

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Educación, Formación y Empleo

**4863 Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al Título de Técnico en Gestión Administrativa en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**

El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio y reformado por las Leyes Orgánicas 1/1991, de 13 de marzo, 4/1994, de 24 de marzo y 1/1998, de 15 de junio, en su artículo 16.1, otorga a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia las competencias de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y las leyes orgánicas que conforme al apartado 1 del artículo 81 de la misma lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el número 30 del apartado 1 del artículo 149 y de la alta inspección para su cumplimiento y garantía.

El Decreto 148/2011, de 8 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, en su artículo primero establece que la misma "...es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de educación no universitaria".

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece los principios y fines del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y define en el artículo 9 la Formación Profesional como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. En su artículo 10.1 dispone que los títulos y certificados de profesionalidad ofertados estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Por otro lado, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula en su capítulo V del título I la Formación Profesional en el sistema educativo, disponiendo, en su artículo 39.6, que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas. En desarrollo de estos preceptos, el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, fija los principios y la estructura de los títulos de Formación Profesional, definiendo los elementos que deben especificar las normas que el Gobierno dicte para regular dichos títulos y establecer sus contenidos mínimos. Asimismo, flexibiliza la oferta, el acceso, la admisión y la matrícula, con el fin de que las enseñanzas conducentes a los títulos de Técnico y Técnico

Superior permitan la configuración de vías formativas adaptadas a las necesidades e intereses personales y el tránsito de la formación al trabajo y viceversa.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que sean las Administraciones educativas las que, respetando lo previsto en dicha norma y en las que regulen los títulos respectivos, establezcan los currículos correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional.

Este marco normativo hace necesaria la presente Orden que desarrolla el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, correspondientes al título de Formación Profesional regulado por el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Con el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende poner en marcha la nueva titulación, adaptándola a las peculiaridades de nuestro sistema productivo y dando cumplimiento al mismo tiempo a los requerimientos de flexibilidad en las vías para cursar estos estudios, de manera que se haga posible el aprendizaje a lo largo de la vida. Esta flexibilidad debe aplicarse tanto en la organización de las enseñanzas, adecuando el funcionamiento de los centros docentes a las necesidades de la población, como en los desarrollos curriculares, posibilitando una rápida adaptación de éstos a los cambios tecnológicos y a los sistemas de producción.

En la elaboración de este currículo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional mediante la incorporación del módulo de Inglés técnico para el ciclo formativo contenido en esta Orden y la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permita que todos los alumnos puedan obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Tal previsión plasma asimismo lo dispuesto por la disposición adicional tercera, apartado 2 del 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

En el proceso de elaboración de este currículo se ha tenido en cuenta el dictamen emitido por el Consejo Asesor Regional de Formación Profesional y se ha tenido en cuenta el dictamen emitido por el Consejo Escolar de la Región de Murcia.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y de conformidad con lo establecido en la disposición final 2.ª, punto 1, de la Ley 13/2009, de 23 de diciembre, de medidas en materia de tributos cedidos, tributos propios y medidas administrativas para el año 2010,

### **Dispongo**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. La presente orden tiene por objeto establecer el currículo en la Región de Murcia de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al Título establecido por Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas

mínimas, atendiendo a lo preceptuado por el artículo 8.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.

2. El currículo desarrollado en la presente orden, será de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que impartan estas enseñanzas.

#### **Artículo 2. Referentes de la formación.**

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los espacios y equipamientos necesarios para su desarrollo, los accesos y vinculación con otros estudios, las convalidaciones y exenciones, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos académicos, profesionales y de docencia, son los que se definen en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

#### **Artículo 3. Desarrollo curricular.**

En el marco de lo establecido en la presente Orden, los centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional del mismo, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.

En este sentido se realizarán las necesarias adaptaciones metodológicas en los procesos de evaluación a fin de garantizar la accesibilidad a las pruebas de evaluación al alumnado con discapacidad, el cual deberá alcanzar en todo caso los objetivos y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales y los objetivos generales del ciclo formativo.

Se incorporará asimismo, en todos los módulos, el tratamiento transversal de las áreas prioritarias establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: tecnologías de la información y la comunicación, idiomas de los países de la Unión Europea, trabajo en equipo, prevención de riesgos laborales así como aquéllas que se contemplen dentro de las directrices marcadas por la Unión Europea.

#### **Artículo 4. Módulos profesionales del ciclo formativo.**

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son:

1. Los incluidos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, y

2. El siguiente módulo profesional propio de la Región de Murcia:

— Inglés técnico para Gestión administrativa.

#### **Artículo 5. Currículo.**

1. La contribución a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo del ciclo formativo para los módulos

profesionales a que hace referencia el artículo 4.1 de esta Orden son los definidos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.

2. Los contenidos de los módulos profesionales del artículo 4.1 anterior se incluyen en el Anexo I de esta Orden.

3. La contribución a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la competencia general, y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y las orientaciones pedagógicas del módulo profesional relacionado en el artículo 4.2 de esta Orden son los que se especifican en el Anexo II.

#### **Artículo 6. Organización y distribución horaria.**

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán en dos cursos académicos. La distribución en cada uno de ellos, su duración y la asignación horaria semanal se concretan en el Anexo III.

#### **Artículo 7. Profesorado.**

1. Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 4.1 son las establecidas en el Anexo III A del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos, son las que se concretan en el Anexo III C del referido Real Decreto.

2. Las especialidades y, en su caso, las titulaciones del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales incluidos en el artículo 4.2 son las que se determinan en el Anexo IV de esta Orden.

#### **Artículo 8. Definición de espacios.**

La superficie mínima de los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo se establece en el Anexo V de esta Orden.

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

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos, expresados en términos de resultados de aprendizaje. Se podrán programar actividades presenciales cuando, para alcanzar estos objetivos y debido a las características especiales de algún módulo, esta medida se considere necesaria.

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

3. En los centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, será de aplicación la plataforma de Formación Profesional a distancia, que reunirá las condiciones recogidas en los apartados 3 y 4 del artículo 49 de R.D. 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.

**Artículo 10. Oferta combinada.**

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

**Artículo 11. Flexibilidad en la oferta de Formación Profesional.**

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

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la formación permanente, la integración social y la inclusión de las personas adultas con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo, cumpliendo lo previsto en el artículo 42, del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de Formación Profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Atendiendo a lo establecido en el artículo 6.2 del Real Decreto 1147/2011, para promover la formación a lo largo de la vida, los órganos competentes en materia de Formación Profesional del sistema educativo podrán autorizar a los centros la oferta de módulos profesionales de menor duración organizados en unidades formativas. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos será la unidad mínima e indivisible de partición.

**Disposición final única.** Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 15 de marzo de 2012.—El Consejero de Educación, Formación y Empleo, Constantino Sotoca Carrascosa.

**Anexo I**RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL  
CURRÍCULO DE TÉCNICO EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**Módulo Profesional: Comunicación Empresarial y atención al cliente****Código: 0437**

## Contenidos:

## Análisis de la organización empresarial:

- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.

## Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Descripción de los flujos de comunicación

- Comunicación e información y comportamiento.
  - Elementos y barreras de la comunicación.
  - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
  - La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.
  - Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
  - La organización empresarial. Organigramas.
  - Principios y tipos de organización empresarial.
  - Departamentos y áreas funcionales tipo.
  - Funciones del personal en la organización.
- Transmisión de comunicación oral en la empresa:
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
  - Principios básicos en las comunicaciones orales.
  - Normas de información y atención oral.
  - Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
  - La comunicación no verbal.
  - Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.
  - La comunicación no verbal.
  - La comunicación telefónica.
  - El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
  - La informática en las comunicaciones verbales.
- Elaboración y transmisión de comunicación escrita en la empresa:
- La comunicación escrita en la empresa.
  - Normas de comunicación y expresión escrita.
  - Características principales de la correspondencia comercial.
  - La carta comercial. Estructura. Estilos y clases.
  - Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las Administraciones Públicas.
  - La recepción, envío y registro de la correspondencia.
  - Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
  - La redacción de la información:
    - o Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
    - o Abreviaturas comerciales y oficiales.
- La comunicación y las tecnologías de la Información (TIC):
- La comunicación telefónica.
  - El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
  - La informática en las comunicaciones verbales:
    - o La videoconferencia
    - o La comunicación en las redes (intranet e internet).

- o Páginas Web.
- o Blogs corporativos.
- o Skype.
- o RSS.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información:
  - o Normativa en las comunicaciones
  - o Procedimientos de protección de datos.
  - o Copias de seguridad.
- Archivo de la información en soporte papel e informático:
  - Archivos y carpetas
  - Archivo de la información:
    - o Clasificación de la información.
    - o Clasificación y ordenación de documentos.
    - o Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
    - o Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
    - o Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
    - o Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.
  - Archivo de la información en soporte papel:
    - o Centralización o descentralización del archivo.
    - o El proceso de archivo.
    - o Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
    - o La purga o destrucción de la documentación.
    - o Confidencialidad de la información y documentación.
  - Archivo de la información en soporte informático:
    - o Gestión de discos, archivos y carpetas.
    - o Las bases de datos para el tratamiento de la información.
    - o Estructura y funciones de una base de datos.
    - o Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
- Atención al cliente. Reconocimiento de necesidades de clientes:
  - Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo:
    - o Tipología de clientes y atención diferencial.
  - El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
  - Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados:
    - o Control de entrada y salida de visitas y sus registros.
  - Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
    - La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
    - La satisfacción del cliente.

- Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.

- Elementos de una queja o reclamación:

o La recepción, formulación y gestión de incidencias básicas.

- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.

- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.

Atención al consumidor:

- El consumidor.

- Instituciones de consumo.

- Normativa en materia de consumo.

- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias

- Tramitación y gestión.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa.

- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.

- Procedimientos de control del servicio.

- Evaluación y control del servicio.

- Control del servicio postventa.

- La fidelización del cliente.

- Estrategias de fidelización.

- Programas de fidelización en el pequeño comercio.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- Identificación de la organización.

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.

- Naturaleza y alcance del marketing.

- Políticas de comunicación:

o Imagen corporativa.

o La publicidad: Concepto, principios y objetivos.

o Promoción de ventas.

o Las relaciones públicas.

- La Responsabilidad Social Corporativa.

### **Módulo Profesional: Operaciones administrativas de compra-venta**

#### **Código: 0438**

Contenidos:

Cálculo de precios de venta, compra y descuentos:

- Organización y estructura comercial en la empresa:

o Concepto y objetivos de la empresa. Tipos.

o Formas de organización comercial de la empresa.

o Sistema de comercialización. Canales de venta.

- Conceptos básicos de la actividad de compraventa y cálculos comerciales:
  - o Conceptos básicos: precio de compra, precio de coste, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra y gastos de venta (portes, embalajes, envases y seguros).
  - o Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.
  - o Descuentos: comercial, pronto pago, rappels.
  - o Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.
- Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.
- Gestión, negociación y tramitación de documentos cobro.
- Confección de documentos administrativos de las operaciones de compraventa:
  - Marco legal de la compraventa. Contrato mercantil de compraventa.
  - Proceso de compras.
  - Búsqueda y selección de proveedores: Criterios de selección.
  - Procesos de ventas.
  - Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.
  - Elaboración de documentos de compraventa:
    - o El pedido y sus formas.
    - o Presupuesto. Propuesta de pedido. Albaranes o notas de entrega. Facturas.
- Tipos. Carta-porte.
  - Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
    - Bases de datos de proveedores y clientes.
    - Devoluciones.
    - Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.
- Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compraventa:
  - Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA):
    - o Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA.
  - Libros de registros obligatorios y voluntarios:
    - o Libro registro de facturas emitidas.
    - o Libro registro de facturas recibidas.
  - Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.
- Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compraventa.
- Tramitación de cobros y pagos:
  - Medios de cobro y pagos usuales. Documentos de cobro y pago.
  - Procesos administrativos de cobro y pago. Registros, autorizaciones.
  - Financiación de documentos de cobro a plazo.
- Gestión y control de existencias de almacén:
  - Procedimiento para la organización y el almacenamiento de productos.
  - Sistema de almacenaje.
  - Tipo de existencias.
  - Envases, embalajes y etiquetado.

- Stock mínimo y stock óptimo.
- Métodos de valoración de existencias.
- Control y gestión de existencias. Procesos administrativos:
  - o Fichas de almacén
  - o Bases de datos.
- Inventarios y verificaciones.
- Control de calidad.

**Módulo Profesional: Empresa y Administración.**

**Código: 0439**

Contenidos:

Características de la innovación empresarial:

- El proceso innovador en la actividad empresarial:
  - o Factores de riesgo en la innovación empresarial.
  - o Diagnóstico de actitudes emprendedoras.
- Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.
- La tecnología como clave de la innovación empresarial.
- La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.

- Ayudas y herramientas para la innovación empresarial:

- o Actuaciones subvencionables.
- o Criterios de concesión y evaluación de la ayuda.
- o Ayudas institucionales públicas y privadas (Asesoramiento, financiación de ideas y premios, entre otros).

El concepto jurídico de empresa y empresario:

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

El sistema tributario:

- El sistema tributario español. Principios.
- Concepto de tributo.
- Los tributos y su finalidad socioeconómica.
- Normas tributarias.
- Tipos de tributos: Tasas, Contribuciones especiales e impuestos.
- Clases de impuestos.
- Elementos de la declaración-liquidación: sujeto pasivo, hecho imponible, base imponible, tipo impositivo, cuota tributaria.
- Formas de extinción de la deuda tributaria.
- Infracciones y sanciones tributarias.

Obligaciones fiscales de la empresa:

- El Índice de Actividades Económicas.
- La Declaración Censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.
- El Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA):
  - o Tipos de IVA.
  - o Operaciones exentas y no sujetas.
  - o Regímenes:
    - El régimen General. Obligaciones formales y contables.
    - Los regímenes especiales.
  - o Modelos de liquidación del IVA.
  - o Plazos de declaración-liquidación.
    - Actividades empresariales y profesionales.
  - Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF):
    - o Naturaleza y ámbito de aplicación.
    - o Formas de estimación de la renta.
    - o Las retenciones de IRPF.
    - o Modelos y plazos de declaración-liquidación.
      - Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

Estructura funcional y jurídica de la Administración Pública:

- El Derecho.
    - La separación de poderes: Legislativo, Ejecutivo y Judicial.
    - Las fuentes del Derecho:
      - o La Constitución.
      - o Leyes Estatales (orgánicas y ordinarias) y leyes autonómicas.
      - o Normas con rango de ley: decretos-leyes y decretos legislativos.
      - o El Reglamento.
        - o Normativa internacional: La Unión Europea (Reglamentos y directivas), otros Tratados y Convenios internacionales.
          - Órganos de la Administración Central.
          - Instituciones de la Comunidad Autónoma.
          - La Administración Local.
  - El personal al servicio de las Administraciones Públicas.
    - Los funcionarios públicos.
    - Oferta de empleo público.
    - El estatuto de la función pública: Derechos y obligaciones.
    - Los fedatarios públicos: Notarios y Registradores.
  - Las relaciones entre administrado y Administración Pública:
    - El acto administrativo: Concepto, elementos, clases de actos.
    - El silencio administrativo.
    - El procedimiento administrativo. Fases.
      - Los contratos administrativos. Tipos. Requisitos para contratar.
- Procedimientos de contratación.

- Los recursos administrativos. Concepto. Clases de recursos.
- La jurisdicción contencioso-administrativa. Extensión y órganos.
- El defensor del pueblo.

Gestión de la documentación ante la Administración Pública:

- Los documentos en la Administración. Tipo, concepto y estructura.
- Los Archivos Públicos.
- Los Registros Públicos.
- El Derecho a la información, atención y participación del ciudadano.
- Oficinas de atención al ciudadano.
- Límites al derecho de información.

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

**Código: 0440**

Contenidos:

Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de los dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica:
  - o Escritura de palabras simples.
  - o Escritura de palabras de dificultad progresiva.
  - o Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
  - o Copia de textos con velocidad controlada.
  - o Escritura de textos en inglés.

- Corrección de errores

El sistema operativo:

- Gestión de archivos.
- Configuración del sistema.
- Herramientas del sistema.
- Ayuda y soporte técnico.

Instalación y actualización de aplicaciones:

- Tipos de aplicaciones ofimáticas.
- Tipos de licencias software.
- Necesidades de los entornos de explotación.
- Requerimiento de las aplicaciones.
- Componentes y complementos de las aplicaciones.
- Procedimientos de instalación y configuración.
- Diagnóstico y resolución de problemas.
- Técnicas de asistencia al usuario.

Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:

- Introducción al procesador de texto.
- Impresión de documentos.
- Formatos y estilos.

- Insertar elementos en un documento.
  - Configuración y diseño de página.
  - Verificación ortográfica.
  - Combinar documentos.
  - Creación y uso de plantillas.
  - Formularios.
  - Hipervínculos.
  - Importación y exportación de documentos.
  - Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
  - Diseño y creación de macros.
  - Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencia entre otros).
  - Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.
- Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:
- Elementos de las hojas de cálculo.
  - Formatos y Estilos.
  - Utilización de fórmulas, referencias y funciones.
  - Uso de plantillas y asistentes.
  - Trabajar con datos.
  - Gráficos. Tipos de gráficos. Modificación.
  - Creación de tablas y gráficos dinámicos.
  - La impresión en las hojas de cálculo.
  - Importación y exportación de hojas de cálculo.
  - Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
  - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
  - Diseño y creación de macros.
- Utilización de bases de datos ofimáticas:
- Elementos de las bases de datos relacionales.
  - Creación de bases de datos.
  - Manejo de asistentes.
  - Creación de tablas:
    - o Tipos de datos y propiedades.
    - o Clave principal.
    - o Relaciones entre tablas.
  - Búsqueda y filtrado de la información.
  - Creación de consultas: Tipos de consultas.
  - Creación de formularios.
  - Creación de Informes y etiquetas.
  - Diseño y creación de macros.

Gestión de correo y agenda electrónica:

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: Configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias ("news"): configuración, uso y sincronización de mensajes.
- Gestión de correos:
  - o Configuración de una cuenta de correo.
  - o Enviar, adjuntar documento, borrar, guardar, copias de seguridad, entre otros.
  - o Recibir, responder y reenviar un mensaje.
- La libreta de direcciones:
  - Importar, exportar y añadir contactos.
  - Crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
  - Crear tarjetas de presentación.
  - Combinar correspondencia con los contactos.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, reuniones, avisos, tareas, entre otros.
  - Sincronización con dispositivos móviles.
  - Seguridad en la gestión del correo: Filtros. Tratamiento del correo no deseado.

- Técnicas de asistencia al usuario.

Elaboración de presentaciones:

- Elementos de la aplicación.
- Diseño y edición de diapositivas.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Insertar elementos en una diapositiva.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros.
- Visualización de la presentación.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.
- Imprimir y enviar una copia de la presentación por correo electrónico.

Integración de imágenes y vídeos en documentos:

- Elaboración de imágenes:
  - o Formatos y resolución de imágenes: tipos de archivos de imagen.
  - o Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
  - o Utilización de retoque fotográfico, ajustes de imagen y de color.
  - o Aplicación de filtros y efectos: difuminado, pixelado, entre otros.
  - o Importación y exportación de imágenes.

- o Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
- Manipulación de vídeos:
- o Formatos de vídeo. Codecs.
- o Manipulación de la línea de tiempo. Fotogramas.
- o Selección de escenas y transiciones.
- o Introducción de títulos y audio: añadir texto, subtítulos y sonido.
- o Importación y exportación de vídeos.

**Módulo Profesional: Técnica Contable**

**Código: 0441**

Contenidos:

Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:

- La actividad económica y el ciclo económico.
- La contabilidad. Finalidad.
- Usuarios de la información contable.
- El patrimonio empresarial.
- Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.
- El Activo, el Pasivo y el Patrimonio neto de una empresa.
- El equilibrio patrimonial.

La metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable: los hechos contables.

- Teoría de las cuentas: Tipos de cuentas. Partes y tecnicismos de la cuenta.
- Funcionamiento de las cuentas. Convenio del cargo y abono.
- El método de la partida doble.
- El asiento como instrumento de representación de los hechos contables.
- Análisis y representación de los hechos contables.
- Libros de contabilidad:

o Libro Diario

o Libro Mayor

o Libro de Inventarios y Cuentas anuales

- Ciclo contable y ejercicio económico. Desarrollo del ciclo contable:

o Balance e inventario inicial.

o Asiento de apertura.

o Asientos de diario

o Traspaso de la información a las cuentas de mayor.

o Balance de comprobación de sumas y saldos.

o Determinación del resultado.

o Asiento de cierre.

o Balance de situación final.

El Plan General de Contabilidad PYME.

- Normalización contable. El Plan General de contabilidad de la Pequeña y Mediana Empresa (PGC de PYME). Aplicación.

- Marco Conceptual del PGC de PYME:
    - o Requisitos de la información contable.
    - o Análisis de los principios contables.
    - o Criterios de valoración.
  - Estructura del PGC de PYME.
  - Significado de las normas de registro y valoración.
  - Cuentas anuales.
  - Cuadro de cuentas. Sistema de codificación. Identificación de la cuenta correspondiente a elementos patrimoniales.
    - Definiciones y relaciones contables.
- Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:
- Las existencias en el PGC de PYMES.
  - Compras de mercaderías.
  - Ventas de mercaderías.
  - Acreedores y deudores por operaciones comerciales.
  - Contabilización del Impuesto del Valor añadido (IVA).
  - Otros gastos e ingresos.
  - Inmovilizado Material.
  - Fuentes de financiación
  - Operaciones fin de ejercicio. Cierre contable.
- Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:
- Crear/actualizar el plan contable en la aplicación informática.
  - Gestión de las partidas contables en la aplicación informática.
  - Operaciones de mantenimiento básico de las aplicaciones. Realización de copias de seguridad.
  - Los asientos predefinidos.

**Módulo Profesional: Operaciones administrativas de recursos humanos**

**Código: 0442**

Contenidos:

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

- Fuentes de la normativa laboral.
- Funciones del departamento de recursos humanos.
- Políticas de gestión del capital humano en la empresa: selección, formación y motivación.
  - Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.
  - Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.
  - Adaptación al nuevo empleo.

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

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

o Formación y desarrollo de los recursos humanos.

o Gestión y organización de la formación: enfoque de orientación al cliente, presupuesto, metodología, técnicas de formación. Planes de carrera.

o Objetivos y clases de formación.

- Principales técnicas de formación empresarial.

- Entidades de formación. Formación y subvenciones a la formación.

- Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.

o Tipología

o Control administrativo

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

- Forma del contrato.

- Modalidades de contratación.

- Jornada de trabajo, calendario laboral.

- Proceso y procedimiento de contratación laboral.

- Documentación y formalización del contrato de trabajo.

- Suspensión y extinción del contrato de trabajo.

- El finiquito.

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

- El pago del salario

- Confección del recibo de Salarios.

- Devengos. Percepciones salariales y no salariales.

- Tipos y bases de cotización.

- Deducciones: cotizaciones a la Seguridad Social, retenciones del IRPF, otras deducciones.

Obligaciones del empresario con la Seguridad Social y otras administraciones públicas:

- Regímenes del sistema de la Seguridad Social: Régimen General y Regímenes especiales.

- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social:

o Inscripción de la empresa.

o Afiliación, alta, baja y variación de datos de los trabajadores.

o Cotización.

- Boletines de cotización al régimen general de la Seguridad Social:

o Relación Nominal de los trabajadores.

o Boletín de cotización. Bases y tipos de cotización.

- Liquidación y presentación de las retenciones a cuenta del IRPF.

- Aplicaciones informáticas de gestión de personal.

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

- Control horario. Absentismo. Métodos de control y estadísticas.
- Gestión de situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, traslados, viajes y vacaciones.

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

- Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo. Proceso de identificación y evaluación de riesgos.
- Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total en RR.HH.
- Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

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

**Código: 0443**

Contenidos:

Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

- La documentación mercantil y contable. Documentos soporte y notas de asiento contable.
- Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.
- Documentos-justificantes mercantiles tipo.
- Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.

Obligaciones legales de los empresarios relativas a la contabilidad:

- Marco legal.
- Libros Contables:
  - o Legalización de los libros contables.
  - o Procedimientos de llevar la contabilidad. Conservación de los libros contables.
  - o Valor probatorio, conocimiento y exhibición de los libros contables
  - o Cuentas anuales. Formulación.

Registro contable de hechos económicos habituales:

- Operaciones relacionadas con compras y ventas. IVA soportado e IVA repercutido.
- Gastos e ingresos. IVA soportado e IVA repercutido.
- El Inmovilizado material:
  - o Adquisición.
  - o Amortización.
  - o Enajenación.
  - o Correcciones valorativas.
- El Inmovilizado intangible:
  - o Adquisición.
  - o Amortización.
  - o Enajenación.
  - o Correcciones valorativas
- Liquidación de IVA.

- Operaciones financieras relacionadas con el tráfico: préstamos, cuentas de crédito, descuento de efectos a corto plazo, etc.

- Cálculo del resultado. Modelo de cuentas anuales según el P.G.C. de P.Y.M.E.S.

- Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

- Inventario y Balance de situación inicial.

- Asiento de apertura.

- Registro contable de operaciones diarias.

- Balance de comprobación de sumas y saldos.

- Inventario y operaciones de cierre de ejercicio.

- Cuenta de Pérdidas y Ganancias.

- Balance de situación final.

- Asiento de cierre.

Comprobación de cuentas:

- La comprobación de los registros contables.

- La conciliación bancaria.

- La comprobación en las aplicaciones informáticas.

### **Módulo Profesional: Inglés**

#### **Código: 0156**

Contenidos:

Análisis de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

- o Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

- o Terminología específica del sector de la administración.

- o Ideas principales y secundarias.

- o Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto,

- o Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.

- o Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

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

- o Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

- o Terminología específica del sector de la administración.

- o Idea principal e ideas secundarias

- o Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

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

- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector de la administración.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
  - o Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - o Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - o Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
  - o Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - o Terminología específica del sector de la administración.
  - o Idea principal e ideas secundarias.
  - o Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Secuenciación del discurso escrito: "first", "after", "then," "finally".
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
  - o Adecuación del texto al contexto comunicativo.
  - o Tipo y formato de texto.
  - o Variedad de lengua. Registro.
  - o Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - o Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión.
  - o Ejemplificación.
  - o Conclusión y/ o resumen del discurso.
  - o Uso de los signos de puntuación.
- Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.

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

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

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

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

- Reconocimiento de la lengua extranjera como vehículo de profundización en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

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

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

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

**Código: 0446**

Contenidos:

Características del proyecto de la empresa en el aula:

- Tipología de la empresa
- Plan de empresa. Idea de negocio.
- Constitución de la empresa.
- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
- Fuentes de financiación. Propias y ajenas.
- Definición de puestos y tareas.
- Proceso de acogida e integración del personal de la empresa.

El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

- Equipos y grupos de trabajo.
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.
- Ineficiencias y conflictos: coordinación de un grupo. Consenso y disenso en el grupo de trabajo.

Transmisión de la información en la empresa en el aula:

- La comunicación verbal.
- La escucha activa. Técnicas de recepción de mensajes orales.
- La comunicación telefónica. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La comunicación escrita.
- Atención a clientes.
- Las comunicaciones a través de Internet: el correo electrónico, páginas Web.

- Comunicación con proveedores, clientes, empleados y Administraciones Públicas.

Actividades de política comercial de la empresa en el aula. Plan de Marketing.

- Estudios de mercado.
- Producto y cartera de productos.
- El precio. Condiciones de venta.
- Distribución.
- Publicidad y promoción.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.
- Atención a clientes.
- Fidelización de clientes. Estrategias.

Organización de la información en la empresa en el aula:

- Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
- Acceso a la información y recuperación de ella. La confidencialidad.
- Técnicas de organización de la información.
- Bases de datos.
- Archivo y registro.

Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:

- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
- Documentos relacionados con el área comercial.
- Documentos relacionados con el área fiscal.
- Documentos relacionados con el área financiera.
- Documentos relacionados con el área contable.
- Documentos relacionados con el área laboral.
- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

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

- Seguimiento post-venta. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.
- Procedimiento de recogida de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Resolución de reclamaciones
- Resolución de conflictos.

### **Módulo Profesional: Operaciones auxiliares de gestión de Tesorería**

#### **Código: 0448**

Contenidos:

Aplicación de métodos de control de tesorería:

- Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
- Documentos relativos a medios de cobro y pago internos y externos de la empresa.
- Libros de registros de tesorería. Caja, bancos.
- Control de caja. Flujos de caja. Arqueos y cuadro de caja.

- Control del banco. Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria.
- Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

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

- Instituciones financieras no bancarias: Entidades aseguradoras.

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

- Mercados financieros.

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

- Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios.

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

- Rentabilidad de la inversión.

- Coste de financiación.

Cálculos financieros básicos:

- Capitalización simple.

- Capitalización compuesta.

- Actualización simple.

- Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes.

- Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.

- Operaciones financieras a interés simple y compuesto utilizando la hoja de cálculo.

Operaciones bancarias básicas:

- Operaciones bancarias de capitalización y descuento simple. Cuentas bancarias: corrientes, de ahorro y de crédito. Negociación de efectos.

- Operaciones bancarias de capitalización compuesta. Préstamos y su amortización.

- Documentación relacionada con las operaciones bancarias.

- Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.

- Servicios bancarios on-line más habituales.

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

#### **Código: 0449**

Contenidos:

Búsqueda activa de empleo.

- La formación permanente como vía para el empleo. La Formación Profesional.

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

- Análisis de los intereses, aptitudes, actitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Especial referencia al ámbito de Gestión administrativa.

- El mercado laboral en España y en la Región de Murcia. Tendencias: profesiones con demanda y profesiones en receso.

- Itinerarios formativos: fijación de objetivos y medios para alcanzarlos.

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico en Gestión administrativa.

- Definición y análisis del sector profesional del técnico en Gestión administrativa.

- La búsqueda de empleo

- o Fuentes de información:

- Medios de comunicación, bolsas de trabajo, agencias de colocación, empresas de trabajo temporal.

- Los Servicios Públicos de Empleo. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad de Murcia (SEF)

- El trabajo en la Administración Pública. La oferta pública de empleo. El Empleo público en la Unión Europea.

- Internet como recurso en la búsqueda de empleo.

- o Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo:

- La Carta de Presentación

- El Currículum Vitae

- La entrevista de selección de personal

- Los test y las pruebas de selección

- Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector de Gestión administrativa.

- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Herramientas informativas: Europass, Ploteus, entre otros.

- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. El autoempleo en el sector de Gestión administrativa.

- El proceso de toma de decisiones.

- Gestión del conflicto y equipos de trabajo

- Equipos de trabajo: concepto y características.

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

- Equipos de trabajo en el sector de Gestión administrativa según las funciones que desempeñan.

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

- Definición de conflicto: tipos, características, fuentes y etapas.

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

- La motivación en los equipos de trabajo. Importancia y técnicas.

- Contrato de trabajo

- El Derecho del Trabajo. Concepto, objeto, fuentes.

- Intervención de los poderes públicos y agentes sociales en las relaciones laborales:

o La Administración Laboral: estatal y autonómica.

o La Jurisdicción Social

o Agentes sociales: sindicatos y organizaciones empresariales.

- Análisis de la relación laboral individual. Elementos

- Relaciones laborales de carácter especial y actividades excluidas del Derecho Laboral.

- El contrato de trabajo. Concepto, elementos y eficacia. El período de prueba.

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

- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

- Condiciones de trabajo:

o Tiempo de trabajo: jornada, horarios y períodos de descanso.

o Salario y garantías salariales.

- El recibo de salarios. Concepto. Elementos que lo integran. Cumplimentación. Cálculo de bases y cuotas de cotización.

- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Causas y efectos.

- Representación de los trabajadores.

- La negociación colectiva. Concepto, objetivos e importancia.

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

- Situaciones de conflicto colectivo, huelga y cierre patronal.

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

- Internet como fuente de recursos en materia laboral.

Seguridad Social, empleo y desempleo

- El Sistema de la Seguridad Social. Concepto y finalidad.

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social. Régimen general y regímenes especiales.

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

- La acción protectora de la Seguridad Social. Principales contingencias y prestaciones.

- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo. Duración y cálculo de prestaciones.

- Internet como fuente de recursos en materia de Seguridad Social.

Evaluación de riesgos profesionales

- La cultura preventiva en la empresa.

- Trabajo y salud. Valoración de la relación entre trabajo y salud: los riesgos profesionales. Análisis de factores de riesgo:

o Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad

o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales

o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. Carga de trabajo, fatiga e insatisfacción laboral.

o Condiciones de trabajo y riesgos específicos en el sector del trabajo administrativo.

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

- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.

- La siniestralidad laboral en España y en la Región de Murcia.

- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Ley de Prevención de Riesgos Laborales y principales reglamentos de desarrollo.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

- Gestión de la prevención en la empresa. Modalidades de organización preventiva.

- Documentación de la prevención en la empresa.

o El Plan de Prevención de riesgos laborales.

o La evaluación de riesgos.

o Planificación de la prevención en la empresa.

o Notificación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Principales índices estadísticos de siniestralidad.

o El control de la salud de los trabajadores.

- La gestión de la prevención en una pyme relacionada con Gestión administrativa.

- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

- Representación de los trabajadores en materia preventiva.

- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva. Señalización de seguridad.

- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. Simulacros

- Primeros auxilios: principios básicos de actuación.

**Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Código: 0451**

Contenidos:

Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector de la gestión administrativa.

- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de la gestión administrativa.

- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos
- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
  - Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
  - Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.
- Aplicación de hábitos éticos y laborales:
  - Actitudes personales: empatía, puntualidad.
  - Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
  - Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
  - Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
  - Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
  - Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.
- Recepción de órdenes, documentos y comunicaciones:
  - Identificación de las comunicaciones.
  - Interpretación de la información contenida en las comunicaciones.
- Determinación de tareas asociadas.
  - Priorización de tareas en relación con comunicaciones y órdenes recibidas.
  - Clasificación y derivación por departamentos.
- Elaboración de documentos y comunicaciones:
  - Normativa interna para la elaboración de documentos.
  - Recopilación de datos y comprobación de los mismos.
  - Lenguaje y formato propio de la empresa para las comunicaciones escritas y orales.
- Realización de cálculos y cumplimentación de datos propios de los documentos.
  - Identificación de receptores. Plazos y tiempos.
  - Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.
- Tramitación y gestión de la documentación administrativa:
  - Comprobación y revisión de la documentación elaborada. Clasificación por área y prioridades.
    - Presentación interna ante superiores.
    - Presentación ante otras organizaciones externas y administraciones públicas.
      - Normativa aplicable.
      - Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.
- Registro y archivo de la documentación:
  - Sistemas de archivo y registro de la empresa.

- Criterios de precisión y rigor en el registro y archivo de documentos en la empresa.

- Normativa aplicable.

- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Venta, promoción de productos y atención al cliente en la empresa:

- Elaboración de productos y servicios propios de la empresa.

- Técnicas de venta y normas de atención al cliente en la empresa.

- Aplicación de habilidades sociales en la venta y la transmisión de información en la empresa

- Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones según la normativa o usos internos de la empresa.

## Anexo II

ESTRUCTURA DEL MÓDULO PROFESIONAL DE INGLÉS TÉCNICO PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, INCORPORADO POR LA REGIÓN DE MURCIA

**Módulo Profesional: Inglés técnico para Gestión administrativa**

**Código: IN2GAB**

### INTRODUCCIÓN

Los retos que se derivan de la pertenencia a la Unión Europea y de la globalización del mundo laboral requieren el dominio de una lengua extranjera para asegurar el acceso al mercado de trabajo de los estudiantes de la Región de Murcia en las mejores condiciones posibles. Las relaciones profesionales dentro de esta esfera precisan el dominio de una lengua extranjera como vehículo de comunicación, lo que aconseja la implantación de esta disciplina dentro de los planes de estudio de los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.

El módulo profesional Inglés técnico para Gestión Administrativa tiene como referencia las directrices marcadas en el "Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación".

La intención del módulo profesional es permitir a los alumnos utilizar el idioma de manera adecuada tanto en la vertiente oral como en la escrita, en situaciones cotidianas relacionadas con sus necesidades profesionales, en interacción con otros hablantes o en la producción y comprensión de textos, ya sean de interés general o relacionados con su familia profesional, lo cual contribuye a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Contribución a las competencias generales del título y a los objetivos generales del ciclo formativo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias 1, 2, 9, 13, 15, 16 y 18 del título y los objetivos generales 2, 3, 15, 19, 20 y 22 del ciclo formativo.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Utilizar la lengua oral para interactuar en situaciones habituales de comunicación y en situaciones propias del sector profesional.

Criterios de evaluación:

- Participar espontáneamente en conversaciones relacionadas con situaciones habituales o de interés así como con situaciones propias de su ámbito profesional.
- Utilizar las estrategias necesarias para resolver las dificultades durante la interacción.
- Identificar elementos de referencia y conectores e interpreta la cohesión y coherencia de los mismos.
- Expresar con fluidez descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en cualquier contexto cotidiano.
- Comprender información general e identifica detalles relevantes en mensajes emitidos cara a cara o material emitido por los medios de comunicación sobre temas habituales o de interés personal así como sobre temas propios de su familia profesional siempre que la articulación de la lengua sea clara y relativamente lenta.
- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado tanto en la pronunciación de sus mensajes como en la comprensión de los ajenos.

2. Comprender textos escritos de interés general o relacionados con la profesión.

Criterios de evaluación:

- Encontrar información específica en textos claros y en lengua estándar de un área conocida.
- Comprender la información general y específica e identificar el propósito comunicativo de textos de diversos géneros.
- Identificar la estructura de la información en los textos técnicos relacionados con su área de trabajo.
- Utilizar el contexto para localizar una información determinada.
- Utilizar fuentes diferentes con el fin de recabar una información necesaria para la realización de una tarea.
- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la comprensión de los textos.

3. Escribir textos con fines diversos y sobre temas conocidos y temas relacionados con la profesión respetando los elementos de cohesión y coherencia.

Criterios de evaluación:

- Producir textos continuados y marcar la relación entre ideas con elementos de cohesión y coherencia.
- Utilizar las estructuras y el léxico adecuado en los escritos profesionales: cartas, emails, folletos, documentos oficiales, memorandos, respuestas comerciales y cualquier otro escrito habitual en su ámbito laboral.
- Expresar descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en contextos conocidos.
- Tomar notas, resumir y hacer esquemas de información leída o escuchada.
- Respetar las normas de ortografía y puntuación.
- Presentar sus escritos de forma clara y ordenada.
- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la elaboración de los textos.

4. Valorar la importancia del inglés como instrumento para acceder a la información y como medio de desarrollo personal y profesional.

Criterios de evaluación:

- Identificar y mostrar interés por algunos elementos culturales o geográficos propios de los países y culturas donde se habla la lengua extranjera que se presenten de forma explícita en los textos con los que se trabaja.

- Valorar la lengua extranjera como instrumento de comunicación en los contextos profesionales más habituales.

- Mostrar interés e iniciativa en el aprendizaje de la lengua para su enriquecimiento personal.

- Utilizar las fórmulas lingüísticas adecuadas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía, acuerdo, desacuerdo...

Contenidos:

Uso de la lengua oral

- Participación en conversaciones que traten sobre su área de trabajo o sobre asuntos cotidianos.

- Fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar situaciones comunicativas propias de la administración y gestión de empresas: presentaciones, reuniones, entrevistas, atención e información al cliente sobre productos y servicios, entrevistas de trabajo, comidas de trabajo, planificación de viajes de trabajo...

- Identificación de elementos de referencia y conectores e interpretación de la cohesión y coherencia de los mismos.

- Petición y suministro de información sobre precios, descuentos, promociones y un servicio o un producto.

- Conversaciones telefónicas sobre temas relacionados con los procesos de gestión administrativa y de negocios, conectar y pasar llamadas.

- Expresión de quejas.

- Petición de disculpas.

- Escucha y comprensión de información general y específica de mensajes emitidos cara a cara o por los medios audiovisuales sobre temas conocidos.

- Producción oral de descripciones, narraciones, explicaciones, argumentos, opiniones, deseos, planes y peticiones expresados de manera correcta y coherente.

- Resolución de los problemas de comprensión en las presentaciones orales mediante el uso de estrategias: ayuda del contexto, identificación de la palabra clave, y de la intención del hablante.

- Producción de presentaciones preparadas previamente sobre temas de la administración y gestión de empresas, expresadas con una adecuada corrección gramatical, pronunciación, ritmo y entonación.

Uso de la lengua escrita

- Comprensión de información general y específica en textos de diferentes géneros sobre asuntos cotidianos y concretos y sobre temas relacionados con la administración y gestión de empresas.

- Técnicas de localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal y lectura orientada a encontrar una información específica en cartas y documentos administrativos.

- Traducción de documento administrativo, comercial o bancario.

- Uso de elementos lingüísticos y no lingüísticos para la inferencia de expresiones desconocidas.

- Uso y transferencia de la información obtenida a partir de distintas fuentes, en soporte papel o digital, para la realización de tareas específicas.

- Composición de textos de cierta complejidad sobre temas cotidianos y de temas relacionados con la administración y gestión de empresas utilizando el léxico adecuado, los conectores más habituales y las estrategias básicas para la composición escrita: planificación, textualización y revisión.

- Uso de las estructuras y normas de los escritos propios del campo profesional: cartas, informes, folletos, emails, pedidos y respuestas comerciales, memorandos, currículum y otros.

- Uso correcto de la ortografía y de los diferentes signos de puntuación.

- Interés por la presentación cuidada de los textos escritos, en soporte papel o digital.

- Aspectos socioprofesionales

- Diferencias culturales entre distintas nacionalidades. Su importancia en el mundo de los negocios.

- Valoración del aprendizaje de la lengua como medio para aumentar la motivación al enfrentarse con situaciones reales de su vida profesional.

- Interés e iniciativa en la comunicación en lengua extranjera en situaciones reales o simuladas.

- Reconocimiento del valor de la lengua para progresar en la comprensión de la organización empresarial.

- Identificación y respeto hacia las costumbres y rasgos culturales de los países donde se habla la lengua extranjera: costumbres horarias y hábitos profesionales.

- Uso apropiado de fórmulas lingüísticas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía: saludos, bienvenidas, presentaciones; acuerdo, discrepancia, invitación a la relación comercial...

- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación e intención de los interlocutores.

- Descripción de una empresa, organigrama y actividades.

- Medios lingüísticos utilizados

- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio de la administración y gestión de empresas.

- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio asociado a situaciones habituales de comunicación: describir (personas, rutinas, intereses, objetos y lugares), expresar gustos y preferencias, comparar, contrastar y diferenciar entre datos y opiniones, describir experiencias, costumbres y hábitos en el pasado, expresar procesos y cambios, expresar planes, predecir acontecimientos, expresar obligación y ausencia de obligación, necesidad,

capacidad, posibilidad, deducciones a acciones presentes y pasadas, expresar causa, consecuencia y resultado.

- Uso adecuado de elementos gramaticales: revisión y ampliación del uso de los tiempos verbales, usos del infinitivo y el gerundio después de ciertos verbos, preposiciones y como sujeto, phrasal verbs, conectores y marcadores del discurso, oraciones temporales y condicionales, revisión del comparativo y superlativo, estilo indirecto, voz pasiva, oraciones de relativo y verbos modales.

- Pronunciación de fonemas de especial dificultad.

- Reconocimiento y producción autónoma de diferentes patrones de ritmo, entonación y acentuación de palabras y frases.

#### ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para responder a las necesidades comunicativas en lengua extranjera propias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo deberán considerar las necesidades comunicativas del título al que pertenece este módulo. De modo que el diseño y desarrollo del programa y, en su caso, de los materiales estarán orientados a la finalidad esencial de que los alumnos alcancen los objetivos curriculares previstos en este módulo.

### Anexo III

#### ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL

CLAVE/MÓDULO PROFESIONAL	HORAS CURRÍCULO	HORAS SEMANALES	
		PRIMER CURSO	SEGUNDO CURSO
0437 Comunicación empresarial y atención al cliente	130	4	
0438 Operaciones administrativas de compra-venta	165	5	
0439 Empresa y Administración	100	3	
0440 Tratamiento informático de la información	260	8	
0441 Técnica contable	130	4	
0156 Inglés	100	3	
0449. Formación y orientación laboral	90	3	
IN2GAB Inglés Técnico para Gestión administrativa	90		4
0442 Operaciones administrativas de recursos humanos	120		6
0443 Tratamiento de la documentación contable	125		6
0446 Empresa en el aula	165		8
0448 Operaciones auxiliares de gestión de tesorería	125		6
0451. Formación en centros de trabajo *	400		
Total horas Currículo	2000		
Total horas semanales por curso		30 (1.º, 2.º y 3.º trimestres)	30 (1.º y 2.º trimestres)

\*Este módulo profesional se desarrolla en el segundo curso del ciclo formativo, en su tercer trimestre.

**Anexo IV**ESPECIALIDADES Y TITULACIONES DEL PROFESORADO CON ATRIBUCIÓN  
DOCENTE EN LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO  
FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO	REQUISITOS
• Inglés Técnico para Gestión administrativa	• Administración de empresas	• Catedrático de Enseñanza Secundaria/ Profesor de Enseñanza Secundaria	• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés • Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa
	• Inglés (*)	• Catedrático de Enseñanza Secundaria/ Profesor de Enseñanza Secundaria	

(\*) Este profesorado tendrá preferencia a la hora de impartir este módulo.

TITULACIONES REQUERIDAS PARA IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES  
INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA EN LOS  
CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA

MÓDULO PROFESIONAL	TITULACIONES	REQUISITOS
• Inglés Técnico para Gestión administrativa	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.	• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés • Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa
	• Licenciado en Traducción e Interpretación de la Lengua Inglesa • Licenciado en Filología Inglesa	

**Anexo V**

## ESPACIOS MÍNIMOS

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