

## Currículos de FP

### Borrador do Decreto           /2010

### Técnico en xestión administrativa

Borrador

## Índice

<b>Decreto <u>   </u>/2010, do <u>   </u> de <u>   </u>, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa. ....</b>	<b>5</b>
CAPÍTULO I. Disposicións xerais.....	7
Artigo 1. Obxecto. ....	7
CAPÍTULO II. Identificación do título, perfil profesional, contorno profesional e perspectiva do título no sector ou nos sectores .....	7
Artigo 2. Identificación.....	7
Artigo 3. Perfil profesional do título. ....	7
Artigo 4. Competencia xeral.....	8
Artigo 5. Competencias profesionais, persoais e sociais.....	8
Artigo 6. Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.....	9
Artigo 7. Contorno profesional. ....	10
Artigo 8. Perspectiva do título no sector ou nos sectores.....	10
CAPÍTULO III. Ensinanzas do ciclo formativo e parámetros básicos de contexto .....	11
Artigo 9. Obxectivos xerais. ....	11
Artigo 10. Módulos profesionais.....	13
Artigo 11. Espazos e equipamentos.....	13
Artigo 12. Profesorado.....	14
CAPÍTULO IV. Accesos e vinculación a outros estudos, e correspondencia de módulos profesionais coas unidades de competencia.....	14
Artigo 13. Acceso a outros estudos.....	14
Artigo 14. Validacións e exencións. ....	15
Artigo 15. Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.....	15
CAPÍTULO V. Organización da impartición.....	15
Artigo 16. Distribución horaria.....	15
Artigo 17. Unidades formativas.....	16
Disposicións adicionais.....	16
Primeira.- Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia do presente título. ....	16
Segunda.- Titulacións equivalentes e vinculación coas capacitacións profesionais. ....	16
Terceira.- Regulación do exercicio da profesión. ....	17
Cuarta.- Accesibilidade universal nas ensinanzas deste título. ....	17
Quinta. Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.....	18
Sexta. Desenvolvemento do currículo.....	18
Disposición transitoria.....	18
Única. Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional. ....	18
Disposición derogatoria .....	18
Única.- Derrogación de normas. ....	18
Disposicións derradeiras.....	18
Primeira. Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.....	18

Segunda.- Desenvolvemento normativo .....	19
Terceira.- Entrada en vigor .....	19

## **1. Anexo I. Módulos profesionais ..... 20**

1.1 Módulo profesional: comunicación empresarial e atención á clientela .....	20
1.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	20
1.1.2 Contidos básicos .....	23
1.1.3 Orientacións pedagóxicas .....	26
1.2 Módulo profesional: operacións administrativas de compravenda .....	28
1.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	28
1.2.2 Contidos básicos .....	30
1.2.3 Orientacións pedagóxicas .....	31
1.3 Módulo profesional: empresa e Administración.....	33
1.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	33
1.3.2 Contidos básicos .....	35
1.3.3 Orientacións pedagóxicas .....	37
1.4 Módulo profesional: tratamento informático da información .....	38
1.4.1 Unidade formativa 1: operatoria de teclados.....	38
1.4.2 Unidade formativa 2: ofimática.....	39
1.4.3 Unidade formativa 3: multimedia .....	42
1.4.4 Orientacións pedagóxicas .....	45
1.5 Módulo profesional: técnica contable .....	46
1.5.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	46
1.5.2 Contidos básicos .....	48
1.5.3 Orientacións pedagóxicas .....	49
1.6 Módulo profesional: operacións administrativas de recursos humanos.....	50
1.6.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	50
1.6.2 Contidos básicos .....	52
1.6.3 Orientacións pedagóxicas .....	54
1.7 Módulo profesional: tratamento da documentación contable.....	55
1.7.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	55
1.7.2 Contidos básicos .....	56
1.7.3 Orientacións pedagóxicas .....	57
1.8 Módulo profesional: inglés .....	59
1.8.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	59
1.8.2 Contidos básicos .....	60
1.8.3 Orientacións pedagóxicas .....	63
1.9 Módulo profesional: empresa na aula .....	64
1.9.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	64
1.9.2 Contidos básicos .....	66
1.9.3 Orientacións pedagóxicas .....	67
1.10 Módulo profesional: operacións auxiliares de xestión de tesouraría.....	68
1.10.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	68
1.10.2 Contidos básicos .....	69
1.10.3 Orientacións pedagóxicas .....	70
1.11 Módulo profesional: formación e orientación laboral .....	72
1.11.1 Unidade formativa 1: prevención de riscos laborais.....	72
1.11.2 Unidade formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego.....	74

1.11.3 Orientacións pedagóxicas .....	77
<b>1.12 Módulo profesional: formación en centros de traballo .....</b>	<b>79</b>
1.12.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	79
<b>2. Anexo II .....</b>	<b>82</b>
A) Espazos mínimos .....	82
B) Equipamentos mínimos .....	82
<b>3. Anexo III .....</b>	<b>84</b>
A) Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de técnico en xestión administrativa .....	84
B) Titulacións equivalentes para efectos de docencia .....	84
C) Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que conforman o título para os centros de titularidade privada e doutras administracións distintas da educativa, e orientacións para a Administración educativa	85
<b>4. Anexo IV .....</b>	<b>86</b>
Validacións entre módulos profesionais establecidos no título de técnico en xestión administrativa ao abeiro da Lei orgánica 1/1990 e os establecidos no título de técnico en xestión administrativa ao abeiro da Lei orgánica 2/2006..	86
<b>5. Anexo V .....</b>	<b>87</b>
A) Correspondencia das unidades de competencia acreditadas consonte o establecido no artigo 8 da Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, cos módulos profesionais para a súa validación .....	87
B) Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación .....	87
<b>6. Anexo VI .....</b>	<b>89</b>
Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo para o réxime ordinario .....	89
<b>7. Anexo VII .....</b>	<b>90</b>
Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración .....	90

*Decreto █/2010, do █ de █, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa.*

O Estatuto de Autonomía de Galicia, no seu artigo 31, determina que é competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia a regulación e a administración do ensino en toda a súa extensión, nos seus niveis e graos, nas súas modalidades e especialidades, sen prexuízo do disposto no artigo 27 da Constitución e nas leis orgánicas que, conforme o punto primeiro do seu artigo 81, a desenvolvan.

A Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, das cualificacións e da formación profesional, ten por obxecto a ordenación dun sistema integral de formación profesional, cualificacións e acreditación que responda con eficacia e transparencia ás demandas sociais e económicas a través das modalidades formativas.

A devandita lei establece que a Administración xeral do Estado, de conformidade co que se dispón no artigo 149. 1. 30.ª e 7.ª da Constitución española, e logo da consulta ao Consello Xeral de Formación Profesional, determinará os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade que constituirán as ofertas de formación profesional referidas ao Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, creado polo Real decreto 1128/2003, do 5 de setembro, e modificado polo Real decreto 1416/2005, do 25 de novembro, cuxos contidos poderán ampliar as administracións educativas no ámbito das súas competencias.

Establece, así mesmo, que os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade terán carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e serán expedidos polas administracións competentes, a educativa e a laboral respectivamente.

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu capítulo III que se entende por currículo o conxunto de obxectivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada unha das ensinanza reguladas pola citada lei.

No seu capítulo V establece as directrices xerais da formación profesional inicial e dispón que o Goberno, logo da consulta ás comunidades autónomas, establecerá as titulacións correspondentes aos estudos de formación profesional, así como os aspectos básicos do currículo de cada unha delas.

O Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, estableceu no seu capítulo II a estrutura dos títulos de formación profesional, tomando como base o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, as directrices fixadas pola Unión Europea e outros aspectos de interese social.

No seu capítulo IV, dedicado á definición do currículo polas administracións educativas en desenvolvemento do artigo 6.3 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece que as administracións educativas, no ámbito das súas competencias, establecerán os currículos correspondentes ampliando e contextualizando os contidos dos títulos á realidade socioeconómica do territorio da súa competencia, e respectando o seu perfil profesional.

Publicado o Real decreto 1631/2009, do 30 de outubro, polo que se establece o título de técnico en xestión administrativa e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2, correspóndelle á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecer o currículo correspondente no ámbito da comunidade autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, o presente decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico en xestión administrativa. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Para estes efectos, determínase a identificación do título, o seu perfil profesional, o contorno profesional, a perspectiva do título no sector ou nos sectores, as ensinanzas do ciclo formativo, a correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención, así como os parámetros do contexto formativo para cada módulo profesional no que se refire a espazos, equipamentos, titulacións e especialidades do profesorado, e as súas equivalencias para efectos de docencia.

Así mesmo, determínanse os accesos a outros estudos, as validacións, exencións e equivalencias, e a información sobre os requisitos necesarios segundo a lexislación vixente para o exercicio profesional, cando proceda.

O currículo que se establece no presente decreto desenvólvese tendo en conta o perfil profesional do título a través dos obxectivos xerais que o alumnado debe alcanzar ao finalizar o ciclo formativo e os obxectivos propios de cada módulo profesional, expresados a través dunha serie de resultados de aprendizaxe, entendidos como as competencias que deben adquirir os alumnos e as alumnas nun contexto de aprendizaxe, que lles han permitir conseguir os logros profesionais necesarios para desenvolver as súas funcións con éxito no mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaxe establécese unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal redactados de xeito integrado, que han proporcionar o soporte de información e destreza precisos para lograr as competencias profesionais, persoais e sociais propias do perfil do título.

Neste sentido, a inclusión do módulo de formación en centros de traballo posibilita que o alumnado complete a formación adquirida no centro educativo mediante a realización dun conxunto de actividades de produción e/ou de servizos en situacións reais de traballo no contorno produtivo do centro, de acordo coas esixencias derivadas do Sistema Nacional de Cualificacións e Formación Profesional.

A formación relativa á prevención de riscos laborais dentro do módulo de formación e orientación laboral aumenta a empregabilidade do alumnado que supere estas ensinanzas e facilita a súa incorporación ao mundo do traballo, ao capacitalo para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

De acordo co artigo 9.2 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, establécese a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración, coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida, respectando, en todo caso, a necesaria coherencia da formación asociada a cada unha delas.

De conformidade co exposto, por proposta do conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, no exercicio da facultade outorgada polo artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, modificada polas Leis 11/1988, do 20 de outubro, 2/2007, do 28 de marzo e 12/2007, do 27 de xullo, conforme os ditames do Consello Galego de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, de acordo co ditame do Consello Consultivo de Galicia e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do día  de  de dous mil dez,

## DISPOÑO

### **CAPÍTULO I. Disposicións xerais**

#### **Artigo 1. Obxecto.**

O presente decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico en xestión administrativa, determinado polo Real decreto 1631/2009, do 30 de outubro, polo que se establece o título de técnico en xestión administrativa e se establecen as súas ensinanzas mínimas.

### **CAPÍTULO II. Identificación do título, perfil profesional, contorno profesional e prospectiva do título no sector ou nos sectores**

#### **Artigo 2. Identificación.**

O título de técnico en xestión administrativa identifícase polos seguintes elementos:

- Denominación: xestión administrativa.
- Nivel: formación profesional de grao medio.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: administración e xestión.
- Referente europeo: CINE–3 (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).

#### **Artigo 3. Perfil profesional do título.**

O perfil profesional do título de técnico en xestión administrativa determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e so-

ciais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

#### **Artigo 4. Competencia xeral.**

A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de apoio administrativo no ámbito laboral, contable, comercial, financeiro e fiscal, así como de atención á clientela ou ás persoas usuarias, en empresas tanto públicas como privadas, aplicando a normativa e os protocolos de calidade, de xeito que se asegure a satisfacción da clientela e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e de protección ambiental.

#### **Artigo 5. Competencias profesionais, persoais e sociais.**

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan deseguido:

a) Tramitar documentos e comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa.

b) Elaborar documentos e comunicacións a partir de ordes recibidas ou de información obtida.

c) Clasificar, rexistrar e archivar comunicacións e documentos segundo as técnicas apropiadas e os parámetros establecidos na empresa.

d) Rexistrar contablemente a documentación soporte correspondente á operativa da empresa, en condicións de seguridade e calidade.

e) Realizar xestións administrativas de tesouraría, seguindo as normas e os protocolos establecidos pola xerencia, co fin de manter a liquidez da organización.

f) Efectuar as xestións administrativas das áreas de selección e formación dos recursos humanos da empresa, axustándose á normativa e á política empresarial, baixo a supervisión da persoa responsable do departamento.

g) Prestar apoio administrativo na área de xestión laboral da empresa, axustándose á normativa e baixo a supervisión da persoa responsable do departamento.

h) Realizar as xestións administrativas da actividade comercial e rexistrar a documentación de soporte correspondente a determinadas obrigas fiscais derivadas.

i) Desempeñar as actividades de atención á clientela ou ás persoas usuarias no ámbito administrativo e comercial, asegurando os niveis de calidade establecidos e relacionados coa imaxe da empresa ou da institución.

j) Aplicar os protocolos de seguridade laboral e ambiental, de hixiene e de calidade durante todo o proceso produtivo, para evitar danos nas persoas e no medio.

k) Cumprir os obxectivos da produción, actuando conforme os principios de responsabilidade e mantendo unhas relacións profesionais axeitadas cos membros do equipo de traballo.

l) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os



procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

m) manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo.

n) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, de acordo co establecido na lexislación.

o) Detectar e analizar oportunidades de emprego e autoemprego desenvolvendo unha cultura emprendedora e adaptándose a diferentes postos de traballo e a novas situacións.

p) Participar de xeito activo na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

q) Participar nas actividades da empresa con respecto e con actitude de tolerancia.

r) Adaptarse a diferentes postos de traballo e a novas situacións laborais orixinadas por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.

s) Participar no traballo en equipo respectando a xerarquía definida na organización.

## **Artigo 6. Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.**

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Actividades administrativas de recepción e relación coa clientela, ADG307\_2 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0975\_2: Recibir e procesar as comunicacións internas e externas.
- UC0976\_2: Realizar as xestións administrativas do proceso comercial.
- UC0973\_1: Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.
- UC0978\_2: Xestionar o arquivo en soporte convencional e informático.
- UC0977\_2: Comunicarse nunha lingua estranxeira con un nivel de usuario independente nas actividades de xestión administrativa en relación coa clientela.
- UC0233\_2: Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e da documentación.

b) Actividades de xestión administrativa, ADG308\_2 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0976\_2: Realizar as xestións administrativas do proceso comercial.
- UC0979\_2: Realizar as xestións administrativas de tesouraría.
- UC0980\_2: Efectuar as actividades de apoio administrativo de recursos humanos.

- UC0981\_2: Realizar rexistros contables.
- UC0973\_1: Introducir datos e textos en terminais informáticos en condicións de seguridade, calidade e eficiencia.
- UC0978\_2: Xestionar o arquivo en soporte convencional e informático.
- UC0233\_2: Manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e da documentación.

## **Artigo 7. Contorno profesional.**

1. Este profesional exerce a súa actividade en empresas grandes, medianas e pequenas, en calquera sector de actividade e nomeadamente no de servizos, así como nas administracións públicas, ofrecendo apoio administrativo nas tarefas de administración e xestión das referidas empresas e institucións, e prestándolle atención á clientela e á cidadanía.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Auxiliar administrativo/a.
- Axudante de oficina.
- Auxiliar administrativo/a de cobramentos e pagamentos
- Administrativo/a comercial.
- Auxiliar administrativo/a de xestión de persoal
- Auxiliar administrativo/a das administracións públicas.
- Recepcionista.
- Empregado/a de atención á clientela.
- Empregado/a de tesouraría.
- Empregado/a de medios de pagamento..

## **Artigo 8. Prospectiva do título no sector ou nos sectores.**

1. A organización da actividade produtiva das empresas e do traballo exíxelle actualmente ao persoal profesional da xestión administrativa unha grande polivalencia, así como unha serie de competencias persoais e sociais relacionadas co traballo en equipo, coa autonomía e a iniciativa na toma de decisións, co desenvolvemento de tarefas e coa vocación de atención ao público.

2. As maiores vías de demanda de emprego son o incremento continuado do sector de servizos en España fronte á industria e a agricultura, así como a externalización de certas tarefas que realizan algunhas empresas. Desde a primeira liña, incrementábase o número total de profesionais da área administrativa, tanto pola implantación de novas empresas de todos os sectores económicos como polo desenvolvemento das xa existentes. Desde o punto de vista da externalización, cada vez máis compañías deciden subcontratar a súa xestión administrativa ou parte dela a empresas especializadas, o que, lóxicamente, implica o crecemento e a pro-

liferación de empresas dedicadas en exclusiva a prestar servizos administrativos a outras (xestorías, asesorías, consultoras, centros de servizos, etc.).

3.O cambio constante na lexislación, nos tipos de documentos e na integración dos procedementos administrativos utilizados pola empresa demanda destas persoas unha actualización continua e actitudes favorables cara á aprendizaxe ao longo de toda a vida, a autoformación e a responsabilidade.

4. A crecente competitividade no mundo empresarial require, así mesmo, profesionais capaces de desenvolver a súa actividade nun ambiente de xestión de calidade, respectando a normativa ambiental e de seguridade laboral.

5. Por último, en relación co anterior e coa imparabile tendencia á globalización das relacións económicas, o emprego do inglés como lingua de intercambio internacional é imprescindible e, xa que logo, convértese nun factor máis de exixencia para o persoal profesional da área administrativa, debido á permanente xestión de documentos e de comunicacións.

### **CAPÍTULO III. Ensinanzas do ciclo formativo e parámetros básicos de contexto**

#### **Artigo 9. Obxectivos xerais.**

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo son os seguintes:

a) Analizar o fluxo de información, así como a tipoloxía e a finalidade dos documentos e das comunicacións que se utilizan na empresa, para a súa tramitación.

b) Analizar os documentos e as comunicacións que se utilizan na empresa, e recoñecer a súa estrutura, os seus elementos e as súas características, para a súa elaboración.

c) Identificar e seleccionar as expresións en lingua inglesa propias da empresa, para elaborar documentos e comunicacións.

d) Analizar as posibilidades das aplicacións e dos equipamentos informáticos en relación coa eficacia do seu emprego no tratamento da información, para elaborar documentos e comunicacións.

e) Realizar documentos e comunicacións no formato característico e coas condicións de calidade correspondentes, aplicando as técnicas de tratamento da información.

f) Analizar e elixir as técnicas e os sistemas de preservación de comunicacións e documentos adecuados a cada caso, e aplicalos de xeito manual e informático para a súa clasificación, o seu rexistro e o seu arquivo.

g) Interpretar a normativa e a metodoloxía contable, analizando a problemática contable que poida darse nunha empresa, así como a documentación asociada para o seu rexistro.

h) Introducir asentos contables manualmente e en aplicacións informáticas específicas, consonte a normativa, para rexistrar contablemente a documentación.

i) Comparar e avaliar os elementos que interveñen na xestión da tesouraría, os produtos e os servizos financeiros básicos, e os documentos relacionados con eles, comprobando as necesidades de liquidez e de financiamento da empresa para realizar as xestións administrativas relacionadas.

j) Efectuar cálculos básicos de produtos e servizos financeiros, empregando principios de matemática financeira elemental, para realizar as xestións administrativas de tesouraría.

k) Recoñecer a normativa legal aplicable, as técnicas de xestión asociadas e as funcións do departamento de recursos humanos, e analizar a problemática laboral que poida darse nunha empresa e a documentación relacionada para realizar a xestión administrativa dos recursos humanos.

l) Identificar e preparar a documentación salientable e as actuacións que cumpra desenvolver, interpretando a política da empresa, para efectuar as xestións administrativas das áreas de selección e formación dos recursos humanos.

m) Formalizar documentación e preparar informes consultando a normativa e as vías de acceso á Administración pública (internet, oficinas de atención ao público, etc.) e empregando, de ser o caso, aplicacións informáticas específicas, para prestar apoio administrativo na área de xestión laboral da empresa.

n) Seleccionar datos e formalizar documentos derivados da área comercial, interpretando normas mercantís e fiscais, para realizar as xestións administrativas correspondentes.

o) Transmitir comunicacións de xeito oral, telemático ou escrito, adecuadas a cada caso e analizando os protocolos de calidade e imaxe empresarial ou institucional, para desempeñar as actividades de atención á clientela ou ás persoas usuarias.

p) Identificar as normas de calidade e de seguridade, así como as de prevención de riscos laborais e ambientais, e recoñecer os factores de risco e os parámetros de calidade, para aplicar os protocolos correspondentes no desenvolvemento do traballo.

q) Recoñecer as principais aplicacións informáticas de xestión para o seu uso habitual no desempeño da actividade administrativa.

r) Valorar as actividades de traballo nun proceso produtivo, e identificar a súa achega ao proceso global para conseguir os obxectivos da produción.

s) Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, recoñecendo outras prácticas, ideas ou crenzas, para resolver problemas e tomar decisións.

t) Recoñecer e identificar posibilidades de mellora profesional, reunindo información e adquirindo coñecementos para a innovación e a actualización no ámbito do seu traballo.

u) Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade, analizando o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.

v) Recoñecer e identificar as posibilidades de negocio, analizando o mercado e

estudando a viabilidade empresarial para a xeración do seu propio emprego.

### **Artigo 10. Módulos profesionais.**

Os módulos profesionais deste ciclo formativo, que se desenvolven no anexo I do presente decreto, son os que a se relacionan a seguir:

- MP0437. Comunicación empresarial e atención á clientela.
- MP0438. Operacións administrativas de compravenda.
- MP0439. Empresa e Administración.
- MP0440. Tratamento informático da información.
- MP0441. Técnica contable.
- MP0442. Operacións administrativas de recursos humanos.
- MP0443. Tratamento da documentación contable.
- MP0444. Inglés.
- MP0446. Empresa na aula.
- MP0448. Operacións auxiliares de xestión de tesouraría.
- MP0449. Formación e orientación laboral.
- MP0451. Formación en centros de traballo.

### **Artigo 11. Espazos e equipamentos.**

1. Os espazos e os equipamentos mínimos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas deste ciclo formativo son os establecidos no anexo II deste decreto.

2. Os espazos formativos establecidos respectarán a normativa sobre prevención de riscos laborais, a normativa sobre seguridade e saúde no posto de traballo, e cantas outras normas sexan de aplicación.

3. Os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse o mesmo ou outros ciclos formativos, ou etapas educativas.

4. Non cómpre que os espazos formativos identificados se diferencien mediante pechamentos.

5. A cantidade e as características dos equipamentos que se inclúen en cada espazo deberá estar en función do número de alumnos e alumnas, e han ser os necesarios e suficientes para garantir a calidade do ensino e a adquisición dos resultados de aprendizaxe.

6. O equipamento disporá da instalación necesaria para o seu correcto funcionamento, cumprirá as normas de seguridade e prevención de riscos, e cantas outras sexan de aplicación, e respectaranse os espazos ou as superficies de seguridade que esixan as máquinas en funcionamento.

## **Artigo 12. Profesorado.**

1. A docencia dos módulos profesionais que constitúen as ensinanzas deste ciclo formativo correspóndelle ao profesorado do corpo de catedráticos de ensino secundario, do corpo de profesorado ensino secundario e do corpo de profesorado técnico de formación profesional, segundo proceda, das especialidades establecidas no anexo III A) deste decreto.

2. As titulacións requiridas para acceder aos corpos docentes citados son, con carácter xeral, as establecidas no artigo 13 do Real decreto 276/2007, do 23 de febreiro, polo que se aproba o regulamento de ingreso, accesos e adquisición de novas especialidades nos corpos docentes a que se refire a Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e se regula o réxime transitorio de ingreso a que se refire a disposición transitoria decimo sétima da devandita lei. As titulacións equivalentes ás anteriores para efectos de docencia, para as especialidades do profesorado son as recollidas no anexo III B) do presente decreto.

3. As titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que formen o título, para o profesorado dos centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas, concréntanse no anexo III C) do presente decreto.

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecerá un procedemento de habilitación para exercer a docencia, no que se esixirá o cumprimento dalgún dos seguintes requisitos:

- Que as ensinanzas conducentes ás titulacións citadas engloben os obxectivos dos módulos profesionais.
- Que se acredite mediante certificación unha experiencia laboral de, polo menos, tres anos no sector vinculado á familia profesional, realizando actividades produtivas en empresas relacionadas implicitamente cos resultados de aprendizaxe.

## **CAPÍTULO IV. Accesos e vinculación a outros estudos, e correspondencia de módulos profesionais coas unidades de competencia**

### **Artigo 13. Acceso a outros estudos.**

1. O título de técnico en xestión administrativa permite o acceso directo para cursar calquera outro ciclo formativo de grao medio, nas condicións de acceso que se establezan.

2. Este título permitirá acceder mediante proba, con dezaoito anos cumpridos, e sen prexuízo da correspondente exención, a todos os ciclos formativos de grao superior da mesma familia profesional e a outros ciclos formativos en que coincida a modalidade de bacharelato que facilite a conexión cos ciclos solicitados.

3. Este título permitirá o acceso a calquera das modalidades de bacharelato, de acordo co disposto no artigo 44.1 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e no artigo 16.3 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro.

## **Artigo 14. Validacións e exencións.**

1. As validacións de módulos profesionais dos títulos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de ordenación xeral do sistema educativo, cos módulos profesionais dos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establécense no anexo IV do presente decreto.

2. Serán obxecto de validación os módulos profesionais comúns a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contidos, obxectivos expresados como resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación, establecidos nos reais decretos polos que se fixan as ensinanzas mínimas dos títulos de formación profesional. Malia o anterior, e consonte o artigo 45.2 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, quen superara o módulo profesional de formación e orientación laboral, ou o módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en calquera dos ciclos formativos correspondentes aos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, terá validados os devanditos módulos en calquera outro ciclo formativo establecido ao abeiro da mesma lei.

3. O módulo profesional de formación e orientación laboral de calquera título de formación profesional poderá ser obxecto de validación sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 45.3 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, que se acredite polo menos un ano de experiencia laboral e se posúa o certificado de técnico en prevención de riscos laborais, nivel básico, expedido consonte o disposto no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

4. De acordo co establecido no artigo 49 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, poderá determinarse a exención total ou parcial do módulo profesional de formación en centros de traballo pola súa correspondencia coa experiencia laboral, sempre que se acredite unha experiencia relacionada con este ciclo formativo nos termos previstos no devandito artigo.

## **Artigo 15. Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.**

1. A correspondencia das unidades de competencia cos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título para a súa validación ou exención queda determinada no anexo V A) deste decreto.

2. A correspondencia dos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título coas unidades de competencia para a súa acreditación queda determinada no anexo V B) deste decreto.

## **CAPÍTULO V. Organización da impartición**

### **Artigo 16. Distribución horaria.**

1. Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse polo réxime or-

dinario segundo se establece no anexo VI deste decreto.

### **Artigo 17. Unidades formativas.**

1. Consonte o artigo 9.2 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, e coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida e servir de referente para a súa impartición, establécese no anexo VII a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

2. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria ha determinar os efectos académicos da división dos módulos profesionais en unidades formativas.

### **Disposicións adicionais**

#### **Primeira.- Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia do presente título.**

A impartición das ensinanzas dos módulos profesionais deste ciclo formativo nas modalidades semipresencial ou a distancia, que se ofrecerán unicamente polo réxime para as persoas adultas, ha requirir a autorización previa da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, conforme o procedemento que se estableza.

#### **Segunda.- Titulacións equivalentes e vinculación coas capacitacións profesionais.**

1. Consonte o establecido na disposición adicional trixésimo primeira da Lei orgánica 2/2006, de educación, os títulos que se relacionan deseguido terán os mesmos efectos profesionais que o título de técnico en xestión administrativa, establecido no Real decreto 1631/2009, do 30 de outubro, cuxo currículo para Galicia se desenvolve no presente decreto:

- Título de técnico auxiliar administrativo, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico auxiliar en secretariado, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico auxiliar en rexedura de pisos, rama de hostalaría e turismo, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico auxiliar de administración e xestión, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico auxiliar en documentación administrativa e operatoria de te-



clados, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

- Título de técnico auxiliar xurídico, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

2. O título que se indica deseguido terá os mesmos efectos profesionais e académicos que o título de técnico en xestión administrativa, establecido no Real decreto 1631/2009, do 30 de outubro, cuxo currículo para Galicia se desenvolve no presente decreto:

- Título de técnico en xestión administrativa, establecido polo Real Decreto 1662/1994, do 22 de xullo, cuxo currículo para Galicia foi establecido polo Decreto 228/97 do 30 de xullo.

3. A formación establecida neste decreto no módulo profesional de formación e orientación laboral capacita para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

### **Terceira.- Regulación do exercicio da profesión.**

1. De conformidade co establecido no Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, os elementos recollidos no presente decreto non constitúen regulación do exercicio de profesión titulada ningunha.

2. Así mesmo, as equivalencias de titulacións académicas establecidas nos puntos 1 e 2 da disposición adicional segunda deste decreto entenderanse sen prexuízo do cumprimento das disposicións que habilitan para o exercicio das profesións reguladas.

### **Cuarta.- Accesibilidade universal nas ensinanzas deste título.**

1. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria garantirá que o alumnado poida acceder e cursar este ciclo formativo nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

2. As programacións didácticas que desenvolvan o currículo establecido no presente decreto deberán ter en conta o principio de “deseño para todos”. Para tal efecto, han recoller as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.

En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa á consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos

profesionais.

#### **Quinta. Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.**

A autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas deste ciclo formativo esixirá que desde o inicio do curso escolar se cumpran os requisitos de profesorado, espazos e equipamentos regulados neste decreto.

#### **Sexta. Desenvolvemento do currículo.**

O currículo establecido neste decreto require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo. Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao contorno socioeconómico do centro, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

#### **Disposición transitoria**

##### **Única. Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional.**

A autorización concedida aos centros educativos de titularidade privada para impartir as ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 228/97, do 30 de xullo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa, entenderase referida ás ensinanzas reguladas no presente decreto.

#### **Disposición derogatoria**

##### **Única.- Derrogación de normas.**

Queda derrogado o Decreto 228/97, do 30 de xullo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa, e todas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto, sen prexuízo da disposición derradeira primeira.

#### **Disposicións derradeiras**

##### **Primeira. Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.**

1. No curso 2010-2011 implantarase o primeiro curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o primeiro curso das ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 228/97 do 30 de xullo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa.

2. No curso 2011-2012 implantarase o segundo curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o segundo curso das ensinanzas ás que se fai referencia no Decreto 228/97 do 30 de xullo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao medio correspondente ao título de técnico en xestión administrativa.

3. No curso 2010-2011 implantaranse as ensinanzas reguladas no presente decreto polo réxime para as persoas adultas.

### **Segunda.- Desenvolvemento normativo.**

1. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria para ditar as disposicións que sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido neste decreto.

2. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria a modificar o anexo II B), relativo a equipamentos, cando por razóns de obsolescencia ou actualización tecnolóxica así se xustifique.

### **Terceira.- Entrada en vigor.**

O presente decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de dous mil dez

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria

# 1. Anexo I. Módulos profesionais

---

## 1.1 Módulo profesional: comunicación empresarial e atención á clientela

- Código: MP0437.
- Duración: 140 horas.

### 1.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Selecciona técnicas de comunicación en relación coa estrutura e a imaxe da empresa, e cos fluxos de información existentes nela.
  - CA1.1. Recoñeceuse a necesidade de comunicación entre as persoas.
  - CA1.2. Distinguiuse entre comunicación e información.
  - CA1.3. Distinguíronse os elementos e os procesos que interveñen na comunicación.
  - CA1.4. Recoñecéronse os obstáculos que poidan existir nun proceso de comunicación.
  - CA1.5. Determinouse o mellor xeito e a mellor actitude á hora de presentar a mensaxe.
  - CA1.6. Identificáronse os conceptos de imaxe e cultura da empresa.
  - CA1.7. Diferenciáronse os tipos de organizacións e o seu organigrama funcional.
  - CA1.8. Distinguíronse as comunicacións internas e externas, e os fluxos de información dentro da empresa.
  - CA1.9. Seleccionouse o destinatario e a canle acaída para cada situación.
- RA2. Transmite información de xeito oral, tendo en conta os usos e os costumes socio-profesionais habituais da empresa.
  - CA2.1. Identificáronse os principios básicos que cumpra ter en conta na comunicación verbal.
  - CA2.2. Identificouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
  - CA2.3. Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais.
  - CA2.4. Identificouse o interlocutor consonte as debidas normas de protocolo, e adaptouse a actitude e a conversa á situación da que se parta.
  - CA2.5. Elaborouse a mensaxe verbal de maneira concreta e precisa, tendo en conta as dificultades posibles na súa transmisión.
  - CA2.6. Utilizáronse as expresións e o léxico que mellor se adapten ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
  - CA2.7. Presentouse a mensaxe verbal elaborada utilizando a linguaxe non verbal máis axeitada.
  - CA2.8. Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, e aplicáronse as normas básicas de uso.
  - CA2.9. Valorouse se a información se transmite con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.

- CA2.10. Analizáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
- RA3. Transmite información escrita aplicando as técnicas de estilo a cada tipo de documento propio da empresa e da Administración pública.
  - CA3.1. Identificáronse os soportes para elaborar e transmitir os documentos: tipo de papel, sobres, etc.
  - CA3.2. Identificáronse as canles de transmisión: correo convencional e electrónico, fax, mensaxes curtas, etc.
  - CA3.3. Diferenciáronse os soportes máis axeitados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
  - CA3.4. Identificouse a persoa destinataria conforme as debidas normas de protocolo.
  - CA3.5. Clasificáronse os tipos máis habituais de documentos dentro da empresa segundo a súa finalidade.
  - CA3.6. Redactouse o documento apropiado cumprindo as normas ortográficas e sintácticas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
  - CA3.7. Identificáronse as ferramentas de procura de información para elaborar a documentación.
  - CA3.8. Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos ou autoedición.
  - CA3.9. Formalizáronse os libros de rexistro de entrada e saída de correspondencia e paquetería en soporte informático e convencional.
  - CA3.10. Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas, e para as institucións públicas e privadas.
  - CA3.11. Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
- RA4. Arquiva información en soporte impreso e informático, e recoñece os criterios de eficiencia e aforro nos trámites administrativos.
  - CA4.1. Describiuse a finalidade de organizar a información, así como os obxectivos perseguidos.
  - CA4.2. Diferenciáronse as técnicas de organización de información que se poidan aplicar nunha empresa ou nunha institución, así como os procedementos habituais de rexistro, clasificación e distribución da información nas organizacións.
  - CA4.3. Identificáronse os soportes de arquivo e rexistro, así como as prestacións das aplicacións informáticas específicas máis utilizadas, en función das características da información que se almacene.
  - CA4.4. Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, a súa estrutura e as súas funcións.
  - CA4.5. Determináronse os sistemas de clasificación, rexistro e arquivo acaídos para o tipo de documentos.
  - CA4.6. Realizáronse árbores de arquivos informáticos para ordenar a documentación dixital.
  - CA4.7. Aplicáronse as técnicas de arquivo nos intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico, etc.).
  - CA4.8. Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación, e detectáronse os erros que se puideran producir nel.

- CA4.9. Respectouse a normativa e os niveis de protección, seguridade e acceso á información, tanto en documentos físicos como en bases de datos informáticas.
- CA4.10. Aplicáronse, na elaboración e no arquivo da documentación, as técnicas de 3R (reducir, reutilizar e reciclar).
- RA5. Recoñece necesidades de posibles clientes aplicando técnicas de comunicación.
  - CA5.1. Desenvolvéronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que faciliten a empatía coa clientela en situacións de atención ou asesoramento.
  - CA5.2. Identificáronse as fases do proceso de atención á clientela ou ás persoas consumidoras ou usuarias, a través de diferentes canles de comunicación.
  - CA5.3. Recoñecéronse os erros que se cometen máis habitualmente na comunicación coa clientela.
  - CA5.4. Identificouse o comportamento da clientela.
  - CA5.5. Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun servizo da clientela.
  - CA5.6. Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
  - CA5.7. Adaptouse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida.
  - CA5.8. Tívose en conta a adecuación da forma e da actitude na atención e no asesoramento á clientela, en función da canle de comunicación utilizada.
  - CA5.9. Distinguíronse as etapas dun proceso comunicativo.
- RA6. Atende consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes, aplicando a normativa en materia de consumo.
  - CA6.1. Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
  - CA6.2. Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
  - CA6.3. Identificáronse os elementos da queixa ou da reclamación.
  - CA6.4. Recoñecéronse as fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
  - CA6.5. Identificouse e localizouse a información que cumpra subministrarlle á clientela.
  - CA6.6. Utilizáronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
  - CA6.7. Formalizouse, de ser o caso, un escrito de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
  - CA6.8. Recoñeceuse a importancia da protección do consumidor.
  - CA6.9. Identificouse a normativa en materia de consumo.
  - CA6.10. Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
- RA7. Potencia a imaxe de empresa, para o que aplica elementos e ferramentas do márketing.
  - CA7.1. Identificouse o concepto de márketing.
  - CA7.2. Recoñecéronse as funcións principais do márketing.
  - CA7.3. Valorouse a importancia do departamento de márketing.
  - CA7.4. Diferenciáronse as ferramentas e os elementos básicos do márketing.
  - CA7.5. Valorouse a importancia da imaxe corporativa para conseguir os obxectivos da empresa.

- CA7.6. Valorouse a importancia das relacións públicas e a atención á clientela para a imaxe da empresa.
- CA7.7. Identificouse a fidelización da clientela como un obxectivo prioritario do márketing.
- RA8. Aplica procedementos de calidade na atención á clientela, e identifica os estándares establecidos.
  - CA8.1. Identificáronse os factores que inflúen na prestación do servizo á clientela.
  - CA8.2. Describíronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
  - CA8.3. Describíronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
  - CA8.4. Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para se adiantar á incidencias nos procesos.
  - CA8.5. Detectáronse os erros producidos na prestación do servizo.
  - CA8.6. Aplicouse o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.
  - CA8.7. Explicouse o significado e a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
  - CA8.8. Definíronse as variables constitutivas do servizo posvenda e a súa relación coa fidelización da clientela.
  - CA8.9. Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
  - CA8.10. Describíronse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda, así como as súas fases e as súas ferramentas.

### 1.1.2 Contidos básicos

#### BC1. Selección de técnicas de comunicación empresarial

- Elementos e barreiras da comunicación.
- Comunicación, información e comportamento.
- Relacións humanas e laborais na empresa.
- Aplicación da escoita activa nos procesos de comunicación.
- Criterios de empatía e principios básicos da asertividade.
- Organización empresarial: organigramas.
- Principios e tipos de organización empresarial.
- Departamentos e áreas funcionais tipo.
- Funcións do persoal na organización.
- Descrición dos fluxos de comunicación.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa: publicidade e relacións públicas.

#### BC2. Transmisión de comunicación oral na empresa

- Principios básicos nas comunicacións orais.
- Normas de información e atención oral.

- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociais e protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate e entrevista.
- Comunicación non verbal.
- Elementos da linguaxe non verbal.
- Imaxe persoal.
- Comunicación verbal dentro do ámbito da empresa.
- Comunicación telefónica: uso do teléfono e da listaxe telefónica; normas para falar correctamente por teléfono; centrais telefónicas.
- Informática nas comunicacións verbais: videoconferencia, chat, etc.
- Comunicacións na recepción de visitas: acollemento, identificación, xestión e despedida.

### BC3. Transmisión de comunicación escrita na empresa

- Comunicación escrita na empresa.
- Normas de comunicación e expresión escrita.
- Léxico e normas ortográficas e sintácticas nas comunicacións escritas socioprofesionais.
- Abreviaturas comerciais e oficiais.
- Características principais da correspondencia comercial.
- Estrutura, estilos e clases da carta comercial.
- Formatos tipo de documentos de uso na empresa e na Administración.
- Medios e equipamentos ofimáticos e telemáticos.
- Correo electrónico: uso, estrutura e redacción de corre electrónico, tendo en conta a normativa de protección de datos.
- Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
- Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
- Aplicación de procedementos de seguridade e confidencialidade da información.

### BC4. Arquivo da información en soporte impreso e informático

- Arquivo da información en soporte impreso.
  - Clasificación e ordenación de documentos.
  - Normas de clasificación: vantaxes e inconvenientes. Tipoloxía.
  - Utilización de índices.
  - Técnicas de arquivo: natureza. Finalidade do arquivo.
  - Arquivo de documentos: captación, elaboración e custodia de datos.
  - Sistemas de arquivo: convencionais, por microfilme e informáticos.
  - Clasificación da información.
  - Centralización ou descentralización do arquivo.
  - Proceso de arquivo: normas que cómpre ter en conta no arquivo de documentos.



- Confección e presentación de informes procedentes do arquivo.
- Purga ou destrución da documentación.
- Confidencialidade da información e da documentación.
- Arquivo da información en soporte informático.
  - Bases de datos para o tratamento da información.
  - Estrutura e funcións dunha base de datos.
  - Procedementos de protección de datos.
  - Ficheiros e cartafoles.
  - Organización en cartafoles do correo electrónico e doutros sistemas de comunicación telemática.

#### BC5. Recoñecemento de necesidades da clientela

- Concepto e identificación da clientela: clientela interna e externa.
- Coñecemento da clientela e das súas motivacións.
- Elementos da atención á clientela: ámbito, organización e persoal.
- Fases da atención á clientela: acollemento, seguimento, xestión e despedida.
- Percepción da atención recibida por parte da clientela.
- Satisfacción da clientela.
- Procesos en contacto coa clientela externa.

#### BC6. Atención de consultas, queixas e reclamacións

- Departamento de atención á clientela: funcións.
- Valoración da atención recibida por parte da clientela: reclamación, queixa, suxestión e felicitación.
- Xestión reactiva e proactiva das reclamacións.
- Elementos dunha queixa e dunha reclamación.
- Fases da resolución de queixas e reclamacións.
- Consumidores.
- Institucións de consumo.
- Normativa en materia de consumo.
- Marco legal estatal, autonómico e local.
- Procedemento de recollida de reclamacións e denuncias.
- Tramitación e xestión.
- Seguimento da clientela perdida.

#### BC7. Potenciación da imaxe da empresa

- Márketing na actividade económica: influencia na imaxe da empresa.
- Natureza e alcance do márketing.

- Políticas de comunicación: publicidade (concepto, principios e obxectivos), relacións públicas e responsabilidade social corporativa.

#### BC8. Aplicación de procedementos de calidade na atención á clientela

- Calidade de servizo como elemento da competitividade da empresa.
- Tratamento de anomalías producidas na prestación do servizo.
- Procedementos de control do servizo.
- Avaliación e control do servizo.
- Control do servizo posvenda.
- Fidelización da clientela.

### 1.1.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións relacionadas coa comunicación na empresa, tales como as seguintes:

- Recepción de visitas e atención telefónica.
- Recepción, tramitación e xestión de documentación.
- Atención á clientela ou ás persoas usuarias.
- Elaboración, rexistro e arquivo de documentación.
- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas á situación de atención ou asesoramento á clientela.
- Realización das xestións pertinentes cos departamentos afectados para consultas, reclamacións e atención posvenda.
- Tramitación de reclamacións e denuncias.
- Aplicación de estándares da calidade na prestación do servizo.
- Aplicación de técnicas de márketing como medio de potenciación da imaxe da empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse:

- En todos os ámbitos da empresa, tanto internos como externos, e en calquera tipo de empresas, independentemente do sector ao que pertencen.
- Nomeadamente, no apoio administrativo ás tarefas que desenvolven os departamentos de atención á clientela e de márketing, en empresas de calquera sector económico.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f) e o) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), i), m), q), r) e s).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a cada situación concreta.
- Aplicación do protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais, en relación coa imaxe e a importancia da empresa.
- Uso de equipamentos de telefonía e informático adecuado ás normas básicas.
- Elaboración de cartas comerciais e outros documentos administrativos.

- Rexistro da documentación recibida e da emitida.
- Arquivo da documentación en soporte impreso e informático.
- Apoio administrativo aos departamentos de atención á clientela e de márketing.
- Atención e tramitación de consultas e reclamacións.
- Seguimento da clientela e control do servizo posvenda.

Borrador

## 1.2 Módulo profesional: operacións administrativas de compravenda

- Código: MP0438.
- Duración: 133 horas.

### 1.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Calcula descontos e prezos de venda e compra, aplicando as normas e os usos mercantís e a lexislación fiscal.
  - CA1.1. Recoñecéronse as funcións do departamento de vendas, ou comercial, e as do de compras.
  - CA1.2. Recoñecéronse os tipos de mercados, de clientes e de produtos ou servizos.
  - CA1.3. Describíronse os circuitos dos documentos de compravenda.
  - CA1.4. Identificáronse os conceptos de prezo de compra do produto, gastos, prezo de venda, desconto, xuro comercial, recarga e marxe comercial.
  - CA1.5. Distinguíronse os conceptos de comisión e corretaxe.
  - CA1.6. Recoñecéronse as porcentaxes do imposto sobre o valor engadido (IVE) para aplicar nas operacións de compravenda.
  - CA1.7. Clasificáronse os tipos de desconto máis habituais.
  - CA1.8. Recoñecéronse e cuantificáronse os gastos de compra ou de venda.
  - CA1.9. Identificáronse os métodos para calcular o prezo final de venda e os prezos unitarios.
  - CA1.10. Valorouse a necesidade de actualizar as referencias, as características técnicas, as tarifas e outras especificacións dos produtos e dos servizos prestados.
- RA2. Confecciona documentos administrativos das operacións de compravenda en relación coas transaccións comerciais da empresa.
  - CA2.1. Identificáronse os documentos básicos das operacións de compravenda e precisáronse os requisitos formais que deban cumprir.
  - CA2.2. Recoñeceuse o contrato mercantil de compravenda.
  - CA2.3. Describíronse os fluxos de documentación administrativa habituais da empresa relacionados coa compra e a venda.
  - CA2.4. Identificouse o proceso de recepción de pedidos e a súa posterior xestión.
  - CA2.5. Formalizáronse os documentos relativos á compra e á venda na empresa.
  - CA2.6. Comprobouse a coherencia interna dos documentos, para o que se trasladaron as copias aos departamentos correspondentes.
  - CA2.7. Recoñecéronse os procesos de expedición e entrega de mercadorías.
  - CA2.8. Verificouse que a documentación comercial recibida e emitida cumpra a lexislación e os procedementos internos da empresa.
  - CA2.9. Identificáronse os parámetros e a información que cumpra rexistrar nas operacións de compravenda.
  - CA2.10. Valorouse a importancia da continua actualización de canles de compra-venda, provedores e clientes.











































































































































