11 Edició d'imatges, talls, plànols i moviments de càmera.
- 4.12 Agregació de moviments, transicions, títols i altres efectes, a les imatges.

### ***UF 6: eines d'internet per a l'empresa***

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Obté i gestiona informació utilitzant les prestacions que ofereixen diferents navegadors, cercadors i altres.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les diferències i els usos de navegadors i cercadors.
- 1.2 Configura el navegador atenent les normes de personalització i seguretat.
- 1.3 Reconeix les adreces i els dominis corresponents.
- 1.4 Realitza cerques a internet tenint en compte les normes de cerca d'informació.
- 1.5 Analitza, contrasta i verifica la informació obtinguda atenent tant el contingut com la font d'informació.
- 1.6 Recupera la informació tractant-la amb el programari corresponent.
- 1.7 Diferencia els conceptes "copyleft", "copyright", "creative common" entre d'altres.
- 1.8 Tracta la informació respectant com cal els drets d'autor.

2. Elabora documents bàsics utilitzant programari d'editor lliure en línia.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Utilitza el programari d'edició existent a internet per a la confecció de documents usuals en la gestió administrativa.
- 2.2 Reconeix els diversos formats que es poden crear o modificar en línia.
- 2.3 Organitza els documents generats atenent als criteris establerts.
- 2.4 Identifica i aplica els usos dels diferents documents segons el nivell de privacitat i permisos d'edició establerts.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2.5 Comparteix documents elaborats en línia.

2.6 Gestiona, segons les instruccions rebudes, els usuaris que poden compartir els documents.

3. Administra espais web de l'empresa utilitzant prestacions en línia.

#### Críteris d'avaluació

3.1 Identifica les diverses tipologies d'espais web.

3.2 Reconeix els elements que conformen l'espai web.

3.3 Crea espais web usant plantilles.

3.4 Gestiona, segons les instruccions rebudes, espais web amb gestors de continguts, lliures i de propietats.

3.5 Organitza l'estructura de l'espai web atenent als críteris establerts.

3.6 Identifica els tipus de permís pel que fa a la creació, edició i manteniment dels continguts de l'espai web.

3.7 Utilitza i/o gestiona blocs corporatius i xarxes corporatives de col·laboració o de comunicació, o similars.

3.8 Utilitza i/o gestiona plataformes empresarials de comunicació o col·laboratives, optimitzant els diferents recursos.

3.9 Utilitzat i/o gestiona botigues virtuals.

#### Continguts

1. Obtenció i gestió d'informació obtinguda a internet:

1.1 Internet. Història de la xarxa. Orígens i evolució.

1.2 Formes actuals de connexió.

1.3 Navegadors. Descripció i funcions.

1.4 Cercadors. Tipus.

1.5 Estratègies i tècniques de cerca de la informació a la xarxa.

1.6 Fonts d'informació a la xarxa. Fonts públiques i fonts privades. Fonts restringides. Nivells de restricció. Registres.

1.7 Subscripció o sindicació de continguts.

1.8 Anàlisi i ús de recursos, lliures i de propietat.

1.9 Bases de dades temàtiques.

1.10 Premsa digital.

1.11 Protocols de transferència de fitxers.

2. Utilització de programari lliure en línia:

2.1 Descripció. Aplicacions i usos habituals en el camp empresarial i corporatiu.

2.2 Organització d'usuaris, nivells d'accés, restriccions. Autorització, manteniment i baixa d'usuaris.

3. Administració d'espais web usant prestacions en línia:

- 3.1 Gestors de continguts, de propietat i lliures.
- 3.2 Webs corporatives. Creació i manteniment a partir de plantilles existents a la xarxa.
- 3.3 Blocs corporatius i similars. Creació i manteniment a partir de plantilles existents a la xarxa.
- 3.4 Plataformes corporatives de comunicació o col·laboratives. Principals usos empresarials. Recursos: fòrums generalistes, fòrums temàtics, taulers d'anuncis, wikis, calendaris, entre d'altres.
- 3.5 Botigues virtuals.

## **Mòdul professional 8: operacions administratives de suport**

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: selecció i tractament de la informació 33 hores

UF 2: operacions logístiques de suport administratiu. 33 hores

### ***UF 1: selecció i tractament de la informació***

Durada : 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Fa recerca i selecciona informació, segons els paràmetres establerts utilitzant fonts oficials i/o privades rellevants per a l'empresa.

Criteris d'avaluació

1.1 Fa consulta sistemàtica de diaris oficials i remet la informació a les persones adients en la forma i terminis establerts.

1.2 Consulta diferents mitjans de comunicació, convencionals o digitals preparant reculls de premsa que tramet a les persones en la forma i terminis establerts.

1.3 Consulta pàgines webs, oficials i/o privades extraient la informació rellevant per a l'empresa i la presenta en el format requerit.

1.4 Busca la informació de forma eficient contrastant-la en cas que sigui necessari.

1.5 Utilitza cercadors d'informació.

1.6 Aplica criteris d'ordre, arxiu i neteja en les dades i/o documents interns i externs de l'empresa.

1.7 Revisa sistemàticament la sindicació de continguts de l'empresa en l'àmbit de la seva competència.

2 Actualitza la informació pròpia de l'empresa, atenent els criteris de manteniment establerts per l'empresa.

Criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 2.1 Gestiona i actualitza àrees d'informació, d'emmagatzematge de dades o biblioteques corporatives.
- 2.2 Organitza i actualitza els calendaris de nomenaments i càrrecs, tant en l'estructura organitzativa, com en targetes, despatxos i altres ubicacions físiques o virtuals.
- 2.3 Transmet, rep i manté actualitzada la informació corporativa en les gestions bàsiques amb agents externs de l'organització.
- 2.4 Comprova i/o punteja la informació per tal d'assegurar la publicació d'una versió correcta i sense errades.
- 2.5 Manté actualitzat l'arxiu rutinari, convencional i digital, en els formats i organitzacions establerts.
- 2.6 Supervisa i assegura la retirada d'informació obsoleta, en suports convencionals i digitals, segons els procediments establerts.

## Continguts

### 1. Recerca activa d'informació i selecció:

#### 1.1 Fons d'accés a la informació.

1.1.1 Diaris oficials —DOGC, BOE, BOP, DO de la Unió Europea o altres— i premsa en general en suports convencionals i/o digitals.

1.1.2 Mitjans audiovisuals.

1.1.3 Telefonia mòbil.

1.1.4 Entorns virtuals.

#### 1.2 Filtratge d'informació.

1.2.1 Gestors o sindicació de continguts: serveis d'internet, canals RSS, xarxes socials i professionals i altres cercadors.

1.2.2 Recursos sociocomunitaris de l'entorn.

### 2. Tractament de la informació

2.1 Tipologia i selecció de la informació.

2.2 Gestió de la informació obsoleta.

2.3 Tècniques bàsiques d'enregistrament, arxiu, classificació i destrucció de la documentació.

2.4 Equips de reprografia, enquadernacions i altres sistemes operatius.

## ***UF 2: operacions logístiques de suport administratiu***

Durada : 33 hores

### Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza funcions bàsiques d'operativa administrativa respectant els protocols establerts per l'empresa.

### Criteris d'avaluació

1.1 Utilitza amb eficàcia la maquinària i eines d'oficina de reprografia, escaneig, faxes convencionals i informàtics i altres, per dur a terme de forma òptima activitats de la seva competència.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 1.2 Realitza la supervisió del manteniment de l'equipament d'oficina —ordinadors, perifèrics i altres equips ofimàtics— i gestiona les actuacions amb els serveis tècnics corresponents, segons les pautes establertes.
  - 1.3 Determina, registra i controla, segons els procediments establerts, les necessitats de recursos materials de l'oficina amb l'antelació suficient per evitar una ruptura d'estocs.
  - 1.4 Determina les necessitats de capacitat d'emmagatzematge d'informació en equips i xarxes locals, per tal d'evitar situacions de col·lapse.
  - 1.5 Assegura l'operativitat dels equipaments d'informàtica portàtils, de telefonia mòbil i d'altres, per a la seva utilització fora de l'oficina.
  - 1.6 Gestiona i prepara la documentació i/o paqueteria per a la tramesa a tercers per correu postal o per missatgeria privada.
  - 1.7 Tramita la documentació a les seccions o unitats corresponents i als registres adients, segons els processos interns establerts i n'assegura la traçabilitat.
2. Realitza gestions i tràmits de suport a directius i/o equips de treball, segons les instruccions rebudes i resolent els problemes en el seu àmbit de competència.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Gestiona les agendes del personal directiu i/o dels membres de l'equip a qui dona suport i les coordina quan sigui necessari.
- 2.2 Tramita les convocatòries de reunions i altres actes, respectant els terminis habituals de protocol d'enviament de comunicats.
- 2.3 Gestiona la reserva de sales, aules, altres espais i/o equipaments i serveis propis de l'empresa o externs i en realitza la supervisió quan escau.
- 2.4 Prepara la documentació, en suport convencional o en suport digital, i/o el material per a reunions, actes, viatges i altres esdeveniments.
- 2.5 Gestiona comunicacions massives assegurant la fiabilitat del contingut, els destinataris i la recepció.
- 2.6 Dona format adequat a les comunicacions, informacions i documentació administrativa segons els protocols i ús de la imatge corporativa establerts.
- 2.7 Prepara la documentació per a la signatura o per a l'autorització, segons els protocols establerts.
- 2.8 Supervisa i/o compon per a cada operació, sol·licitud o tràmit, l'expedient complet.
- 2.9 Selecciona els allotjaments, els serveis de restauració, els mitjans de transport i els itineraris òptims segons les instruccions rebudes i en fa les reserves amb els mitjans convencionals i telemàtics.

#### Continguts

1. Protocols d'actuacions en les tasques de suport:
  - 1.1 Protocols d'atenció personal i telefònica.
  - 1.2 Protocols de la comunicació escrita i paqueteria, interna i externa.
  - 1.3 Protocols d'usos de material i equips d'oficina.
    - 1.3.1 Mètodes bàsics de registre i control en sistemes convencionals o informàtics.
    - 1.3.2 Aplicacions específiques de control de visites.
2. Organització del treball en les funcions administratives de suport:

- 2.1 Organització i manteniment del lloc de treball físic i del seu l'entorn.
- 2.2 Organització i manteniment de la interfície d'usuari dels sistemes informàtics i dispositius electrònics.
- 2.3 Utilització d'oficines virtuals de tràmits, gestions en línia.
- 2.4 Aplicacions específiques de reserves, confirmacions i resolució d'incidències.
- 2.5 Gestió dels calendaris d'actuacions prèvies a reunions o altres actes.
- 2.6 L'actuació personal i professional en les tasques administratives de suport a superiors i a equips de treball.
  - 2.6.1 Tècniques d'habilitats socials i gestió de les emocions.

### **Mòdul professional 9: anglès**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 99 hores

#### ***UF 1: anglès tècnic***

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana relacionada amb l'àmbit de la gestió administrativa i comercial a empreses i organitzacions continguda en discursos orals emesos en llengua estàndard, analitzant el contingut global del missatge i relacionant-lo amb els recursos lingüístics corresponents.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Situa el missatge en el seu context.
  - 1.2 Identifica la idea principal del missatge.
  - 1.3 Reconeix la finalitat del missatge directe, telefònic o per un altre mitjà auditiu.
  - 1.4 Extreu informació específica en missatges relacionats amb aspectes usuals de la vida professional i quotidiana de l'àmbit administratiu i comercial.
  - 1.5 Seqüència els elements constituents del missatge.
  - 1.6 Identifica les idees principals d'un discurs sobre temes coneguts de situacions administratives i comercials habituals a l'empresa, transmesos pels mitjans de comunicació i emesos en llengua estàndard i articulats amb claredat.
  - 1.7 Reconeix les instruccions orals i en segueix les indicacions.
  - 1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots i cadascun dels elements.
2. Interpreta informació professional continguda en documents escrits senzills de l'àmbit administratiu i

CVE-DOGC-A-15195085-2015

comercial d'empreses i organitzacions, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos clars en llengua estàndard de documents administratius i comercials usuals en empreses i organitzacions.
  - 2.2 Interpreta el contingut global del missatge.
  - 2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector al que es refereix.
  - 2.4 Identifica la terminologia tècnica utilitzada.
  - 2.5 Interpreta els documents administratius i comercials més habituals a l'empresa i organitzacions.
  - 2.6 Realitza traduccions de textos en llengua estàndard dels documents administratius i comercials més usuals utilitzant material de suport i eines automatitzades en cas necessari.
  - 2.7 Interpreta el missatge rebut a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
  - 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
3. Emet missatges orals clars i ben estructurats habituals a l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions, participant com a agent actiu en converses professionals.

#### criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica i aplica els registres, directes, formals i/o informals, utilitzats per a l'emissió del missatge.
  - 3.2 Comunica utilitzant fórmules, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
  - 3.3 Utilitza normes de protocol en presentacions habituals en l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa i les organitzacions.
  - 3.4 Descriu fets breus relacionats amb l'àmbit administratiu i comercials: demandes i sol·licituds d'informació, comandes de clients i a proveïdors, reclamacions i queixes, devolucions, retards en els lliuraments, canvis de condicions, etc.
  - 3.5 Utilitza correctament la terminologia tècnica de l'àmbit administratiu i comercial.
  - 3.6 Expressa sentiments, idees o opinions pel que fa a les situacions habituals en les tasques administratives en empreses i organitzacions.
  - 3.7 Enumera les activitats bàsiques de la tasca professional: atendre clients i usuaris, descriure els continguts de la documentació administrativa i comercial habitual, argumentar els processos administratius i comercials segons les instruccions rebudes.
  - 3.8 Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.
  - 3.9 Justifica l'acceptació o no de propostes realitzades.
  - 3.10 Argumenta l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball triat.
  - 3.11 Sol·licita la reformulació del discurs o part del mateix quan es consideri necessari.
  - 3.12 Aplica fórmules d'interacció adients en les situacions professionals estàndards d'atenció al client o usuari a l'àmbit administratiu i comercial.
4. Emplena i/o elabora la documentació administrativa i comercial bàsica utilitzada habitualment per empreses i organitzacions, i elabora textos senzills habituals en l'àmbit administratiu i comercial en llengua estàndard utilitzant els registres adequats a cada situació.

#### criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta documents i/o textos breus relacionats amb aspectes quotidians i/o professionals de l'àmbit administratiu i comercial: comunicacions amb clients i proveïdors, interns i externs, i la documentació administrativa i comercial inicial o de resposta a situacions habituals.
  - 4.2 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
  - 4.3 Realitza resums de textos relacionats amb l'àmbit administratiu i comercial de l'empresa o organització.
  - 4.4 Complimenta documentació específica de l'àmbit administratiu i comercial: albarans, comandes, pressupostos, factures, factures proforma, rebuts, xecs, ofertes de productes, llistes de preus, documents de devolució, notes d'abonament, documents de proposta i/o acceptació de canvis de condicions, cartes comercials, sol·licituds d'informació comercial, sol·licituds d'informació d'horaris, entre d'altres.
  - 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en l'emplenament dels documents esmentats en el criteri d'avaluació anterior.
  - 4.6 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els recursos lingüístics propis.
  - 4.7 Utilitza les fórmules tècniques i/o de cortesia pròpies del document a elaborar.
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació de l'àmbit administratiu i comercial, seguint les convencions internacionals.

#### criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos de les empreses i les organitzacions en l'ús de la llengua estrangera a l'àmbit administratiu i comercial.
- 5.2 Descriu els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país.
- 5.3 Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis de les empreses i organitzacions en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i normes de relació social i empresarial propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

#### Continguts

##### 1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals i quotidians de les empreses i organitzacions en l'àmbit administratiu i comercial. Missatges directes, telefònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica de l'àmbit de la gestió administrativa i comercial.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

##### 2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, documents, textos, manuals tècnics, articles bàsics professionals i quotidians de l'àmbit administratiu i comercial.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.



CVE-DOGC-A-15195085-2015

2.3 Terminologia específica de l'àmbit administratiu i comercial d'empreses i organitzacions.

2.4 Idees principals i secundàries.

3. Producció de missatges orals:

3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica de l'àmbit administratiu i comercial.

3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.

3.3 Sons i fonemes vocàlics i consonàntics. Combinacions i agrupacions.

3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral.

3.5 Marcadors lingüístics de relacions socials i professionals, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de documents administratius i comercials, i textos escrits d'aquests àmbits:

4.1 Emplenament de documents administratius i comercials de l'operativa habitual i quotidiana d'empreses i organitzacions.

4.2 Elaboració de textos senzills pel que fa a l'operativa administrativa i comercial habitual i quotidiana d'empreses i organitzacions.

4.3 Adequació del text al context comunicatiu.

4.4 Registre.

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques, selecció de contingut rellevant.

4.6 Ús dels signes de puntuació.

4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions comercials internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional amb la finalitat de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua anglesa per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

## **Mòdul professional 10: empresa i administració**

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: innovació i emprenedoria. 33 hores

UF 2: empresa i activitat econòmica. 24 hores

UF 3: administracions públiques. 60 hores

UF 4: fiscalitat empresarial bàsica. 48 hores

**UF1: innovació i emprenedoria**

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Descriu les característiques inherents a la innovació empresarial relacionant-les amb l'activitat de creació d'empreses.

Criteris d'avaluació

1.1 Analitza les diverses possibilitats d'innovació empresarial —tècniques, materials, d'organització interna i externa, entre d'altres—, relacionant-les amb fonts de desenvolupament econòmic i la creació d'ocupació.

1.2 Descriu les implicacions que tenen per a la competitivitat empresarial, la innovació i la iniciativa emprenedora.

1.3 Compara i documenta diferents experiències d'innovació empresarial, descrivint-ne i valorant-ne els factors de risc assumits en cada una d'elles.

1.4 Defineix les característiques d'empreses de base tecnològica, relacionant-les amb els diferents sectors econòmics.

1.5 Enumera algunes iniciatives innovadores que puguin aplicar-se a empreses o organitzacions ja existents per a la seva millora.

1.6 Analitza possibilitats d'internacionalització d'algunes empreses com a factor d'innovació.

1.7 Identifica tipologies de plans de suport a la creació, la innovació i la internacionalització d'empreses establerts per les diferents administracions —europea, estatal, autonòmica i local.

1.8 Cerca ajuts i eines, públiques i privades, per a la innovació, creació i internacionalització d'empreses, relacionant-les estructuradament en un informe.

1.9 Analitza les funcions actuals de les empreses prestadores de serveis administratius, i descriu la tipologia de clients potencials de l'entorn econòmic proper.

1.10 Descriu les variables bàsiques d'un pla de microempresa de prestació de serveis administratius, i en determina la viabilitat econòmica i financera.

1.11 Aplica actituds creatives i habilitats emprenedores, com a eina de desenvolupament empresarial.

1.12 Analitza l'impacte del factor de risc en qualsevol activitat emprenedora.

2. Mostra iniciativa i innovació en el lloc de treball identificant els factors i les actituds clau de la professió.

Criteris d'avaluació

2.1 Reconeix les escales de desenvolupament en les tasques i funcions administratives.

2.2 Determina els factors clau d'èxit de l'activitat.

2.3 Identifica els conceptes d'eficàcia/competència en els llocs de treballs administratius.

2.4 Descriu aspectes emprenedors que empreses i organitzacions assignen als diferents llocs de treball administratiu.

2.5 Analitza la contribució de les funcions i tasques administratives en la millora de la productivitat.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2.6 Valora la importància de l'aptitud i l'actitud i la relació amb la iniciativa en l'ocupació/tasca.

2.7 Analitza els factors positius de les situacions de canvi/crisi.

## Continguts

1. Característiques de la innovació empresarial:

1.1 El procés innovador en l'activitat empresarial.

1.1.1 Concepte d'innovació empresarial i innovació en el lloc de treball.

1.1.2 El desenvolupament de la iniciativa emprenedora a l'empresa.

1.1.3 La competitivitat empresarial.

1.2 Perfil de risc de la iniciativa emprenedora i la innovació.

1.3 Actituds i habilitats emprenedores: creativitat, negociació, dinàmiques de grup, comunicació, motivació i lideratge.

1.4 Diagnòstic d'actituds emprenedores.

1.5 Factors de risc en la innovació empresarial.

1.6 La tecnologia com a clau de la innovació empresarial.

1.6.1 Àrees d'aplicació de la tecnologia.

1.6.2 Innovacions tecnològiques en els sectors productius.

1.6.3 Incidència de les noves tecnologies a l'empresa.

1.7 La internacionalització de les empreses com a oportunitat de desenvolupament i innovació.

1.7.1 Competitivitat i productivitat.

1.7.2 Ajuts i eines per a la innovació empresarial.

1.7.3 Ajuts institucionals públics i privats (assessorament, finançament d'idees, premis, entre d'altres).

1.7.4 Plans —europeus, estatals, autonòmics i d'altres administracions— de suport a la creació, innovació i internacionalització d'empreses.

1.8 Pla d'empresa per a una microempresa de serveis d'assessoria o consultoria administrativa. Viabilitat econòmica i financera.

2. Factors i actituds clau en l'àmbit de la gestió administrativa:

2.1 Factors clau d'èxit.

2.2 Escales de desenvolupament en la professió.

2.3 Eficàcia i competència en els diferents llocs de treball.

2.4 Actituds d'adaptació al canvi. Flexibilitat. Resiliència.

## **UF2: empresa i activitat econòmica**

Durada: 2 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-15195085-2015

1. Identifica el concepte d'empresa i empresari analitzant la seva forma jurídica i la normativa a què està subjecte.

#### criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix el concepte d'empresa i les seves funcions en l'economia i la societat.
  - 1.2 Classifica els diferents sectors d'activitat econòmica i la tipologia d'empreses segons l'objecte d'explotació.
  - 1.3 Distingeix entre personalitat física i jurídica.
  - 1.4 Diferencia l'empresa segons la seva constitució legal.
  - 1.5 Reconeix les característiques de l'empresari autònom.
  - 1.6 Descriu les característiques dels diferents tipus de societats.
  - 1.7 Identifica la forma jurídica més adequada per a cada tipus d'empresa.
  - 1.8 Identifica la possibilitat i/o la conveniència d'externalitzar part dels processos de l'empresa.
2. Identifica la cultura de l'empresa valorant-ne la importància per a la consecució d'un servei de qualitat.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Reconeix les estructures organitzatives, formals i informals, i l'estructura jeràrquica.
- 2.2 Determina els factors clau del treball en l'organització.
- 2.3 Determina els elements de cooperació imprescindibles en l'organització.
- 2.4 Identifica el treball per objectius en els diferents llocs de treball de l'àmbit de la gestió administrativa de l'organització.
- 2.5 Relaciona els objectius personals i els objectius de l'empresa.
- 2.6 Selecciona els trets fonamentals per a la consecució d'un servei de qualitat en la gestió administrativa.
- 2.7 Descriu les interrelacions entre processos administratius de diferents àrees de l'empresa i l'exigència de treball col·laboratiu que comporten.
- 2.8 Analitza la importància d'una gestió del temps òptima en l'organització del propi treball.
- 2.9 Aplica actituds de treball eficaç en diferents entorns físics de treball.

#### Continguts

1. El concepte jurídic d'empresa i empresari:
  - 1.1 Concepte d'empresa, economia i mercats.
  - 1.2 Concepte d'empresari.
  - 1.3 Persona física.
  - 1.4 Persona jurídica.
  - 1.5 Empreses individuals.
  - 1.6 L'empresari autònom.
  - 1.7 Tipus de societats.
  - 1.8 L'externalització de processos administratius.

2. Cultura d'empresa i servei de qualitat:

2.1 Estructures jeràrquiques a l'empresa. Sistemes organitzatius formals i informals.

2.2 Factors clau d'organització empresarial.

2.3 Treball per objectius o projectes.

2.4 Treball col·laboratiu.

2.5 Gestió del temps. Sistemes d'optimització. Lladres de temps.

2.6 Condicions físiques dels espais de treball de les ocupacions administratives. Adaptació a entorns físics diversos.

### **UF3: administracions públiques**

Durada: 60 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura funcional i jurídica de l'administració pública, reconeixent els diferents organismes i persones que la integren.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica el marc jurídic a què s'integren les diferents administracions públiques.

1.2 Reconeix les organitzacions que componen les diferents administracions públiques.

1.3 Identifica el concepte de dret i les seves funcions, i reconeix les diferents classes de drets i el seu àmbit d'actuació.

1.4 Interpreta les relacions entre les diferents administracions públiques.

1.5 Obté diverses informacions de les administracions públiques a través de les seves vies d'accés i les relaciona en un informe segons els paràmetres establerts per l'empresa.

1.6 Coneix les diferents formes de relació laboral en l'administració pública.

1.7 Utilitza les fonts d'informació relacionades amb l'oferta d'ocupació pública per reunir dades significatives sobre aquesta.

2. Descriu els diferents tipus de relacions entre els administrats i les diferents administracions i les seves característiques completant la documentació o aplicacions informàtiques específiques a utilitzar en cada cas.

Criteris d'avaluació

2.1 Defineix el concepte d'acte administratiu.

2.2 Classifica els diferents actes administratius.

2.3 Defineix el procés administratiu, els seus tipus i fases.

2.4 Identifica els diferents tipus de contractes administratius.

2.5 Defineix el concepte de recurs administratiu i en diferencia els tipus.

2.6 Identifica els actes susceptibles de ser o no recorreguts.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 2.7 Diferencia els diferents tipus de recursos administratius.
  - 2.8 Verifica les condicions per a la interposició d'un recurs administratiu.
  - 2.9 Coneix els diferents òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa i el seu àmbit d'aplicació.
  - 2.10 Relaciona les fases del procediment contenciós administratiu.
3. Realitza tràmits davant les administracions públiques, amb presentació física de documents o a través de les oficines virtuals corresponents, identificant els diferents tipus de registres públics.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Observa les normes de presentació de documents davant les diferents administracions.
- 3.2 Reconeix les funcions dels arxius públics.
- 3.3 Sol·licita determinada informació en un registre públic.
- 3.4 Reconeix el dret a la informació, atenció i participació del ciutadà.
- 3.5 Accedeix a les oficines d'informació i atenció al ciutadà per vies com les pàgines web, finestretes úniques i atenció telefònica per obtenir informació rellevant i relacionar-la en un informe tipus.
- 3.6 Prepara, segons les instruccions rebudes, i tramita davant les administracions públiques operacions habituals de l'empresa.
- 3.7 Realitza tràmits, segons les instruccions rebudes, a través d'oficines virtuals establertes amb aquesta finalitat.
- 3.8 Reconeix els documents o registres comprovants de les gestions efectuades en oficines virtuals de tràmits, així com els procediments de comunicació establerts.
- 3.9 Identifica i descriu els límits al dret a la informació relacionats amb les dades en poder de les administracions públiques.

#### Continguts

1. Estructura funcional i jurídica de l'administració pública:
  - 1.1 El dret.
  - 1.2 Les fonts del Dret. La jerarquia normativa.
  - 1.3 La separació de poders.
  - 1.4 La Unió Europea.
  - 1.5 L'administració central.
  - 1.6 L'administració autonòmica.
  - 1.7 L'administració local.
  - 1.8 Els pressupostos
  - 1.9 Els funcionaris públics.
  - 1.10 Els fedataris públics.
2. Les relacions entre administrat i administració pública:
  - 2.1 L'acte administratiu.

- 2.2 El procediment administratiu. Fases.
  - 2.3 Els contractes administratius.
  - 2.4 Els recursos administratius.
  - 2.5 La jurisdicció contenciosa administrativa.
  - 2.6 Institucions de defensa dels drets dels administrats: el Defensor del poble, el Síndic de Greuges i la Sindicatura als ajuntaments.
3. Gestió de la documentació i tràmits en oficines virtuals de l'administració pública:
- 3.1 Els documents en l'administració.
  - 3.2 Oficines virtuals de tràmits.
  - 3.3 Els arxius públics.
  - 3.4 Els registres públics.
  - 3.5 El dret a la informació, atenció i participació del ciutadà.
  - 3.6 Límits al dret d'informació.
  - 3.7 Els llibres de queixes i suggeriments.

#### **UF 4: fiscalitat empresarial bàsica**

Durada: 48 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza el sistema tributari espanyol reconeixent-ne les finalitats bàsiques i les dels principals tributs.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Relaciona l'obligació tributària amb la seva finalitat socioeconòmica.
- 1.2 Reconeix la jerarquia normativa tributària.
- 1.3 Identifica els diferents tipus de tributs i les administracions públiques que els imposen i/o recapten.
- 1.4 Diferencia entre impostos directes i indirectes.
- 1.5 Reconeix l'esquema i els paràmetres bàsics dels impostos que afecten l'activitat empresarial.
- 1.6 Identifica els elements de la declaració-liquidació.
- 1.7 Reconeix les formes d'extinció dels deutes tributaris.

2. Identifica les obligacions fiscals de l'empresa diferenciant els tributs als quals està subjecta.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Defineix les obligacions fiscals de l'empresa segons la seva titularitat jurídica.
- 2.2 Determina les obligacions censals d'alta, modificació i baixa, de les empreses i complimenta els models corresponents, segons instruccions rebudes.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

- 2.3 Reconeix les empreses subjectes al pagament de l'Impost d'Activitats Econòmiques.
- 2.4 Reconeix les característiques generals de l'impost sobre el valor afegit (IVA) i els seus diferents règims.
- 2.5 Reconeix la naturalesa i àmbit d'aplicació de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF).
- 2.6 Complimenta, segons les instruccions rebudes, els models de liquidació de l'IRPF, i els models de pagaments a compte, reconeixent els terminis de declaració-liquidació.
- 2.7 Identifica la naturalesa i els elements de l'impost de societats.
- 2.8 Interpreta un model de liquidació de l'impost sobre societats d'un supòsit senzill, i emplena, segons les instruccions rebudes, els models de declaració-liquidació de pagaments a compte, reconeixent els terminis de declaració-liquidació.
- 2.9 Valora les conseqüències de no complir amb els terminis previstos en la presentació de documentació i pagament.

## Continguts

1. Esquema bàsic del sistema tributari:
  - 1.1 Concepte de tribut.
  - 1.2 Els tributs i la seva finalitat socioeconòmica.
  - 1.3 Normes i tipus de tributs. Tributs estatals, autonòmics i locals.
  - 1.4 Classes d'impostos.
  - 1.5 Elements de la declaració-liquidació i pagaments a compte.
  - 1.6 Formes d'extinció del deute tributari.
  - 1.7 Infraccions i sancions tributàries.
2. Obligacions fiscals de l'empresa:
  - 2.1 Cens d'activitats econòmiques.
  - 2.2 Declaracions censals. Modalitats de declaracions.
  - 2.3 L'impost d'activitats econòmiques.
  - 2.4 L'impost sobre el valor afegit (IVA). Tipus. Règims especials.
  - 2.5 Naturalesa i àmbit d'aplicació de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF).
  - 2.6 Activitats empresarials i professionals.
  - 2.7 Formes d'estimació de la renda.
  - 2.8 Els pagaments a compte en l'IRPF.
  - 2.9 Models i terminis de declaració-liquidació de l'IRPF.
  - 2.10 Naturalesa i elements de l'Impost de Societats.
  - 2.11 Els pagaments a compte en l'Impost de Societats.
  - 2.12 Models i terminis de declaració-liquidació de l'Impost de Societats.
  - 2.13 Infraccions i sancions.
  - 2.14 Declaracions complementàries.



**Mòdul professional 11: empresa a l'aula**

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa a l'aula. 132 hores

**UF 1: empresa a l'aula**

Durada: 132 hores

**Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació**

1. Identifica les característiques bàsiques i de l'organigrama de l'empresa creada a l'aula realitzant-hi les tasques i funcions administratives bàsiques.

**Criteris d'avaluació**

- 1.1 Reconeix les característiques internes i externes i l'organigrama de l'empresa creada a l'aula.
- 1.2 Analitza els circuits administratius i comercials bàsics de l'empresa creada i els elements que la componen: proveïdors, clients, sistemes de comercialització, control de magatzem, gestió de la informació, gestió documental, comptabilitat, tresoreria, entre d'altres.
- 1.3 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament dels processos administratius i comercials.
- 1.4 Descriu les característiques del mercat, producte o servei, tipus de clients i proveïdors i la seva possible influència en el desenvolupament de l'activitat empresarial.
- 1.5 Valora la polivalència necessària per ocupar llocs de treball administratius en el desenvolupament de l'activitat de l'empresa.
- 1.6 S'integra a l'empresa creada a l'aula, descrivint-ne les característiques, els productes que comercialitza, la seva estructura organitzativa i les funcions de cada departament.

2. Transmet informació entre les diferents àrees i a clients interns i externs de l'empresa creada a l'aula reconeixent-ne i aplicant-hi tècniques de comunicació.

**Criteris d'avaluació**

- 2.1 Utilitza la forma i tècniques adequades en l'atenció i assessorament a clients interns i externs amb l'empresa.
- 2.2 Manté una actitud correcta en l'atenció i assessorament a clients interns i externs de l'empresa.
- 2.3 Transmet la informació de forma clara i precisa, utilitza el tractament protocol·lari adequat i el canal de comunicació adient.
- 2.4 Identifica l'emissor o el receptor en converses professionals presencials o telefòniques, i aplica les tècniques de comunicació corresponents.
- 2.5 Identifica el remitent o el destinatari en comunicacions escrites habituals a l'empresa, i respon per escrit de forma convenient segons els protocols establerts.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2.6 Registra la informació relativa a les consultes rebudes de clients a les aplicacions de gestió de la relació amb els clients, segons les normes establertes.

2.7 Aplica tècniques de negociació bàsiques amb clients i proveïdors.

3. Organitza la informació utilitzant els recursos convencionals, informàtics i telemàtics previstos a l'empresa a l'aula.

#### criteris d'avaluació

3.1 Aplica procediments adequats per a l'obtenció d'informació necessària en la gestió de control de qualitat del servei prestat.

3.2 Tramita, en forma i termini, la informació davant de la persona o departament de l'empresa que correspongui.

3.3 Aplica les tècniques d'organització de la informació en quant a manteniment, actualització, seguretat, accessibilitat i destrucció, segons els procediments establerts a l'empresa.

3.4 Utilitza com a usuari aplicacions informàtiques per al control i seguiment de clients, proveïdors i d'altres.

3.5 Aplica les tècniques d'arxiu manuals i informàtiques segons els protocols establerts a l'empresa.

4. Desenvolupa les funcions pròpies d'un tècnic administratiu i elabora i tramita, segons correspongui, la documentació administrativa i comercial, habituals a l'empresa, aplicant la normativa vigent i diferenciant-ne les àrees funcionals.

#### criteris d'avaluació

4.1 Executa les tasques administratives de l'àrea d'aprovisionament i emmagatzematge de l'empresa.

4.2 Executa les tasques administratives de l'àrea comercial de l'empresa.

4.3 Executa les tasques de suport administratiu de l'àrea de recursos humans de l'empresa.

4.4 Executa les tasques administratives de l'àrea de comptabilitat de l'empresa.

4.5 Executa les tasques de suport administratiu de l'àrea financera de l'empresa.

4.6 Executa les tasques administratives de l'àrea fiscal de l'empresa.

4.7 Executa les tasques administratives de suport als treballadors d'una àrea de l'empresa a l'aula o al/a la professor/a gerent.

5. Realitza les activitats derivades de la política comercial, identificant les funcions del departament de vendes i compres.

#### criteris d'avaluació

5.1 Elaborar o actualitzar el catàleg de productes de l'empresa.

5.2 Utilitza aplicacions específiques o bases de dades de proveïdors, comparant ofertes i establint negociacions de condicions de compres.

5.3 Analitza les necessitats d'aprovisionament i llança comandes tenint en compte la capacitat del magatzem.

5.4 Manté actualitzades les fitxes de clients.

5.5 Elaborar o actualitzar llistes de preus i tarifes.

5.6 Confecciona ofertes segons les instruccions rebudes.

5.7 Identifica els canals de comercialització més freqüents segons producte, termini de lliurament i client.

6. Atén incidències, personalment, telefònicament i per escrit, identificant criteris i procediments de resolució de problemes i reclamacions.

#### Criteris d'avaluació

6.1 Identifica la naturalesa i l'origen dels problemes i reclamacions.

6.2 Utilitza la documentació, la informació i els protocols establerts per a la recollida d'una reclamació.

6.3 Aplica tècniques de comportament assertiu, resolutiu i positiu.

6.4 Segueix els procediments interns establerts per l'empresa per diferents tipologies de reclamació.

6.5 Cerca i proposa solucions a la resolució dels problemes o incidències en el seu àmbit de competència o els reporta a qui correspongui.

6.6 Verifica que el procés de reclamació s'ha seguit íntegrament i s'ha registrat segons els protocols establerts per l'empresa en cada cas.

7. Treballa en equip i de forma cooperativa, reconeixent el valor afegit que les diferents aportacions dels membres del grup aporten a la consecució dels objectius establerts.

#### Criteris d'avaluació

7.1 Manté una actitud de respecte al professor-gerent i als companys.

7.2 Realitza amb eficàcia i diligència les tasques i activitats segons els protocols establerts en l'empresa i les instruccions rebudes.

7.3 Manté una comunicació fluida amb els companys.

7.4 Exposava opinions constructives davant d'una tasca, i proposa millores si escau.

7.5 Organitza el propi treball i valora la importància que la realització, puntual i rigorosa, tindrà per als companys que el rebran amb posterioritat i pel bon funcionament de l'empresa.

7.6 Complementa el treball d'altres companys i permet que d'altres companys complementin el seu treball, i es coresponsabilitza dels resultats obtinguts.

7.7 Transmet la imatge de l'empresa, segons els protocols establerts, en totes les tasques i activitats de l'empresa.

7.8 Realitza cada tasca amb rigor i correcció per obtenir un resultat global satisfactori tenint present l'objectiu de l'empresa.

7.9 Respecta les normes establertes i la cultura empresarial.

7.10 Manté una actitud proactiva, participant en el grup i desenvolupant iniciativa emprenedora en el seu lloc de treball.

#### Continguts

1. Característiques de l'empresa a l'aula:

1.1 Activitat, estructura i organització de l'empresa a l'aula. Processos administratius integrats.

1.2 Circuits administratius i comercials bàsics.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

1.3 Assignació de llocs de treball, tasques i funcions. Rotacions establertes per garantir l'ocupació de diversos llocs de treball.

1.4 Procés d'acollida i integració a l'empresa i a cada lloc de treball.

2. Transmissió de la informació a l'empresa a l'aula:

2.1 Atenció a clients, interns i externs.

2.2 Comunicació amb proveïdors i empleats.

2.3 L'escolta. Tècniques de recepció de missatges orals.

2.4 La comunicació telefònica.

2.5 La comunicació escrita.

2.6 Les comunicacions a través d'internet: el correu electrònic.

3. Organització de la informació en l'empresa a l'aula:

3.1 Accés a la informació.

3.2 Sistemes de gestió i tractament de la informació.

3.3 Arxiu i registre.

3.4 Tècniques d'organització de la informació.

4. Funcions administratives i de suport, i emplenament de la documentació administrativa de l'empresa a l'aula:

4.1 Activitats i documentació relacionada amb l'àrea d'aprovisionament.

4.2 Activitats i documentació relacionada amb l'àrea comercial.

4.3 Activitats i documentació relacionada amb el suport a l'àrea laboral.

4.4 Activitats i documentació relacionada amb l'àrea comptable.

4.5 Activitats i documentació relacionada amb el suport a l'àrea financera.

4.6 Activitats i documentació relacionada amb l'àrea fiscal.

4.7 Activitats i documentació relacionada amb el suport administratiu a equips de treball.

4.8 Aplicacions informàtiques específiques.

4.9 Gestió dels documents en un sistema de xarxa informàtica.

5. Activitats de política comercial de l'empresa a l'aula:

5.1 Productes o serveis.

5.2 Publicitat i promoció.

5.3 Cartera de clients.

5.4 Venda. Organització de la venda.

5.5 Tècniques de venda.

6. Atenció d'incidències i resolució de problemes a l'empresa a l'aula:

- 6.1 Resolució de conflictes.
  - 6.2 Resolució de reclamacions.
  - 6.3 Procediments de recollides de reclamacions i queixes.
  - 6.4 Seguiment postvenda. Procediments utilitzats i serveis oferts.
- 
- 7. El treball cooperatiu a l'empresa a l'aula:
    - 7.1 Equips i grups de treball.
    - 7.2 Integració i posada en marxa dels equips de l'empresa.
    - 7.3 Objectius, projectes i terminis.
    - 7.4 La planificació.
    - 7.5 Presa de decisions.
    - 7.6 Ineficiències i conflictes.
    - 7.7 Mediació i resolució de conflictes.

## **Mòdul professional 12: formació i orientació laboral**

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

### ***UF 1: incorporació al treball***

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant-ne les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències de les funcions professionals.
- 1.2 Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica en gestió administrativa.
- 1.3 Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
- 1.4 Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic/a en gestió administrativa.
- 1.5 Aplica les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

1.6 Confecciona el videocurrículum i el currículum vitae amb mitjans convencionals i informàtics, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

1.7 Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol.

1.8 Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds, aptituds i formació pròpies per prendre decisions.

2. Aplica les estratègies del treball en equip valorant-ne l'eficàcia i l'eficiència per assolir els objectius de l'organització.

#### Críteris d'avaluació

2.1 Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil de tècnic en gestió administrativa.

2.2 Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.

2.3 Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.

2.4 Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.

2.5 Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com a un aspecte característic de les organitzacions.

2.6 Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.

2.7 Determina procediments per resoldre conflictes.

2.8 Resol els conflictes presentats en un equip.

2.9 Aplica habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

#### Críteris d'avaluació

3.1 Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball.

3.2 Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.

3.3 Distingeix els principals organismes que intervenen en la relació laboral.

3.4 Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.

3.5 Reconeix l'àmbit de la gestió administrativa com a multisectorial valorant com afecta a les condicions laborals en funció del sector econòmic.

3.6 Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables als tècnics en gestió administrativa.

3.7 Identifica les mesures de foment de la contractació per a col·lectius determinats.

3.8 Valora les mesures de foment del treball.

3.9 Identifica el temps de treball i les mesures per conciliar la vida laboral i familiar.

3.10 Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren.

3.11 Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.

3.12 Determina procediments per a la resolució del conflicte i identifica les diferents mesures de conflicte

col·lectiu a l'empresa.

3.13 Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral.

3.14 Interpreta els elements bàsics d'alguns convenis col·lectius sectorials o multisectorials aplicables al perfil professional de tècnic en gestió administrativa i la seva incidència en les condicions de treball.

4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant de les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

#### criteris d'avaluació

4.1 Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

4.2 Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de Seguretat Social.

4.3 Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicables a les ocupacions de l'àmbit de la gestió administrativa.

4.4 Identifica les obligacions d'empresari i treballador dins del sistema de Seguretat Social.

4.5 Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.

4.6 Classifica les prestacions del sistema de Seguretat Social.

4.7 Identifica els requisits de les prestacions.

4.8 Determina les possibles situacions legals d'atur.

4.9 Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

#### Continguts

1. Recerca activa d'ocupació:

1.1 Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica en gestió administrativa.

1.2 Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.

1.3 Les capacitats clau del tècnic o tècnica en gestió administrativa.

1.4 El perfil professional del tècnic o tècnica en gestió administrativa: definició i anàlisi. El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'administració i gestió.

1.5 Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el títol. Titulacions i estudis d'administració i gestió.

1.6 Definició i anàlisi de l'àmbit professional de la gestió administrativa.

1.7 Jaciments d'ocupació en empreses de serveis a les persones, economia social, externalització de serveis a les empreses i suport a equips de treball.

1.8 Procés de recerca d'ocupació en l'àmbit de la gestió administrativa en empreses de serveis administratius, d'assessoria o consultoria o de qualsevol altre sector.

1.9 Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.

1.10 Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.

1.11 El procés de presa de decisions.

1.12 Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.

- 1.13 Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
  - 1.14 Valoració de l'autoocupació com alternativa per a la inserció laboral.
  - 1.15 Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.
2. Equips de treball i gestió del conflicte:
    - 2.1 Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a la eficàcia de l'organització.
    - 2.2 Equips en l'àmbit de la gestió administrativa segons les tasques i funcions que exerceixen.
    - 2.3 Formes de participació en l'equip de treball.
    - 2.4 Conflicte: característiques, fonts i etapes.
    - 2.5 Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte. Negociació. Conciliació. Mediació. Arbitratge.
    - 2.6 Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip.
3. Relacions laborals:
    - 3.1 Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització del treball: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
    - 3.2 El dret del treball: concepte i fonts.
    - 3.3 Anàlisi de la relació laboral individual.
    - 3.4 Drets i deures que es deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
    - 3.5 Sectors d'activitat econòmica. Ocupacions transversals a diferents sectors. Condicions laborals en les ocupacions de l'àmbit de la gestió administrativa.
    - 3.6 Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en l'àmbit de la gestió administrativa i de les mesures de foment del treball.
    - 3.7 Les condicions de treball: temps de treball, conciliació laboral i familiar.
    - 3.8 Interpretació del rebut de salari.
    - 3.9 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball. Expedients de regulació d'ocupació.
    - 3.10 Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors en relació als seus drets i deures.
    - 3.11 Conflicte col·lectiu a l'empresa.
    - 3.12 La negociació a l'àmbit laboral i la representació dels treballadors.
    - 3.13 El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.
    - 3.14 Estudi i anàlisi d'alguns convenis, sectorials o multisectorials, aplicable a l'àmbit del tècnic o tècnica en gestió administrativa.
4. Prestacions socials:
    - 4.1 Estructura del sistema de la Seguretat Social.
    - 4.2 Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
    - 4.3 Requisits de les prestacions.
    - 4.4 Prestacions per la situació de desocupació.
    - 4.5 Identificació de la informació i el serveis de la plataforma de la Seguretat Social.



**UF 2: prevenció de riscos laborals**

Durada: 33 hores

## Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

## Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i en els danys que se'n poden derivar.
- 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica en gestió administrativa.
- 1.5 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.
- 1.6 Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic administratiu o tècnica administrativa.
- 1.7 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica en gestió administrativa.

2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una empresa petita, identificant les responsabilitats de tots els agents implicats.

## Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.2 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció a l'empresa, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
- 2.3 Determina les formes de representació dels treballadors en l'empresa en matèria de prevenció de riscos.
- 2.4 Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- 2.5 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència.
- 2.6 Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb l'àmbit professional del tècnic o tècnica en gestió administrativa.
- 2.7 Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa.

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'àmbit laboral del tècnic o tècnica en gestió administrativa.

## Criteris d'avaluació

3.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.

- 3.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 3.3 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 3.4 Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de gravetat diversa.
- 3.5 Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata.
- 3.6 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.
- 3.7 Determina els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

## Continguts

### 1. Avaluació de riscos professionals:

- 1.1 L'avaluació de riscos professionals en l'empresa com element bàsic de l'activitat preventiva.
- 1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- 1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.
- 1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.
- 1.5 Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.
- 1.6 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.
- 1.7 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
- 1.8 Riscos genèrics en l'àmbit dels serveis administratius.
- 1.9 Danys per a la salut ocasionats pels riscos.
- 1.10 Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en l'entorn laboral del tècnic o tècnica en gestió administrativa.

### 2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

- 2.1 Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.2 Sistemes de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa.
- 2.3 Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- 2.4 Pla de prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques.
- 2.5 Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.6 Determinació de la representació dels treballadors en matèria preventiva.
- 2.7 Plans d'emergència en entorns de treball. L'evacuació i el confinament.

### 3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- 3.1 Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
- 3.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
- 3.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència
- 3.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.

3.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

3.6 Primeres actuacions en emergències amb ferits.

### **Mòdul professional 13: formació en centres de treball**

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

1.2 Reconeix els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.3 Reconeix les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.4 Reconeix les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.

1.5 Reconeix les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.

1.6 Descriu el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.

1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, davant altres tipus d'organitzacions relacionades.

1.8 Reconeix el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.

1.9 Reconeix els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.

1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 Es fa responsable de l'execució de les tasques assignades.

2.4 S'adapta als canvis en les tasques assignades.

2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

- 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
  - 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
  - 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
  - 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
  - 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
  - 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.
3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

#### Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

#### Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives relacionades amb la recepció, l'organització i la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa, i els sistemes d'arxiu.

- 1.1 Selecció i recerca d'informació segons instruccions rebudes.
- 1.2 Tasques administratives de recepció i/o expedició de documentació i/o paqueteria.
- 1.3 Classificació de documentació i informació, i/o derivació a les àrees corresponents.
- 1.4 Enregistrament i/o tramitació de documentació i informació.
- 1.5 Emplenament i/o elaboració de documents informatius i comunicacions.
- 1.6 Operacions de manteniment i actualització d'arxius, en diferents tipus de suports.

2. Activitats formatives relacionades amb l'atenció als clients/usuaris.

- 2.1 Atenció a clients/usuaris en diferents canals de comunicació.
- 2.2 Seguiment postvenda o del servei prestat.
- 2.3 Atenció d'incidències i de reclamacions de clients/usuaris, i tramitació.
- 2.4 Participació en campanyes d'informació o promoció de productes o serveis.
- 2.5 Participació en processos de seguiment de satisfacció del client/usuari.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2.6 Realització de comunicacions, orals i escrites, amb clients interns en diferents canals de comunicació.

3. Activitats formatives relacionades amb les àrees d'aprovisionament i emmagatzematge.

3.1 Emplenament i/o elaboració de documents dels circuits de compra.

3.2 Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de compra.

3.3 Emplenament i tramitació de documents d'emmagatzematge.

3.4 Control d'estocs i valoració d'existències.

3.5 Tramitació de comandes.

4. Activitats formatives relacionades amb el suport a l'àrea de recursos humans.

4.1 Col·laboració en tasques administratives de processos de selecció de personal.

4.2 Col·laboració en tasques administratives de processos relacionats amb la formació del personal.

4.3 Tramitació i/o preparació de la informació de les tasques administratives de control de presència dels empleats i/o visitants, i de calendari laboral.

4.4 Emplenament, preparació de dades i/o tramitació de documentació administrativa de contractació i/o retribució.

4.5 Tasques administratives de manteniment i actualització de la informació laboral.

5. Activitats formatives relacionades amb l'àrea comercial.

5.1 Elaboració d'ofertes i realització d'activitats de venda segons els canals establerts.

5.2 Realització d'activitats de prestació de serveis segons els canals establerts.

5.3 Emplenament i/o elaboració de documentació comercial.

5.4 Tramitació i/o derivació de documents dels circuits de venda i distribució.

5.5 Tasques administratives d'expedició i lliurament de productes i serveis.

6. Activitats formatives relacionades amb l'àrea comptable i fiscal.

6.1 Preparació, classificació i/o registre de la documentació suport a l'operativa comptable.

6.2 Comptabilització d'operacions econòmiques i financeres.

6.3 Obtenció de dades i preparació d'informació per les obligacions tributàries.

6.4 Emplenament i/o presentació de declaracions fiscals.

6.5 Obtenció de balanços i comptes de resultats.

6.6 Col·laboració en la preparació i/o redacció de comptes anuals.

6.7 Participació en procediments de comprovació de registres, conciliació, control intern i/o auditoria.

7. Activitats formatives relacionades amb el suport a l'àrea financera i/o d'assegurances.

7.1 Col·laboració en tasques de control de tresoreria.

7.2 Seguiment i control pressupostari.

7.3 Tramitació de documentació administrativa de serveis i/o productes bancaris.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

7.4 Tramitació de documentació administrativa d'assegurances.

7.5 Col·laboració en tasques de preparació de documentació i/o arxius telemàtics de pagaments i/o cobraments.

8. Activitats formatives relacionades amb el suport administratiu a equips de treball.

8.1 Recepció de visites, trucades telefòniques i altres comunicacions.

8.2 Realització de tasques administratives de suport a directius o equips de treball.

8.3 Gestió i coordinació d'agendes de directius o membres d'equips de treball.

8.4 Col·laboració en tasques administratives de convocatòria, organització i protocol·lització de reunions i altres esdeveniments d'empresa.

8.5 Elaboració, emplenament o adequació de presentacions multimèdia o de documentació administrativa de tot tipus.

8.6 Emplenament i/o presentació de documentació i/o altres tràmits a administracions públiques.

9. Activitats formatives relacionades amb serveis prestats per entitats o organismes públics.

9.1 Recepció i/o derivació la documentació rebuda per l'organisme o servei.

9.2 Tramitació i/o gestió de la documentació rebuda.

9.3 Tramitació de la documentació de resposta i/o resolució als interessats.

9.4 Informació, orientació i/o assessorament als usuaris d'un servei públic.

6. Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa (manuais tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres), aplicant-la en les activitats professionals més habituals.

Criteris d'avaluació

1.1 Aplica, en situacions professionals, la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.

1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa, sobre diversos temes professionals.

1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.

1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals (correu postal, fax) o telemàtics (correu electrònic, web, xarxes socials entre d'altres).

1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes, per elaborar, en llengua pròpia, comparatives, informes breus o extractes.

1.6 Completa en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.

1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

CVE-DOGC-A-15195085-2015

2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.

#### criteris d'avaluació

- 2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.
- 2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.
- 2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.
- 2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció al client o usuari.
- 2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.
- 2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.
- 2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.
- 2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquests resultats d'aprenentatge s'han d'aplicar en almenys un dels mòduls del cicle formatiu detallats a continuació, ja sigui ampliant el seu ús en els mòduls que ja tenen incorporats uns mínims d'ús de la llengua anglesa: mp01 comunicació empresarial i atenció al client, mp02 operacions administratives de la compravenda, i mp07 tractament informàtic de la informació, o en la resta de mòduls següents: mp05 tècnica comptable, mp06 tractament de la documentació comptable, mp08 administracions operatives de suport, i mp12 formació i orientació laboral.

#### 7. Espais

Espai formatiu	Superfície m <sup>2</sup> (30 alumnes)	Superfície m <sup>2</sup> (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	25%
Taller administratiu	60	40	75%

#### 8. Professorat

##### 8.1 Professorat de centres educatius dependents del Departament d'Ensenyament

L'atribució docent dels mòduls professionals que constitueixen els ensenyaments d'aquest cicle formatiu correspon als professors del cos de catedràtics d'ensenyament secundari, del cos de professors d'ensenyament secundari i del cos de professors tècnics de formació professional, segons escaigui, de les especialitats establertes a continuació.

Especialitats dels professors amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de gestió administrativa:

Mòdul professional	Especialitat dels professors	Cos
Comunicació empresarial i atenció al client	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Operacions administratives de compravenda	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional

CVE-DOGC-A-15195085-2015

Operacions administratives de recursos humans	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Operacions auxiliars de gestió de tresoreria	Administració d'empreses	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Tècnica comptable	Administració d'empreses	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Tractament de la documentació comptable	Administració d'empreses	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Tractament informàtic de la informació	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Operacions administratives de suport	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Anglès	Anglès Administració d'empreses*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
	Processos de gestió administrativa*	Professors tècnics de formació professional
Empresa i administració	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Empresa a l'aula	Administració d'empreses	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
	Processos de gestió administrativa	Professors tècnics de formació professional
Formació i orientació laboral	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

\*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

## 8.2 Titulacions equivalents a efectes de docència

Cos	Especialitat dels professors	Titulació
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Formació i orientació laboral	Diplomat o diplomada en ciències empresarials Diplomat o diplomada en relacions laborals Diplomat o diplomada en treball social Diplomat o diplomada en educació social Diplomat o diplomada en gestió i administració pública
	Administració d'empreses	Diplomat o diplomada en ciències empresarials



CVE-DOGC-A-15195085-2015

	Diplomat o diplomada en gestió i administració pública
--	--

## 8.3 Professorat de centres de titularitat privada o de titularitat pública diferent del Departament d'Ensenyament

Mòduls professionals	Titulació
Operacions auxiliars de gestió de tresoreria Tècnica comptable Tractament de la documentació comptable Anglès Formació i orientació laboral	Llicenciat o llicenciada, enginyer o enginyera, arquitecte o arquitecta o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents a efectes de docència
Comunicació empresarial i atenció al client Operacions administratives de compravenda Operacions administratives de recursos humans Tractament informàtic de la informació Operacions administratives de suport Empresa i administració Empresa a l'aula	Llicenciat o llicenciada, enginyer o enginyera, arquitecte o arquitecta o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents Diplomat o diplomada, enginyer tècnic o enginyera tècnica o arquitecte tècnic o arquitecta tècnica o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents

## 9. Convalidacions

9.1 Convalidacions entre els crèdits i mòduls professionals del cicle formatiu de gestió administrativa a l'empresarial de la LOGSE (Decret 57/1996, de 6 de febrer) i els mòduls professionals del currículum que s'estableixen en aquest Decret.

CFGM (LOGSE)		CFGM (LOE)
Crèdits	Mòduls	Mòduls professionals
Comunicació i arxiu Operatòria de teclats	Comunicació, arxiu de la informació i operatòria de teclats	Comunicació empresarial i atenció al client
Gestió administrativa de compravenda	Gestió administrativa de compravenda	Operacions administratives de la compravenda
Gestió administrativa de personal	Gestió administrativa de personal	Operacions administratives de recursos humans

CVE-DOGC-A-15195085-2015

Comptabilitat general i tresoreria	Comptabilitat general i tresoreria	Tècnica comptable Tractament de la documentació comptable
Productes i serveis financers i d'assegurances, bàsics	Productes i serveis financers i d'assegurances, bàsics	Operacions auxiliars de gestió de tresoreria
Principis de gestió administrativa pública	Principis de gestió administrativa pública	Empresa i administració
Aplicacions informàtiques	Aplicacions informàtiques	Tractament informàtic de la informació
Formació en centres de treball	Formació en centres de treball	Formació en centres de treball

## 9.2 Altres convalidacions

Convalidacions entre els crèdits del CFGM gestió administrativa LOGSE i les unitats formatives del currículum que s'estableixen en aquest Decret.

<b>Crèdits del CFGM gestió administrativa</b>	<b>Unitats formatives dels mòduls professionals del CFGM gestió administrativa</b>
Formació i orientació laboral	Unitats formatives del mòdul de formació i orientació laboral: UF1: incorporació al treball

## 9.3 Convalidació de la unitat formativa d'anglès tècnic

La unitat formativa d'anglès tècnic d'aquest cicle formatiu es convalida amb la unitat formativa d'anglès tècnic de qualsevol cicle formatiu de grau mitjà.

## 10. Correspondències

10.1 Correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

<b>Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya</b>	<b>Mòduls professionals</b>
UC_2-0975-11_2: recepcionar i processar les comunicacions internes i externes UC_2-0978-11_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic	Comunicació empresarial i atenció al client
UC_2-0976-11_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial	Operacions administratives de la compravenda
UC_2-0973-11_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència UC_2-0233-11_2: utilitzar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació	Tractament informàtic de la informació

CVE-DOGC-A-15195085-2015

UC_2-0977-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en relació amb el client	Anglès*
UC_2-0979-11_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria	Operacions auxiliars de gestió de tresoreria
UC_2-0980-11_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans	Operacions administratives de recursos humans
UC_2-0981-11_2: realitzar registres comptables	Tècnica comptable Tractament de la documentació comptable

(\*) Podrà convalidar-se d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

El mòdul professional d'empresa a l'aula es convalidarà quan es tinguin acreditades totes les unitats de competència que inclou el títol.

10.2 Correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Comunicació empresarial i atenció al client	UC_2-0975-11_2: recepcionar i processar les comunicacions internes i externes UC_2-0978-11_2: gestionar l'arxiu en suport convencional i informàtic
Operacions administratives de la compravenda	UC_2-0976-11_2: realitzar les gestions administratives del procés comercial
Tractament informàtic de la informació	UC_2-0973-11_1: introduir dades i textos en terminals informàtics en condicions de seguretat, qualitat i eficiència UC_2-0233-11_2: utilitzar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació
Anglès	UC_2-0977-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera amb un nivell d'usuari independent en les activitats de gestió administrativa en relació amb el client
Operacions auxiliars de gestió de tresoreria	UC_2-0979-11_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria
Operacions administratives de recursos humans	UC_2-0980-11_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans
Tècnica comptable Tractament de la documentació comptable	UC_2-0981-11_2: realitzar registres comptables

(15.195.085)