

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Creación y gestión de microempresas

<i>Familia Profesional:</i>	Administración y Gestión
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	ADG544_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 1021/2024
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 558/2011

Competencia general

Dirigir iniciativas empresariales de pequeños negocios o microempresas, así como la planificación e implementación de estrategias de áreas de negocio, programando las actividades, gestionando recursos materiales y humanos, las operaciones económico-financieras y desarrollando la comercialización y venta de los productos y servicios, manejando medios informáticos y telemáticos, atendiendo a criterios de calidad y protección medioambiental, cumpliendo la normativa sobre prevención de Riesgos Laborales y contratando servicios de gestión o asesoría en función de la complejidad de la actividad, con el fin de garantizar el logro de sus objetivos empresariales y el cumplimiento de las obligaciones fiscales, mercantiles y laborales.

Unidades de competencia

- UC1788_3:** Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas
- UC1789_3:** Dirigir la actividad empresarial y los recursos de pequeños negocios o microempresas
- UC1790_3:** Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas
- UC1791_3:** Realizar actividades administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas
- UC0233_2:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
- UC2519_2:** REALIZAR LAS FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área de Administración y Gestión, en entidades de naturaleza pública y privada, empresas de tamaño pequeño y microempresas, tanto por cuenta ajena como propia, principalmente como empresario individual o formando parte de una empresa societaria. Puede tener personal a su cargo por temporadas o de forma estable. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector de Administración y Gestión, en el subsector de Administración y Auditoría.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendivo de mujeres y hombres.

- Gestores de microempresas
- Gerentes de microempresas
- Trabajadores autónomos
- Administradores de microempresas
- Directores de microempresas

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

- MF1788_3:** Planificación de iniciativas emprendedoras en pequeños negocios o microempresas (120 horas)
- MF1789_3:** Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas (120 horas)
- MF1790_3:** Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas (90 horas)
- MF1791_3:** Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas (120 horas)
- MF0233_2:** OFIMÁTICA (180 horas)
- MF2519_2:** GESTIÓN A NIVEL BÁSICO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (60 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3

Código: UC1788_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Programar las actividades a emprender, identificando y valorando oportunidades de negocio, en función de las propias capacidades emprendedoras y de la información del entorno obtenida de las fuentes de información y detectando sus riesgos y oportunidades, a fin de prever la viabilidad del pequeño negocio o microempresa.

CR1.1 La información sobre las alternativas de negocio (el sector de actividad y su evolución, información comercial, técnica, sinergias con otros negocios, normativa, barreras de entrada, entre otras) se recoge, manejando buscadores de información en línea y otras fuentes secundarias (datos publicados, informes, redes sociales: análisis de etiquetas ("Hashtags"), vigilancia de negocios similares, seguimiento de personas influyentes ("influencers"), entre otras) o primarias (recogida directa a través de encuestas o entrevistas, entre otras).

CR1.2 El análisis de la información de la oferta del mercado (proveedores y empresas que concurren en el mercado) se configura, analizando los datos recogidos y valorando sus particularidades (precios, plazos de entrega, calidades, condiciones de pago, pedidos mínimos, gastos de transporte, entre otras).

CR1.3 El análisis del perfil de la clientela (características personales, hábitos de compra, nivel de renta, entre otros) se confecciona, aplicando técnicas de segmentación que permitan su caracterización y manejando los medios y fuentes de información (observación directa, encuestas realizadas, publicaciones, informes, webs, redes sociales, entre otros), diversificando la clientela en función de su personalidad jurídica (personas físicas, empresas, ONGs, Administraciones Públicas, entre otras).

CR1.4 El análisis del entorno se ejecuta, identificando las necesidades no cubiertas, actividades innovadoras, nuevos nichos de mercado y otras oportunidades empresariales, manejando instrumentos de observación sistematizada o en base a la propia experiencia en el sector o actividad.

CR1.5 Las posibilidades de negocio se comparan, analizando las ventajas competitivas y el valor añadido de cada una de ellas, jerarquizando las opciones e identificando los factores críticos de éxito y de fracaso en función de la información recogida y los análisis realizados tales como el análisis Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO).

CR1.6 La dimensión del pequeño negocio (volumen de negocio esperado, cuota de mercado objetivo, ámbito geográfico y segmento de población) se proyecta, a partir de la información analizada, de las expectativas de crecimiento y del momento de la vida del producto/servicio.

CR1.7 La normativa y trámites específicos relacionados con el sector de actividad empresarial se recaban, solicitando la información y aclaraciones sobre su interpretación y ejecución a las administraciones públicas, consultando servicios de asesoramiento externo (asociaciones

empresariales, gestores, asesores, cámaras de comercio, entre otros) y fuentes de información (webs especializadas, manuales, revistas, entre otras).

CR1.8 La evaluación del perfil emprendedor se practica, relacionándola con las posibles ideas de negocio y manejando los medios y recursos informativos y de orientación (portales, guías y herramientas de emprendedores, servicios de orientación públicos y privados, entre otros), planificando las líneas de actuación ante debilidades y carencias detectadas (acciones formativas, asesoramiento externo, búsqueda de información especializada, entre otras), priorizándolas en función de factores como el coste, la duración y amplitud de dichas acciones, entre otros.

RP2: Planificar la estrategia de marketing del pequeño negocio o microempresa, definiendo las variables de "marketing-mix" para su posicionamiento en el mercado.

CR2.1 La identidad o imagen corporativa del pequeño negocio se define, determinando el logotipo (icono, paleta de colores, organización visual, entre otros) y sus elementos de soporte (tarjetas de presentación, vestimenta, documentación comercial, diseño web, sede comercial, entre otros), en función del presupuesto asignado, de la idea de negocio a emprender, el segmento de mercado y las características del producto y/o servicio a ofertar.

CR2.2 Los productos y/o servicios a ofertar se disponen, delimitando las características de las líneas de negocio (profundidad y amplitud), detallando sus atributos comerciales y técnicos (diseño, calidades, tamaños, composición, entre otros), sus características emocionales, adaptándolo a las nuevas necesidades y exigencias del mercado y diferenciándolos de la competencia.

CR2.3 La política de precios de los productos y/o servicios se fijan, analizando la información comercial y teniendo en cuenta los costes, los precios de la competencia, el margen de beneficio, el ciclo de vida del producto y la tendencia del mercado y revisándolos con una periodicidad programada.

CR2.4 Las acciones estratégicas de comunicación (publicidad, campañas de promoción, acciones de comercialización ("merchandising"), redes sociales, entre otras) se planifican, analizando las variables aplicables (coste, repercusión, perfil del cliente, momento de la vida del producto/servicio, entre otras), sopesando la necesidad de un servicio profesional de gestión de redes sociales ("community manager").

CR2.5 Los canales de distribución del producto y/o servicio (venta directa, "vending", "Internet", comercio electrónico, entre otros) se fijan, en función de las características del producto y/o servicio, del coste de distribución, tipos de intermediarios, optimización de tiempo, costes de cada uno y las características de los clientes potenciales.

CR2.6 Las estrategias de fidelización de la clientela se define, teniendo en cuenta características de la clientela real (edad, ubicación, entre otras), sus intereses, nivel de satisfacción, frecuencia de compra, lealtad hacia la marca, entre otros y las circunstancias del mercado, revisándolas con una periodicidad programada.

CR2.7 Las medidas de ajuste de la estrategia de marketing se adoptan, a partir del seguimiento de los indicadores de control, manejando herramientas como el cuadro de mandos integral, y de las desviaciones o ineficiencias detectadas en el desarrollo de la actividad.

RP3: Planificar la organización de la actividad empresarial, identificando las necesidades, determinando los recursos y estableciendo los mecanismos de control para lograr un eficiente y permanente funcionamiento del pequeño negocio o microempresa.

CR3.1 Los procesos (internos y externos) del pequeño negocio se definen, identificando los subprocesos, y/o tareas que intervienen de acuerdo con la dimensión estimada y las características de la actividad a desarrollar.

CR3.2 Los recursos humanos, así como los perfiles profesionales y personales, se conforman a partir de los procesos productivos, analizando su coste, recursos financieros, entre otros, asignando las funciones, responsabilidad, y tareas a los puestos de trabajo, a partir de los perfiles exigidos y conforme a criterios de optimización (coste, horarios, entre otros).

CR3.3 La cantidad y calidad de los recursos materiales y tecnológicos se disponen, a partir de los procesos definidos y teniendo en cuenta su coste y su incidencia en el objetivo planteado.

CR3.4 La ubicación del negocio (física y/o telemática) y su distribución se constituyen, en función de factores como las características del sector, ubicación de la competencia, tipo de producto y/o servicio a ofrecer, accesibilidad de los clientes, costes a asumir, proximidad de fuentes de aprovisionamiento, infraestructuras útiles, entre otros, seleccionando el local o instalaciones, considerando las alternativas (ubicación, dimensiones, costes, entre otras) y comparando las ventajas, inconvenientes, costes de cada una de ellas y del tipo de productos que se van a comercializar y/o fabricar o de los servicios que se van a prestar y los requisitos técnicos exigidos en la normativa aplicable.

CR3.5 La modalidad de adquisición de los recursos materiales y tecnológicos se organiza, en función de las opciones aplicables (compra de primera o segunda mano, arrendamiento, "leasing" u otros), de la capacidad financiera del pequeño negocio y atendiendo a criterios de selección tales como precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos.

CR3.6 La externalización de procesos, fases, actividades y servicios (gestoría, consultoría, entre otros) se contrata, en función del grado de dificultad de las tareas a ejecutar, del volumen de negocio y del coste a asumir, el número y cualificación del personal, entre otros.

CR3.7 La forma jurídica seleccionada para el negocio se constituye, comparando las características de cada una de ellas en función de la información obtenida, la estrategia y características del negocio, documentando dicha información, en el plan jurídico formal.

CR3.8 El seguimiento de la actividad se planifica, identificando las áreas críticas a controlar, los indicadores de control, las personas responsables, manejando herramientas tales como el cuadro de mandos integral, detectando desviaciones o ineficacias en el desarrollo de la actividad y adoptando las medidas de ajuste de la planificación de la organización.

RP4: Confeccionar los estados financieros previsionales cuantificando los recursos y costes de la actividad del pequeño negocio o microempresa, manejando hojas de cálculo y aplicaciones ofimáticas específicas, con objeto de elaborar el plan económico financiero.

CR4.1 Los elementos con significación económica (previsión de venta, coste de los recursos, entre otros) identificados en el análisis del entorno y la estrategia de marketing y organizativa, se cuantifican mediante la expresión de su valor monetario, utilizando hojas de cálculo o aplicaciones de gestión que permitan su posterior análisis.

CR4.2 El presupuesto de inversiones se confecciona, valorando los activos fijos (maquinaria, instalaciones, mobiliario, vehículos, entre otros) para comenzar el desarrollo de la actividad y conforme a la política de amortizaciones de dichos activos.

CR4.3 El presupuesto de operaciones se elabora, calculando las ventas previstas, los costes de personal, aprovisionamiento, de producción, suministros (energía, agua, residuos, entre otros) y otros gastos generales.

CR4.4 El presupuesto financiero se elabora, teniendo en cuenta las necesidades de financiación del negocio, las características y condiciones de los recursos propios y ajenos, cuantificando el coste financiero anual de las modalidades de financiación.

CR4.5 La información sobre subvenciones y/o ayudas públicas o privadas se revisa, identificándolas y seleccionándolas en función de los requisitos exigidos (destinatario, finalidad de los fondos, justificación, plazos, compromisos, entre otros) y de las necesidades financieras del pequeño negocio.

CR4.6 Los estados económico-financieros previsionales (balance, cuenta de resultados, estado de tesorería, entre otros) se elaboran, en función de los presupuestos confeccionados y conforme a los escenarios económicos (pesimista, neutro y optimista).

RP5: Gestionar la evaluación de la viabilidad económica y financiera de la actividad de forma programada, a partir de la información de los estados financieros (previsionales y reales), manejando aplicaciones ofimáticas específicas, a fin de garantizar la rentabilidad y supervivencia de pequeños negocios.

CR5.1 El análisis de los documentos económico-financieros previsionales y reales elaborados se verifican de manera programada, manejando los indicadores estipulados (ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, entre otros).

CR5.2 El punto muerto o umbral de rentabilidad se calcula, valorando los ingresos por ventas previstos y los costes (fijos y variables) previsionales a través de la información recogida en los estados financieros relacionados.

CR5.3 La rentabilidad de los proyectos de inversión (de inicio o desarrollo de actividad) se contrasta, conforme a criterios de selección de inversiones tales como el valor actual neto y la tasa interna de retorno, a fin de determinar qué proyectos se van a emprender.

CR5.4 Las medidas de ajuste del plan económico-financiero y de los presupuestos que lo configuran se deciden, a partir del análisis de los documentos económico-financieros y de los indicadores calculados.

CR5.5 La financiación del negocio se define, asignando las cantidades a cada tipo de financiación (externa, interna, micromecenazgo, entre otras), aplicando criterios de cultura financiera (costes, gastos, ahorro, entre otros).

CR5.6 La auditorías internas y externas se programan, comprobando la consecución de los objetivos económicos y financieros.

RP6: Elaborar el plan de negocio documentado integrando los elementos analizados y planificados, definiendo las acciones para su divulgación, presentación y tramitación ante terceros.

CR6.1 El plan de negocio se configura, a partir de los elementos analizados y planificados (la oportunidad de negocio identificada, la estrategia de marketing, la planificación de la organización de la actividad, el análisis económico-financiero, entre otros), sintetizando y redactando las decisiones por escrito en un documento formal que permita su presentación a terceros y el seguimiento programado de la planificación.

CR6.2 Las presentaciones gráficas de apoyo a la presentación del plan de negocio se confeccionan, a partir de la información contenida en el plan.

CR6.3 La red de relaciones con terceros se dispone, contactando con instituciones públicas o privadas, entidades financieras, asociaciones, cámaras de comercio, entre otros, recogiendo experiencias que favorezcan el empoderamiento emprendedor.

CR6.4 Las acciones de presentación, difusión y comunicación del plan de negocio a terceros (organismos públicos, entidades financieras, cámaras de comercio, entre otros) se planifican,

estableciendo plazos, procedimientos y concertando entrevistas para la puesta en marcha de la actividad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). "Internet". Correo electrónico. Aplicaciones de gestión de calendario y agenda. Archivo en soporte papel y electrónico. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Buscadores de información en línea. Cuestionarios de autoevaluación para personas emprendedoras. Aplicaciones ofimáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, entre otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la elaboración de presupuestos, el cálculo de ratios y análisis de inversiones. Aplicaciones de gestión de relación con el cliente. "Software" de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión.

Productos y resultados

Programación de las actividades a emprender. Planificación de la estrategia de "marketing" del pequeño negocio o microempresa. Planificación de la organización de la actividad empresarial. Confección de los estados financieros previsionales. Gestión de la evaluación de la viabilidad económica y financiera de la actividad de forma programada. Elaboración del plan de negocio documentado.

Información utilizada o generada

Informe de autoevaluación de las personas emprendedoras. Análisis DAFO. Informes sobre el entorno, sector, competencia, proveedores y clientela. Informes estadísticos. Datos publicados del sector. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa de emprendedores, fiscal, laboral, contable, entre otras. Informes de organismos de apoyo a la gestión de creación de empresas. Listado de empresas de asesoramiento en la creación de empresas y externalización de servicios. Informes de viabilidad económico-financiera. Información sobre formas jurídicas de empresas. Cuadros comparativos de formas jurídicas. Información de organismos públicos sobre los procedimientos a seguir en la puesta en marcha y modificación del negocio empresarial. Normativa aplicable mercantil. Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) y el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE). Normativa sobre prevención de Riesgos Laborales. Normativa sobre protección al medio ambiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Dirigir la actividad empresarial y los recursos de pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3

Código: UC1789_3

Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar la adquisición o el arrendamiento de activos fijos inmovilizados en base al plan de negocio y presupuesto asignado para el desarrollo de la actividad.

CR1.1 La adquisición de activos fijos (materiales o tecnológicos) previstos en el presupuesto de inversiones se ejecuta, seleccionando el proveedor y la oferta más adecuada (según criterios de calidad, precio, dispensación, entre otros), delimitando las condiciones de compra (coste, calidad, forma de pago, plazo y condiciones de entrega, entre otros), servicios añadidos (servicios postventa, análisis y comparativa en el mercado, relación calidad-precio y la adecuación de las características de la adquisición), y practicando técnicas de negociación.

CR1.2 Los arrendamientos de activos fijos previstos en la planificación de la organización se tramitan, seleccionando el arrendador y la oferta más adecuada (según criterios de calidad, precio, dispensación, entre otros), concretando las condiciones pactadas en contratos conforme a la normativa aplicable y las obligaciones de conservación, reparación y mantenimiento que adquiere cada una de las partes.

CR1.3 Las decisiones sobre la renovación de los activos fijos se ejecutan, a partir de la política de amortizaciones, la evolución del mercado y de las innovaciones tecnológicas.

CR1.4 Los documentos relativos a la adquisición o arrendamiento de inmovilizados (contrato de compra-venta, de arrendamiento, seguros, facturas, entre otros) se registran, manejando aplicaciones ofimáticas específicas y comprobando y verificando su exactitud e idoneidad.

CR1.5 La información de obligaciones fiscales que gravan a la adquisición y/o arrendamientos de activos fijos se recaba, consultando las fuentes y servicios de información ("webs", normativa, administraciones públicas, asociaciones, entre otras) y/o servicios externos (asesores, gestores, entre otros).

RP2: Dirigir la actividad del pequeño negocio a partir de la planificación empresarial, programando las acciones, asignando los recursos y controlando los procesos a fin de optimizar los resultados.

CR2.1 Los procesos, actividades y tareas del proceso productivo o de la prestación del servicio del pequeño negocio se programan, mediante la concreción de un calendario, en función de factores tales como la previsión de ventas, las órdenes de pedido recibidas, contratos firmados con la clientela, entre otros.

CR2.2 Los recursos (materiales y humanos) y las tareas se asignan, en función de la planificación aprobada, organizando los procesos y el cumplimiento con las condiciones pactadas.

CR2.3 El seguimiento de los indicadores de control estipulados en la planificación del negocio relativos a la programación de la actividad y resultados se ejecuta, de forma programada, en

función de la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios, detectando desviaciones e ineficiencias, así como oportunidades de negocio.

CR2.4 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se programan, analizando las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de la actividad, valorando sus posibles efectos y modificando la planificación de la actividad del negocio (reorganizando recursos materiales y humanos, entre otros).

RP3: Gestionar la contratación del personal y de los colaboradores o servicios externos, contratando asesoramiento exterior cuando la complejidad lo requiera, a fin mejorar la competitividad del pequeño negocio o microempresa.

CR3.1 El personal y colaboradores externos se seleccionan, en función de las necesidades detectadas, manejando instrumentos de selección (entrevistas, cuestionarios, pruebas, entre otros), de aptitud y/o a través de organizaciones especializadas en selección de RRHH.

CR3.2 Los tipos de contratos laborales o mercantiles se configuran, en función del presupuesto previsto, los incentivos a la contratación y de las ventajas fiscales y en materia de Seguridad Social de cada uno de ellos, propiciando el vínculo de la persona contratada con las necesidades del negocio, para arraigar el estatus de pertenencia a la empresa.

CR3.3 Las condiciones de la relación laboral o mercantil (política remunerativa, permisos, vacaciones, entre otros) con el personal o colaboradores externos (agentes comerciales, distribuidores, entre otros) se determinan, vinculándolo a las políticas de incentivos y manejando técnicas de negociación colectiva.

CR3.4 Los servicios o procesos a externalizar decididos en la planificación del negocio se contratan, seleccionando el proveedor y la oferta más adecuada (según criterios de calidad, precios, servicios extras, entre otros), delimitando las condiciones del contrato (precio, calidad, condiciones y plazos de entrega, entre otros), manejando técnicas de negociación.

RP4: Gestionar los recursos humanos en pequeños negocios o microempresas, estableciendo una política de comunicación, motivación, trabajo en equipo y formación, a fin de promover su implicación y asegurar la consecución de los objetivos definidos en el plan de negocio.

CR4.1 La política de motivación se dispone, aplicando criterios objetivos, ecuanímenes y transparentes, basados en técnicas y medidas de motivación (reconocimiento del trabajo y del esfuerzo, compartir la información, refuerzo positivo al equipo en los éxitos, comunicación personal transparente y creación de clima de confianza, definición de incentivos, entre otras), fomentando el desarrollo profesional de los operarios.

CR4.2 La política de comunicación con el personal se define, implantando estrategias específicas para crear y mantener un clima laboral colaborativo, a partir de normas internas claras y objetivas, aplicando medidas de conciliación laboral y familiar.

CR4.3 Los procedimientos de comunicación se establecen, aplicándolos a partir del tipo y funcionamiento de los flujos comunicación (formal e informal, comunicación interna o externa, condiciones de entrega y recepción de trabajos, comunicación con la clientela, entre otros).

CR4.4 El trabajo en equipo se organiza, definiendo las estrategias de acuerdo a criterios de eficacia (definir objetivos de equipo y comunicarlos, valorar las aportaciones individuales, analizar y detectar necesidades individuales, definir la táctica para aunar y lograr un objetivo común, mantener el respeto a las diferencias, incentivar la participación en la información y la formación del grupo, dirimir responsabilidades de equipo e individuales, avances y logros, entre otros).

CR4.5 La relación laboral con los trabajadores se coordina, practicando pautas específicas para crear un clima laboral cordial, basado en la confianza, respeto mutuo, anticipándose y actuando en fases previas a fin de evitar conflictos, aplicando un modelo de comunicación empática y efectiva, concretando las características de la organización (estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, de control interno, entre otros).

CR4.6 Las funciones y autonomía propia de cada puesto de trabajo se delegan, en la persona asignada, indicando las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo con criterios de claridad, transparencia y rigor.

CR4.7 Las instrucciones de trabajo u otras comunicaciones con las personas se definen, transmitiéndolas mediante los procedimientos establecidos en la empresa, aplicando criterios de claridad, transparencia y rigor, comprobando que la comunicación ha sido comprendida sin equívocos, mediante instrumentos de comunicación y evaluación (formularios, preguntas, aclaraciones, ejemplificaciones, entre otras), aplicando indicadores de seguimiento para registrar los resultados de productividad y rendimiento del trabajo individual.

CR4.8 Las necesidades de formación del personal se detectan, de modo individualizado y colectivo, analizando medios de obtención de necesidades formativas (observación, evaluación de su trabajo, la iniciativa del propio trabajador, buzón de quejas y sugerencias, formularios, cambios normativos, cambios en los procesos de trabajo, entre otros), coordinando un plan formativo con acciones tales como formación en el propio puesto, formación colaborativa entre varios departamentos o puestos, formación ofertada por entidades tales como asociaciones profesionales, administraciones públicas, créditos de la Seguridad Social, entre otros.

RP5: Gestionar la adquisición y el aprovisionamiento de las materias primas y otros materiales, para ejecutar los procesos de producción y/o prestación de servicios, de acuerdo a las actividades programadas y las necesidades previstas.

CR5.1 Las necesidades de aprovisionamiento de materias primas y/u otros materiales se determinan en función de los consumos de entradas ("inputs") previstos en la programación de actividades y teniendo en cuenta las posibles variaciones de la demanda.

CR5.2 Las ofertas y presupuestos a proveedores para cada producto se solicitan, en función de las necesidades fijadas en el programa de aprovisionamiento, utilizando los medios de comunicación ("webs", aplicaciones, telefónico, correo electrónico, entre otros).

CR5.3 Los materiales y/o productos se adquieren, seleccionando el proveedor y la oferta más adecuada (según criterios precio, calidad, forma de pago, entre otros), delimitando las condiciones de compra (precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos, otros), y manejando técnicas de negociación.

CR5.4 Los documentos relativos a la compra y/o suministros de recursos materiales y la prestación de servicios (contrato, órdenes de pedido, facturas, albaranes, entre otros) se confeccionan, comprobándolos y registrándolos, manejando aplicaciones ofimáticas específicas.

CR5.5 Las incidencias detectadas en el proceso de aprovisionamiento (errores en cantidades, precios entre otras) se registran, seleccionando al destinatario (proveedores, responsable de almacén, entre otros) de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio adaptado a su perfil (oralmente, aplicaciones, e-mail, entre otros), manejando un lenguaje conciliador, para garantizar la trazabilidad.

CR5.6 El seguimiento de los indicadores de control, relativos al aprovisionamiento de recursos materiales, se opera, de forma programada, según la planificación, con herramientas de evaluación, detectando desviaciones e ineficiencias, revisando las condiciones con los proveedores en relación a la realidad del mercado.

CR5.7 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de aprovisionamiento se analizan, valorando medidas de ajuste o acciones correctoras y sus efectos.

CR5.8 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden, ajustando el programa de aprovisionamiento, seleccionando nuevos materiales o proveedores, y/o modificando la planificación de la actividad.

RP6: Gestionar el almacenamiento de materiales y productos, conforme a criterios de organización de recursos y espacios, manejando aplicaciones ofimáticas específicas, para asegurar la capacidad de respuesta de la actividad del pequeño negocio o microempresa.

CR6.1 Los materiales y productos recibidos en almacén se verifican, en cuanto a su calidad y cantidad para comprobar la idoneidad y conformidad con lo solicitado y con la documentación de entrega de mercancía (albaranes, notas de entrega).

CR6.2 El almacenamiento de bienes se organiza, en función de las características de las existencias (grado de desgaste, calidad, dimensiones, valor económico, entre otras), del espacio del almacén y del coste de logística.

CR6.3 El "stock" de seguridad se determina, en función de los periodos medios de aprovisionamiento, producción y venta, y del programa de producción.

CR6.4 Las entradas y salidas de bienes se registran, en las fichas de almacén, manejando aplicaciones ofimáticas de gestión de "stocks", actualizando el inventario, a fin de comprobar existencias y detectar desviaciones, mermas, robos u otras incidencias.

CR6.5 El seguimiento de los indicadores de control establecidos, relativos al almacenamiento de materiales y productos, se opera, con herramientas tales como el cuadro de mandos integral, y detectando desviaciones e ineficiencias.

CR6.6 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de almacenamiento se analizan, valorando las medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR6.7 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden, ajustando la organización del almacén, el "stock" de seguridad y la realización de inventarios.

RP7: Establecer sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental en pequeños negocios o microempresas, implantando y controlando los procedimientos de actuación, cumpliendo las estipulaciones de la normativa aplicable en materia de calidad y medioambiental, manejando aplicaciones ofimáticas específicas y solicitando la colaboración de asesoría externa, para mejorar la competitividad del pequeño negocio o microempresa.

CR7.1 La normativa aplicable de los sistemas de gestión de calidad y/o medioambiental se identifica, en función del tamaño y sector de actividad, atendiendo a las especificaciones y directrices de dicha normativa, fijando los objetivos y el alcance de los sistemas de calidad y/o medioambiental, en función de las necesidades de la empresa y las posibilidades de mejora en su funcionamiento.

CR7.2 Los procedimientos de trabajo (generales y específicos), instrucciones técnicas y responsabilidades relacionadas con el desarrollo de las actividades, se definen, de forma documentada, conforme a las características del pequeño negocio o microempresa.

CR7.3 Los protocolos internos de gestión de calidad y/o medioambiental se implantan, a partir de las normas de sistemas de gestión, difundidos dentro de la organización con inclusión de responsables, fechas, resultados esperados y plan de seguimiento.

CR7.4 La documentación técnica asociada a los productos y/o servicios y los documentos que afectan a la calidad y que definen protocolos de relación con terceros (clientela, proveedores, administraciones públicas, entre otros), se confeccionan, clasificándolos, archivándolos y manteniéndolos actualizados, para dar cumplimiento a las exigencias de calidad.

CR7.5 La fiabilidad de los equipos, instalaciones, sistemas y procesos utilizados se comprueba, de forma programada, de acuerdo a las normas e instrucciones técnicas establecidas por la organización para la constatación del funcionamiento y mantenimiento de los mismos.

CR7.6 La ejecución de los procedimientos se revisa, de forma programada a través de herramientas de evaluación, cuestionarios, registros relativos a cada proceso u observación directa, manejando los indicadores establecidos en el sistema de calidad y/medioambiental, detectando las no conformidades.

CR7.7 Las no conformidades detectadas se corrigen, adoptando las medidas correctoras y revisando la política y objetivos de calidad del pequeño negocio, en virtud del principio de mejora continua.

CR7.8 Las auditorías internas de calidad y medio ambiente se ejecutan, cumpliendo las instrucciones, planes y procedimientos establecidos en el sistema, manejando criterios de evaluación objetivos, para aportar datos y/o informar de la situación en los procesos y/o servicios efectuados por el pequeño negocio o microempresa.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). “Internet”. Correo electrónico. Aplicaciones de gestión de calendario y agenda. Archivo en soporte papel y electrónico. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Buscadores de información en línea. Cuestionarios de autoevaluación del emprendedor/a y psicológicos. Aplicaciones ofimáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, bases de datos, entre otras. “Software” de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión. Aplicaciones ofimáticas específicas para la elaboración de presupuestos, el cálculo de ratios y análisis de inversiones. Aplicaciones de gestión de relación con el cliente.

Productos y resultados

Gestión de la adquisición o el arrendamiento de activos fijos inmovilizados. Dirección de la actividad del pequeño negocio. Gestión de la contratación del personal y de los colaboradores o servicios externos. Gestión de los recursos humanos en pequeños negocios o microempresas. Gestión de la adquisición y el aprovisionamiento de las materias primas y otros materiales. Gestión del almacenamiento de materiales y productos. Establecimiento de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental en pequeños negocios o microempresas.

Información utilizada o generada

Informe de autoevaluación del emprendedor/a. Análisis DAFO. Informes sobre el entorno, sector, competencia, proveedores y clientela. Informes estadísticos. Datos publicados del sector. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Informes de organismos de apoyo a la gestión de creación de empresas. Listado de empresas de asesoramiento en la creación de empresas y externalización de servicios. Informes de viabilidad económico-financiera. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa de emprendedores, fiscal, laboral, contable, entre otras. Normativa

mercantil aplicable. Normativa de protección de datos. Presupuesto de inversiones. Política de amortizaciones de los activos fijos. Programa de producción. Técnicas de negociación con proveedores. Ofertas o presupuestos de suministro de mercancías de proveedores. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Fichas de almacén. Legislación laboral. Datos de trabajadores. Condiciones laborales pactadas. Informes de la asesoría externa. Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) y el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE). Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Informe de las necesidades de formación del personal. Manuales de procedimientos de selección de personal. Listado de empresas de selección de recursos humanos. Información sobre recursos formativos. Indicadores de control de gestión de aprovisionamiento definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de procesos de almacenaje definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de recursos humanos definidos en el CMI. Normas de Sistemas de gestión de la calidad y medioambiental. Consultas sobre entidades certificadoras. Normativa sobre prevención de Riesgos Laborales. Normativa sobre protección al medio ambiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3
Código: UC1790_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Organizar las acciones para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definidas en la planificación del negocio, para organizar los recursos existentes.

CR1.1 Los objetivos de ventas se planifican, definiendo plazos y cantidades, en función de la estrategia de "marketing", la previsión y evolución de ventas, información comercial de ejercicios anteriores, información de negocios similares y las expectativas y circunstancias del mercado.

CR1.2 Los datos de mayoristas y minoristas distribuidores de productos y/o servicios se obtienen, recurriendo a fuentes de información (contactos directos, ferias, censos, webs, entre otros) y registrándolos en aplicaciones ofimáticas de bases de datos.

CR1.3 La estrategia de posicionamiento ("Marketing" de buscadores (SEM), Optimización de motores de búsqueda (SEO), entre otros) se define, promocionando las características y ventajas de los productos y/o servicios a través de "webs" y aplicaciones, recabando así datos de la clientela.

CR1.4 La cartera de clientes se gestiona, actualizando los datos, manejando aplicaciones de gestión de relaciones con clientes (CRM: "Customer Relationship Management").

CR1.5 Las visitas a la clientela, en línea o presenciales, se programan, manejando aplicaciones de agenda y calendario, en función del número de clientes, localización y presupuesto, organizando a los comerciales, distribuidores u otros colaboradores.

CR1.6 El argumentario de ventas de los productos y/o servicios se elabora, en función de sus características, ventajas, usos, entre otras, documentándolo y detallando las especificaciones de acuerdo con la tipología de clientela, situaciones y canales de venta.

RP2: Gestionar la difusión y promoción de los productos y/o servicios del pequeño negocio o microempresa, manejando técnicas de "marketing" con el fin de promover e incrementar las ventas y fidelizar a la clientela.

CR2.1 Las acciones de promoción de los productos y/o servicios del pequeño negocio se ejecutan, a partir de la estrategia de "marketing", teniendo en cuenta las posibilidades de las tecnologías de información, el público objetivo al que se dirigen, medios de comunicación, impacto y eficacia, así como los usos en el sector.

CR2.2 Los soportes sencillos de promoción y difusión (folletos publi-promocionales, carteles, páginas "Webs", "banners", redes sociales, entre otros) se elaboran, considerando los objetivos, identidad e imagen corporativa, información del producto y negocio, utilizando aplicaciones ofimáticas de edición digital.

CR2.3 El contacto y relaciones con la clientela, real y potencial se establece, manteniendo la comunicación con ésta, aplicando técnicas de marketing directo convencionales (visitas

personales, buzoneo, entre otros) o telemáticas (formularios en línea, mensajería instantánea, correo electrónico ("mailing"), entre otros), teniendo en cuenta la imagen, estrategia comercial de fidelización y presupuesto.

CR2.4 Las relaciones con el canal de comercialización se gestionan, contactando de forma personal y directa (convencional o telemática) e informando de las características de los productos y/o servicios, así como de novedades y promociones, "merchandising" en el punto de venta, de forma que se mantenga una relación fluida y beneficiosa para ambos.

RP3: Ejecutar la venta y postventa de productos y/o servicios, atendiendo y negociando con la clientela (personal o telemáticamente), para la consecución de los objetivos de venta, satisfacción y fidelización.

CR3.1 La atención a la clientela se presta, aplicando fórmulas de tratamiento específicas en función del canal de comunicación.

CR3.2 Las necesidades de la clientela se identifican, en función de su perfil, aplicando técnicas de escucha activa, mediante entrevistas, o a través de medios telemáticos (correo electrónico, páginas "Web", encuestas de satisfacción, formularios, entre otras), introduciendo la información resultante en aplicaciones de gestión de relación con clientes.

CR3.3 La oferta de los productos y servicios comercializados por el pequeño negocio se adaptan al cliente, por medios convencionales o telemáticos, a partir del argumentario de venta y/o demostraciones del producto o servicio.

CR3.4 Las condiciones de venta (presupuesto, plazos de entrega, forma de pago, entre otros) se acuerdan con la clientela, teniendo en cuenta sus características particulares, la capacidad para atender el pedido, conforme a las exigencias de la misma y características del pequeño negocio.

CR3.5 Los productos y/o servicios se comercializan, aplicando las técnicas de venta y refutación de objeciones adaptados al perfil de la clientela, ofreciendo un canal de ayuda para las consultas de la clientela e informando de los canales de relación con la clientela en línea ("chats", aplicaciones, mensajería instantánea, foros, entre otras).

CR3.6 El asesoramiento durante la realización de un pedido a distancia (en venta por catálogo, tienda virtual, "Internet", móvil, televisión interactiva, entre otros) se presta a la clientela, asistiéndole durante la fase de cumplimentación del formulario del pedido.

CR3.7 El servicio postventa (garantía, reparaciones, repuestos, resolución de reclamaciones, y sugerencias, entre otros) se ejecuta, atendiendo las incidencias o necesidades de la clientela con diligencia, actuando las gestiones para su resolución, revisando los comentarios de "webs" y redes sociales, para que la experiencia de la clientela sea positiva y fortalezca la marca.

RP4: Gestionar la documentación asociada al proceso comercial del pequeño negocio o microempresa, manejando aplicaciones ofimáticas específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos.

CR4.1 Los documentos relativos a la venta (contrato de venta de productos o servicios, pedido, factura, albarán, tickets, recibos, entre otros) se elaboran, conforme a las condiciones de venta acordadas (precios, descuentos, Impuesto Valor Añadido (IVA), formas de pago, condiciones de entrega, plazos, entre otros).

CR4.2 La documentación del proceso comercial (albaranes, facturas emitidas, entre otras) se comprueba, verificando su exactitud, integridad y adecuación a los acuerdos alcanzados con la clientela en los contratos de venta u órdenes de pedido.

CR4.3 Las incidencias detectadas en el proceso comercial (errores en cantidades, precios, entre otras) se comunican, seleccionando el remitente (clientela, distribuidores, comerciales, entre otros) de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio adaptado a su perfil

(presencialmente, oralmente, mensajería instantánea, e-mail, entre otros) y manejando un lenguaje conciliador.

CR4.4 Los documentos utilizados se archivan, disponiendo criterios de seguridad y confidencialidad de la información.

RP5: Revisar las operaciones de venta, resolviendo los imprevistos, quejas y reclamaciones de la clientela para garantizar la calidad del proceso de comercialización.

CR5.1 La atención de las quejas y reclamaciones presentadas por la clientela se tramitan, aplicando técnicas de resolución de conflictos, comunicando y justificando la decisión adoptada.

CR5.2 El nivel de satisfacción de la clientela se evalúa, a través de contacto directo, encuestas, formularios y/o cuestionarios, manejando los sistemas de comunicación con la clientela (visitas presenciales, mensajería instantánea, correo electrónico, "Internet", entre otros) e indizando las opiniones en redes sociales, webs, entre otras.

CR5.3 La eficacia de la comercialización y gestión de ventas se evalúa, comparando los objetivos de venta previstos con las ventas efectivas y con figuras de evaluación externa ("Mystery Shopping").

CR5.4 Las medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones de promoción y comercialización se definen, a partir del seguimiento de los indicadores de control comerciales y del análisis de las reclamaciones y quejas, ajustando la estrategia de comercialización y "marketing".

Contexto profesional

Medios de producción

Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras. Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). Material de oficina. Redes. "Internet". "Intranet". Correo electrónico. Buscadores de información en línea. Archivo de la documentación. Aplicaciones de gestión de calendario y agenda. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión comercial. Documentos de compraventa. Aplicaciones ofimáticas para la relación con la clientela (CRM). Encuestas y formularios de satisfacción de clientes, consumidores. Cuadro de mandos integral. Aplicaciones ofimáticas específicas para la facturación. Aplicaciones de mensajería instantánea. Aplicaciones de gestión de relación con el cliente. "Software" de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión. Redes sociales, "webs".

Productos y resultados

Organización de las acciones para la venta de productos y servicios. Gestión de la difusión y promoción de los productos y/o servicios del pequeño negocio o microempresa. Ejecución de la venta y postventa de productos y/o servicios. Gestión la documentación asociada al proceso comercial del pequeño negocio o microempresa. Revisión de las operaciones de venta.

Información utilizada o generada

Estrategia de marketing y comercialización del pequeño negocio. Informes sobre el entorno, sector, competencia, proveedores y clientela. Informes estadísticos. Datos publicados del sector. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Información de clientes potenciales, mayoristas, minoristas, distribuidores del sector. Imagen corporativa del pequeño negocio. Técnicas de "marketing" directo. Estrategia de fidelización del pequeño negocio. Presupuesto para acciones de

marketing. Informes de la asesoría externa sobre mecanismos y costes de difusión comercial. Listado de empresas especializadas en acciones de comunicación. Código deontológico del agente comercial. Código de buenas prácticas comerciales. Solicitudes de información de los clientes. Reclamaciones efectuadas por la clientela. Cuestionarios y encuestas de satisfacción del cliente. Manuales de procedimientos normalizados de captación comercial. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa de emprendedores, fiscal, laboral, contable, entre otras. Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) y el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE). Normativa mercantil aplicable. Normativa de protección de datos. Normativa sobre protección medioambiental. Indicadores de control de gestión comercial y de ventas definidos en el CMI. Normativa sobre prevención de Riesgos Laborales. Normativa sobre protección al medio ambiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

Realizar actividades administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas

Nivel: 3
Código: UC1791_3
Estado: Tramitación BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Gestionar las actividades de tramitación para emprender y/o desarrollar pequeños negocios o microempresas, cumpliendo la normativa aplicable mercantil, fiscal y laboral, según la forma jurídica y empleando el asesoramiento y/o servicios externos (públicos o privados), en función de la complejidad de los trámites.

CR1.1 Los trámites a seguir en los procesos de constitución y puesta en marcha del negocio se ejecutan, ante la administración competente, en función del tipo de pequeño negocio y su actividad, cumplimentando formularios, manejando las aplicaciones de presentación y registrando los documentos exigidos mediante la ventanilla única empresarial, solicitando el certificado electrónico de persona física o de representación según la forma jurídica.

CR1.2 Los trámites administrativos por variación de las circunstancias del negocio (modificación del objeto social, cambio personalidad jurídica, modificación del capital, cambio denominación social, entre otros), se tramitan, ante las administraciones competentes, cumplimentando la documentación, mediante escritura pública y registro en la entidad de registro mercantil.

CR1.3 El registro del nombre comercial, los signos distintivos del pequeño negocio (logotipos, anagramas, entre otros), las patentes y las marcas se tramitan, en el organismo de registro de patentes y marcas, aportando la documentación acreditativa del trámite a realizar.

CR1.4 Las obligaciones contables, fiscales y laborales asociadas al inicio o a la variación de las circunstancias de la actividad, se ejecutan, ante la administración competente por vía telemática, aportando la documentación exigida y cumpliendo los plazos establecidos en la normativa aplicable.

CR1.5 Las pólizas de seguro para el ejercicio y desarrollo de la actividad se seleccionan, contratándolas en función de las coberturas, según las circunstancias, riesgos, contingencias y exigencias legales de la actividad específica del pequeño negocio.

CR1.6 Las copias de los documentos utilizados se archivan, informáticamente, respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

RP2: Gestionar la obtención de los recursos financieros necesarios (fondos propios, créditos, préstamos, aplazamientos de deudas, productos de inversión, entre otros), negociando las condiciones y seleccionando el producto adaptado para cubrir las necesidades financieras de la organización.

CR2.1 Las ayudas y subvenciones públicas y/o privadas se solicitan, presentando la documentación exigida ante el organismo o entidad convocante.

CR2.2 El producto de financiación ajena adaptado a las necesidades de la actividad (préstamos, microcréditos, préstamos participativos, entre otros) se selecciona, a partir de la planificación

financiera y el nivel de riesgo, una vez analizada la información actualizada sobre los productos y los requisitos y garantías exigidos.

CR2.3 Los créditos, descuentos de efectos, "factoring" y otros servicios bancarios se obtienen, negociando las condiciones de mercado, cumpliendo los requisitos y procedimientos exigidos ante la entidad financiera seleccionada.

CR2.4 Las condiciones preferentes de pago a los proveedores, aplazamientos, descuentos, "confirming", entre otras compensaciones no dinerarias, se negocian con los proveedores, seleccionando la estrategia adaptada en función de los márgenes de actuación establecidos por el pequeño negocio y de las condiciones de los proveedores.

CR2.5 Los productos de inversión se seleccionan, a partir de la planificación financiera, con las condiciones de disponibilidad supeditadas a la necesidad de tesorería y comparando las opciones del mercado.

RP3: Gestionar los cobros y pagos de la actividad, tramitando la documentación de los mismos, a fin de garantizar que los flujos de tesorería se ajusten en la forma y plazos acordados con clientes y proveedores y/o planificados en la programación económica.

CR3.1 El calendario de cobros y pagos se establece, de acuerdo con las obligaciones asumidas y los derechos de cobro programados.

CR3.2 Los documentos y medios de cobro y pago se formalizan, tramitándolos, procesando los datos, a través de paquetes integrados de gestión o aplicaciones ofimáticas específicas, cumpliendo con los requisitos, forma y plazos pactados con la clientela, proveedores, entidades financieras, entre otros.

CR3.3 Las operaciones de cobro y pago (a través de banco, caja, telemáticamente, entre otros medios) se revisan, de forma programada, comprobando la exactitud de los datos, los vencimientos y los importes, documentos soporte, condiciones, plazos pactados, entre otros datos.

CR3.4 Las incidencias en las anotaciones y extractos bancarios (fechas de valoración, importes, entre otros) se comunican a la entidad interesada, a través de los medios de comunicación, gestionando su solución.

CR3.5 Los impagos o deudas vencidas de clientes se reclaman, por vía formal (convencional o telemáticamente) y programando un seguimiento de su recobro.

CR3.6 El aseguramiento de cobros se decide, en función del coste del mismo, de las garantías legales ofrecidas y del nivel de riesgo de la clientela.

CR3.7 La disponibilidad de liquidez se comprueba, de forma programada (semanal, mensual o trimestral) en función de los flujos de tesorería esperados en el calendario de cobros y pagos, manejando herramientas tales como hojas de cálculo o aplicaciones específicas, a fin de detectar déficits o excesos de tesorería.

CR3.8 Las medidas de ajuste de tesorería (gestión de cuentas, pólizas de crédito, entre otras) se disponen, a partir de los déficits o excesos de tesorería detectados, la naturaleza de las desviaciones, y teniendo en cuenta los costes de los productos financieros y bancarios.

RP4: Realizar actividades de gestión administrativa de las obligaciones contables, fiscales y laborales del pequeño negocio o microempresa, a través de aplicaciones ofimáticas específicas, recurriendo el asesoramiento o servicios externos en función de su complejidad.

CR4.1 La documentación para contabilizar se prepara, identificando los documentos soporte de las transacciones económicas.

CR4.2 El registro contable de las operaciones se asienta, a través de paquetes integrados de gestión.

CR4.3 Las cuentas anuales se elaboran, a partir de la información contable registrada, a través de paquetes integrados de gestión.

CR4.4 El registro y depósito mercantil, de los libros contables y de las cuentas anuales se ejecuta, siguiendo los procedimientos oficiales y plazos legales marcados en la normativa aplicable.

CR4.5 La documentación administrativa de carácter laboral (partes de alta, baja y variación de datos, contratos laborales, nóminas, boletines de cotización a la seguridad social) se cumplimentan, tramitándoles a través de las aplicaciones oficiales.

CR4.6 La liquidación de pagos de obligaciones fiscales y laborales (IVA, IRPF, IS, Seguridad Social, entre otros) se formalizan, a través de las aplicaciones específicas y otras de ayuda de carácter oficial, cumpliendo los plazos y requisitos legales.

CR4.7 El cumplimiento, en los plazos exigidos, de las obligaciones fiscales del pequeño negocio se comprueba, a través del control de los documentos (declaraciones, liquidaciones y justificantes de pago), verificando la corrección de los datos y la ejecución del pago o solicitud de devolución.

CR4.8 La documentación elaborada y tramitada, de carácter mercantil, contable, fiscal y laboral, se archiva, conservándola y respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, entre otras. Equipos ofimáticos (terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, entre otros). Material de oficina. Redes. "Internet". "Intranet". Correo electrónico. Archivo de la documentación. Aplicaciones de gestión de calendario y agenda. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión administrativa y financiera empresarial. Documentos contables. Aplicaciones de ayuda de las administraciones públicas. Buscadores de información en línea. Aplicaciones ofimáticas específicas para la contabilidad, fiscalidad, nóminas y seguros sociales. Aplicaciones de mensajería instantánea. Impresos de documentos de cobro y pago. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Programas de cálculo financiero. Aplicaciones ofimáticas de gestión de presupuestos. "Software" de gestión de cobros y pagos. Aplicaciones oficiales para la solicitud de ayudas y subvenciones. Paquetes integrados de gestión.

Productos y resultados

Gestión de las actividades de tramitación para emprender y/o desarrollar pequeños negocios o microempresas. Gestión de la obtención de los recursos financieros. Gestión de los cobros y pagos de la actividad. Actividades de gestión administrativa de las obligaciones contables, fiscales y laborales del pequeño negocio o microempresa realizadas.

Información utilizada o generada

Informes estadísticos. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Informes de la asesoría externa. Manuales de procedimientos normalizados de contabilidad, fiscalidad y gestión laboral. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa de emprendedores, fiscal, laboral, contable, entre otras. Normativa mercantil aplicable. Normativa fiscal y tributaria. Normativa sobre protección medioambiental. Información sobre condiciones de pago y cobro con clientes, proveedores y

entidades bancarias. Contratos de pólizas de seguros. Normativa aplicable a la concesión y justificación de ayudas y subvenciones públicas y/o privadas. Cálculo de costes de financiación ajena. Informes de riesgo de los productos de financiación ajena. Información actualizada sobre productos financieros y de inversión del mercado. Información sobre empresas dedicadas al aseguramiento de cobros. Cálculo de costes de aseguramiento de cobros. Condiciones de renegociación de impagos. Informes sobre el estado de la tesorería. Extractos bancarios. Anotaciones contables de bancos. Registro de caja. Informes de empresas de asesoramiento económico-financiero. Presupuesto de tesorería. Necesidades de tesorería. Calendario fiscal. Plan General Contable de Pequeñas y Medianas Empresas y/o específico del sector. Documentos para contabilizar. Puntos de Atención al Emprendedor (PAE) y el Centro de Información y Red de Creación de Empresas (CIRCE). Normativa sobre prevención de Riesgos Laborales. Normativa sobre protección al medio ambiente.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2
Código: UC0233_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Obtener la información requerida por la clientela interno en la red -Intranet e Internet-, entendiendo los criterios de búsqueda y las necesidades de información, para decidir dónde y cómo encontrarla de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos de la organización, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR1.1 Los objetivos y finalidad de la búsqueda en la red se establecen, recopilando las necesidades de información expresadas de forma oral o en soporte documental.

CR1.2 Las fuentes de información se seleccionan, en función de la disponibilidad de acceso y las necesidades definidas por la organización, según su procedencia Intranet o Internet, diferenciando entre datos internos y externos, así como información estructurada y desestructurada, según los criterios de búsqueda recibidos.

CR1.3 Los buscadores y redes sociales, que aportan información para diferentes criterios de búsqueda, se utilizan según la información requerida, definiendo los criterios de búsqueda de acuerdo con los objetivos y modalidad de la información solicitada, ejecutando una exploración indefinida, genérica o concreta.

CR1.4 El nivel y ámbito de la búsqueda se establecen, definiendo la tipología -temática, especializada, cronológica, referencial u otras-.

CR1.5 La información no disponible en la organización, se localiza en páginas web, redes sociales, blogs, wikis, entornos de compartición de recursos u otros, utilizando los medios de búsqueda disponibles en la organización, para que la veracidad de la misma quede comprobada.

CR1.6 La información obtenida se guarda organizándola en el sistema de archivo digital disponible por la organización, incluyendo trabajo en la nube, en su caso, reportando la ubicación a la persona responsable por los medios establecidos por la misma.

CR1.7 La información obtenida de fuentes externas a la organización se archiva como un link a la fuente externa si los datos se necesitan actualizados, generando un registro de links con la información que se puede encontrar en cada uno de ellos.

CR1.8 El movimiento, copia o eliminación de la información de programas de gestión de la información se ejecuta, mediante las utilidades de los recursos empleados, supervisando su contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad.

RP2: Gestionar las comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, manteniendo la identidad corporativa, a partir de las instrucciones recibidas, de acuerdo a los procedimientos de la organización, y la normativa aplicable de

protección de datos, a fin de favorecer la circulación y disponibilidad de información.

CR2.1 Los conocimientos de los diferentes tipos de medios de comunicación electrónica, correos electrónicos, mensajería inmediata tanto interna como externa, individual y colectiva, chats, redes sociales de divulgación masiva, herramientas de reuniones virtuales, entre otros, los procedimientos y normas para cada uno de estos medios de comunicación se actualizan, mediante los cursos y circulares que proporciona la compañía.

CR2.2 Los datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros- origen de la comunicación recibida a través de los recursos telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-, se comprueban en el registro de contactos u otras utilidades disponibles, subsanando posibles errores y actualizando en el momento de su conocimiento -dirección de contacto, nombre de usuario u otra información de interés- y en su caso, sincronizando dispositivos.

CR2.3 La información y/o documentación recibida se gestiona, archivándola según el tipo de clasificación establecida por la organización y medios utilizados, reenviándola, en su caso, al destinatario final y/o persona responsable.

CR2.4 Los datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros - se contrasta con la información recibida de forma oral o soporte documental, detectando omisiones o errores, y subsanándolos, en su caso, según establezca el ámbito de su responsabilidad e informando a la persona responsable de las incidencias encontradas.

CR2.5 Los textos, tablas, gráficos, imágenes u otra información se incorporan al medio de transmisión de la información a través de las herramientas disponibles, escaneándolos, en su caso.

CR2.6 Las comunicaciones se contestan, teniendo en cuenta los grupos a los que se envía la comunicación, evitando en lo posible utilidades como -responder a todos- si existen grupos con un gran número de destinatarios.

CR2.7 Los grupos de distribución para la comunicación se crean, siguiendo los criterios aportados por la organización para la distribución de la información.

CR2.8 Los correos y comunicaciones sospechosos de contener un virus o alguna infracción de los códigos de conducta o de las leyes de protección de datos se tratan según las normas y procedimientos establecidos por la organización para tal fin.

RP3: Elaborar documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR3.1 Los documentos se crean, introduciendo el texto a partir de la información facilitada o recibida de forma oral o en soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, utilizando las utilidades de la aplicación y los periféricos disponibles.

CR3.2 Las inexactitudes, errores u omisiones de los datos introducidos en los documentos se corrigen, ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación y/o herramientas adicionales -correctores web, Real Academia Española, traductores u otros.

CR3.3 Los documentos se ajustan al formato adecuado para cada tipo de documento, utilizando las utilidades de la aplicación de procesador de textos, aplicando el estilo corporativo de la organización y asegurando la legibilidad del contenido resultante.

CR3.4 La información a incorporar -tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones- se insertan, respetando las propiedades, integridad, formatos, estilos, vínculos u otras características compatibles con las del nuevo documento de trabajo, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.5 La elaboración de documentos personalizados -sobres, etiquetas u otros formatos-, se generan, combinando el documento con los datos contenidos en las tablas o bases de datos, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas requeridas, en función del tipo de soporte utilizado.

CR3.6 Las plantillas de documentos de uso frecuente se crean, mediante las utilidades de la aplicación, respetando las normas del manual de identidad corporativa.

CR3.7 La revisión y actualización de los documentos se lleva a cabo de forma individual o compartida ayudándose, para su control de cambios y versiones, de las herramientas disponibles en la aplicación.

CR3.8 Los documentos se publican en formatos portables estándares, aplicando las opciones de conversión disponibles en la aplicación.

RP4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, y/o herramientas para el análisis de datos, reflejando la identidad corporativa, aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR4.1 Los datos se introducen en la hoja de cálculo, a partir de información recibida de forma oral o soporte documental -manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-, relacionando los datos de las distintas hojas si procede, guardándolas en el formato disponible.

CR4.2 La configuración de las páginas y área de impresión se establece, mediante las utilidades de la aplicación, dependiendo del soporte y formato de la presentación de la información.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas se aplican, siguiendo la sintaxis establecida por la aplicación y comprobando los resultados obtenidos con los esperados.

CR4.4 Los gráficos se elaboran, a partir de la información estática o dinámica de la hoja de cálculo, atendiendo a criterios de representatividad, legibilidad y accesibilidad de datos según los procedimientos establecidos por la organización.

CR4.5 Las tablas de datos se introducen, siguiendo la estructura definida, evitando datos duplicados e inexactos.

CR4.6 Las hojas de cálculo y/o herramientas para el análisis de datos se actualizan en función de los nuevos datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas, gráficos u otra información.

CR4.7 Los libros de las hojas de cálculo se protegen, en su caso, estableciendo contraseñas seguras, controles de acceso requerido, aplicando criterios de confidencialidad, según los procedimientos de seguridad establecidos por la organización.

CR4.8 Los informes de resumen de datos se obtienen, a partir de los datos internos o externos, siguiendo los criterios de búsqueda establecidos por la organización.

RP5: Gestionar la información, configurando aplicaciones de bases de datos, reflejando la identidad corporativa de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable de protección de datos, a fin de dar soporte a las actividades de la organización.

CR5.1 Las tablas y los formularios de introducción de datos se crean, utilizando los asistentes disponibles de la base de datos en función del sentido y tipología de los datos que se desean introducir, según las instrucciones recibidas desde la organización o persona responsable y los procedimientos de configuración.

CR5.2 Las consultas, filtros u otros objetos de búsqueda, se crean a través de los asistentes, eligiendo entre los distintos tipos -de acción o de selección y aplicando los criterios de filtrado precisos para la obtención de los resultados requeridos.

CR5.3 Las consultas a las bases de datos se ejecutan a través de las funciones o asistentes disponibles -opciones de filtro o búsqueda, consultas de acción o selección preestablecidas, campos clave, u otras-, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR5.4 La información de tablas con origen en hojas de cálculo o bases de datos, se incorporan en el formato, orden y distribución adecuado a las necesidades de gestión de la información en base a las instrucciones recibidas, utilizando títulos representativos en función de la tipología.

CR5.5 La información, datos o archivos se introducen o importan a través de los formularios y/o tablas disponibles, incorporándolos en los campos correspondientes según las posibilidades de la herramienta informática utilizada.

CR5.6 Los cálculos de las etiquetas de los formularios e informes se generan a través de las utilidades de la aplicación y de acuerdo con la naturaleza de los datos a calcular.

CR5.7 La presentación de la información -en formatos predeterminados, no predeterminados o con la intervención de otras aplicaciones de gestión de la documentación- se generan, seleccionando los campos de las tablas y/o consultas que contienen los datos o combinando las tablas o bases de datos según el orden establecido, introduciendo criterios de restricción, filtros y/o creando vínculos actualizables, organizándolos en función de los objetivos del informe y ajustando los campos al documento según las instrucciones verbales o documentales recibidas.

CR5.8 La actualización permanente de la información contenida en fuentes externas se asegura, vinculando los objetos en su totalidad o solo la definición de los mismos, de acuerdo con el procedimiento de la aplicación y el protocolo establecido por la organización.

RP6: Identificar los recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental a través del conocimiento de las herramientas disponibles en la organización o aplicaciones en internet.

CR6.1 El recurso adecuado para la centralización de la gestión de la información se selecciona, mediante el uso de "software" ERP en base a las posibles opciones gratuitas disponibles en la red -www-, en base a costes, disponibilidad y posibilidades al flujo de trabajo requerido.

CR6.2 La selección de las diferentes áreas o módulos facilitadas por la aplicación seleccionada se valoran según su capacidad de adecuación a la actividad a realizar.

CR6.3 La información introducida, en base a una simulación, se adecua a las funcionalidades esenciales, supervisando el contenido, asegurando su integridad y aplicando criterios de confidencialidad a la gestión de los mismos.

CR6.4 La exploración de la definición de equipos de trabajo y/o proyectos, la asignación de empleados a equipos, de equipos a proyectos, el control de horarios y asistencia, así como el alta de productos y/o servicios y la gestión de inventario se realiza, aportando los datos necesarios para la organización y control de proyectos en la forma y manera que permita la aplicación seleccionada.

CR6.5 La evaluación del proceso de facturación se analiza, mediante la implementación de facturas, presupuestos, proformas, pagos parciales, gestión de estados y relaciones bancarias.

CR6.6 La búsqueda y presentación de la información en los diferentes módulos se lleva a cabo, eligiendo entre las opciones disponibles en el recurso, aplicando criterios precisos a las necesidades de actuación y evaluando el archivo, autoría y propiedad.

CR6.7 La recopilación de la información de los usuarios se define, mediante las posibilidades de la aplicación para la generación de formularios (feedback).

CR6.8 La decisión final de implementación del recurso se acomete en base a las funcionalidades evaluadas anteriormente según las posibilidades de explotación y las opciones de conectividad, visualización en diferentes dispositivos electrónicos y proyección en redes sociales.

RP7: Elaborar presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, reflejando la identidad corporativa y aplicando criterios de confidencialidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, los procedimientos de la organización y la normativa aplicable en materia de protección de datos, a fin de reportar la información requerida en el plazo establecido.

CR7.1 La presentación de la información se elabora, siguiendo la estructura más adecuada al objetivo de la misma y al tipo de aplicación utilizada, respetando las instrucciones recibidas y las normas de estilo de la organización.

CR7.2 Los objetos -tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros- se insertan de acuerdo con el objetivo, tipo de presentación y compatibilidad de formatos del sistema reproductor de la presentación.

CR7.3 Los efectos de las presentaciones -animaciones, sonidos, transiciones u otros efectos- se aplican de acuerdo con las estrategias de persuasión y/o información, según los medios utilizados y los procedimientos establecidos, en cuanto a presentación por la organización.

CR7.4 Los diseños de la presentación se aplican, teniendo en cuenta el tipo de información presentada y estilo corporativo de la organización; y modificándolos, en su caso, para adaptarlos al contenido y estilo corporativo.

CR7.5 Las presentaciones se actualizan a través de las utilidades disponibles en la propia aplicación en función de los nuevos datos y su finalidad, guardándose en el formato y denominación establecidos por la organización.

CR7.6 La calidad visual de los objetos insertados -optimización de la resolución, color u otros ajustes- se mejora, ajustando la resolución definida, utilizando aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes.

CR7.7 La presentación antes de su entrega, se contrasta con la información recibida de forma oral o documental, verificando la inexistencia de errores u omisiones.

RP8: Editar elementos de contenido audiovisual, usando herramientas “software”, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos, propiedad intelectual, seguridad y accesibilidad.

CR8.1 Las imágenes se crean o en su caso, se modifican, capturándolas con cámara, descargándolas de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CR8.2 Los elementos de audio se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con grabadora, y micrófono o descargándolos de repositorios online, alterando la formato, tamaño y características sonoras tales como compresión, volumen, ecualización, entre otros, eliminando defectos o recortando y mezclando fuentes.

CR8.3 Los "clip" de vídeo se crean o en su caso, se modifican, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, modificando o añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes, aplicando criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipamiento informático. Conexiones eléctricas. Periféricos -teclados, ratones, impresoras, unidades de almacenamiento u otros-. Baterías. Conexiones de red. Sitios Web. Cortafuegos. Antivirus. La red - Intranet. Internet-. Páginas web. Redes sociales. Blogs. Wikis. Entornos de compartición de recursos. Archivo digital. Recurso telemáticos -correo electrónico, mensajería electrónica, agenda electrónica, redes sociales, internet, intranet, página web, blogs corporativos u otros medios-. Registro de contactos. Aplicaciones de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, de presentaciones. Plantillas de documentos. Correctores web. Real Academia Española. Traductores. Imagen corporativa. Presentaciones dinámicas online. Objetos multimedia -fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, u otros-. Aplicaciones de edición y tratamiento de imágenes. Material y mobiliario de oficina. Copias de respaldo. Herramientas de ciberseguridad.

Productos y resultados

Información requerida por la clientela interna en la red, obtenida. Comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, a partir de las instrucciones recibidas, gestionadas. Elaboración de documentos utilizando aplicaciones de tratamiento de textos. Elaboración de información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo. Gestión de la información, configurando aplicaciones de bases de datos. Recursos externos disponibles en la red para la gestión del flujo de la información departamental, identificados. Presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, elaboradas. Elementos de imagen, vídeo y audio editados.

Información utilizada o generada

Procedimientos internos o externos. Información recibida de forma oral o soporte documental - manuscritos, herramientas de tratamiento de voz, u otros soportes digitales-. Datos de contacto del remitente -dirección de correo electrónico, nick, usuario, u otros. Datos identificativos de las comunicaciones a enviar -destinatario, asunto, archivos adjuntos, acuse de recibo u otros-. Manuales de uso Documentos -informes, actas, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, solicitudes u otros-. Información a incorporar - tablas, gráficos, imágenes, referencias, identidad corporativa u otros objetos procedentes de otras aplicaciones-. Normativa aplicable vinculada a la calidad y prevención de riesgos laborales. Procedimientos de la organización. Normativa aplicable de protección de datos. Textos en papel, lector de voz o en formatos digitales. Hojas del cálculo. Fórmulas. Funciones. Gráficos. Informes estadísticos, de análisis de datos, de comparación de datos. Sobres. Etiquetas. Formularios. Tablas de datos. Consultas. Presentaciones.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6

REALIZAR LAS FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Nivel: 2
Código: UC2519_2
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Verificar la efectividad de las acciones de información y formación relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, así como a la utilización de equipos de trabajo y protección, según lo establecido en el plan de prevención y/o normativa aplicable, para fomentar y promover la acción preventiva integrada y los comportamientos seguros en el puesto de trabajo.

CR1.1 La información y la formación sobre los riesgos generales y específicos a los que están expuestos los trabajadores y las medidas de prevención o protección establecidas en las evaluaciones de riesgos y la planificación de la actividad preventiva se comprueba que ha sido proporcionada mediante la revisión de la documentación aportada y/o realizando las preguntas oportunas.

CR1.2 La información a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos se comprueba que ha sido comunicada de manera efectiva a los mismos, por medio de entrevistas personales o cuestionarios preestablecidos y comprobando su comprensión.

CR1.3 La información sobre los riesgos inherentes al puesto de trabajo y las medidas de prevención establecidas en las evaluaciones de riesgos y la planificación de la actividad preventiva se transmiten a los trabajadores, por delegación del responsable, de forma presencial o a distancia a través de los diferentes canales de comunicación asegurando su efectividad por medio de procedimientos sencillos de control sistemático.

CR1.4 La información y formación proporcionada al trabajador se comprueba que se adapta a las necesidades establecidas en la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.

CR1.5 La detección de riesgos y propuestas preventivas aportadas por los trabajadores se recopila mediante la participación en reuniones, charlas, encuestas y otros, transmitiendo, mediante las vías establecidas, a los responsables superiores.

CR1.6 Las actuaciones divulgativas sobre los riesgos inherentes en el puesto de trabajo se realizan y valoran en colaboración con los responsables de acuerdo con criterios de efectividad.

CR1.7 Los Equipos de Protección Individual (EPI) y colectiva se controla que están a disposición de los trabajadores, comprobando pormenorizadamente que todos los trabajadores los manipulan y utilizan según las instrucciones específicas y que los de carácter colectivo están correctamente instalados.

CR1.8 Las pautas de acción en el desarrollo de las actividades de mayor riesgo se comprueba que se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos de trabajo que integran la acción preventiva en el sistema de gestión de la empresa, para fomentar los comportamientos seguros.

CR1.9 Los medios de coordinación, cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades, trabajadores de dos o más empresas, se comprueba que son los adecuados

conforme a la normativa sobre prevención de riesgos laborales y al plan de prevención, en colaboración con las empresas implicadas.

RP2: Comprobar la idoneidad y adecuación de las condiciones vinculadas al orden, la limpieza, mantenimiento general y de los distintos tipos de señalización, conforme a la evaluación de riesgos y la planificación preventiva, para fomentar y promover actuaciones preventivas básicas.

CR2.1 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo y, en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia, se comprueba que permanecen libres de obstáculos para que puedan ser utilizadas sin dificultades en todo momento.

CR2.2 Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones, se comprueba que se limpian periódicamente para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas, y que se eliminan con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales para evitar que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

CR2.3 El adecuado funcionamiento de las instalaciones y equipos en los lugares de trabajo, así como su mantenimiento periódico, se verifica, comunicando al responsable las deficiencias que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, y en su caso, subsanándolas.

CR2.4 La señalización de seguridad y salud en el trabajo se comprueba que está debidamente ubicada conforme a la evaluación de riesgos realizada y a la normativa, para informar, alertar y orientar a los trabajadores.

CR2.5 Las condiciones de seguridad de los lugares, instalaciones, equipos y ambiente de trabajo se controlan mediante comprobaciones periódicas protocolizadas para prevenir riesgos laborales.

CR2.6 Las campañas de promoción, en el ámbito del orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento en general, se realizan, utilizando diferentes medios: audiovisuales, tabloneros de anuncios, carteles y demostraciones prácticas, entre otros, para impulsar la comunicación/recepción correcta del mensaje.

CR2.7 Las propuestas preventivas relativas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general aportadas por los trabajadores se recopila mediante la participación en reuniones, charlas, encuestas y otros, transmitiendo a los responsables superiores.

RP3: Realizar evaluaciones elementales de riesgos generales y específicos mediante criterios objetivos simples cuya comprobación no requiera procedimientos de medida o verificación complejos, para proponer medidas preventivas que eliminen o disminuyan los mismos.

CR3.1 La información relativa a las características de la empresa, de la plantilla, de la jornada y puestos de trabajo, absentismo, siniestralidad, quejas u otros, se valora, en el ámbito de su competencia, para realizar la identificación y evaluación elemental de riesgos.

CR3.2 Los riesgos ligados a las condiciones de seguridad, al medio ambiente de trabajo, y a la organización del trabajo, que requieran una evaluación elemental, se identifican, en el ámbito de la competencia de forma documentada para su tratamiento, y caso de no ser posible, su evaluación.

CR3.3 Los riesgos graves e inminentes detectados en el desarrollo de la evaluación se comunican al responsable superior o empresario para la adopción de medidas conforme a normativa.

CR3.4 Los riesgos detectados en la evaluación elemental se documentan para la adopción de medidas preventivas.

CR3.5 El cumplimiento de las actividades preventivas, en el caso de la realización de actividades y procesos peligrosos, se controla presencialmente, cuando ha sido asignado por el empresario para tal fin.

CR3.6 La información relativa a accidentes y/o incidentes (hechos ocurridos, equipos y su estado, personas involucradas, posibles causas, entre otros) se recopila para la cumplimentación del parte de accidentes por el responsable.

CR3.7 Las averías o anomalías observadas en los equipos y dispositivos de detección de factores de riesgo se comunican al superior responsable para su subsanación.

CR3.8 Los Equipos de Protección Individual (EPI) se comprueba que están en correctas condiciones de uso, que son los adecuados a la actividad desarrollada y que están debidamente señalizados, de acuerdo a las medidas preventivas establecidas.

RP4: Colaborar en la evaluación y control de los riesgos generales y específicos efectuando visitas al efecto, recabando opiniones, quejas y sugerencias, registrando datos, actuando como recurso preventivo y cuantas funciones análogas sean necesarias para prevenir la ocurrencia de accidentes y/o enfermedades profesionales.

CR4.1 En la realización de la evaluación de riesgos se colabora acompañando a los técnicos encargados de la misma poniendo de manifiesto las apreciaciones y sugerencias identificadas y apoyando en la resolución de los aspectos problemáticos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.

CR4.2 Los riesgos detectados en la evaluación de riesgos, se comprueban periódicamente, mediante la visita de los puestos de trabajo, confirmando que están controlados, y que se aplican las medidas preventivas propuestas en la planificación preventiva, para evitar riesgos de accidente y/o de enfermedad profesional.

CR4.3 Las opiniones, sugerencias y quejas de los trabajadores sobre las medidas preventivas propuestas en la evaluación de riesgos, se recogen por escrito para trasladarlas a los responsables de la prevención en la empresa, y si procede, proponer la elaboración de nuevos procedimientos de trabajo más seguros y saludables.

CR4.4 La información aportada por los trabajadores, sobre problemas detectados o incidentes ocurridos en la realización de actividades potencialmente peligrosas, se recopila para poner de manifiesto la necesidad de adoptar medidas preventivas complementarias.

CR4.5 El cumplimiento de las actividades preventivas, en el caso de la realización de actividades y procesos peligrosos, se controla presencialmente, cuando ha sido asignado por el empresario para tal fin.

CR4.6 La información relativa a accidentes y/o incidentes, hechos ocurridos, equipos y su estado, personas involucradas, posibles causas, entre otros se recopila para la cumplimentación del parte de accidentes por el responsable.

CR4.7 Las averías o anomalías observadas en los equipos y dispositivos de detección de factores de riesgo se comunican al superior responsable para su subsanación.

CR4.8 Los Equipos de Protección Individual (EPI), se comprueban que están en correctas condiciones de uso, que son los adecuados a la actividad desarrollada y que están debidamente señalizados, de acuerdo a las medidas preventivas establecidas.

RP5: Colaborar en el desarrollo de las medidas y protocolos de emergencia y evacuación, así como en el control y mantenimiento de los equipos, instalaciones y señalización vinculados, para actuar en caso de emergencia y primeros auxilios.

CR5.1 Los protocolos de actuación ante diferentes situaciones de emergencia se comprueba que se han transmitido y que son conocidos por los trabajadores con el fin de evitar situaciones de peligro.

CR5.2 Las primeras intervenciones en situación de emergencia y las actuaciones dirigidas a los primeros auxilios, se ejecutan/realizan, en su caso, siguiendo los protocolos en función de lo establecido en el plan de emergencias o de evacuación, para actuar y apoyar de forma coordinada.

CR5.3 Las instalaciones fijas y equipos portátiles de extinción de incendios se revisan de forma periódica en cumplimiento de la normativa, asegurando la disposición para su uso inmediato en caso de incendio.

CR5.4 Los equipos de lucha contra incendios, medios de alarma, vías de evacuación y salidas de emergencia, se revisan, comprobando que estos se encuentran bien señalizados, visibles y accesibles, para actuar en situaciones de emergencia y de acuerdo con la normativa.

CR5.5 El botiquín de primeros auxilios se revisa y repone periódicamente, con el fin de mantenerlo debidamente surtido, de acuerdo con la legislación.

CR5.6 Los medios de información, comunicación y transporte, necesarios en la emergencia se mantienen actualizados y operativos para actuar en caso de emergencia.

RP6: Cooperar con los servicios de prevención, canalizando la información referente a necesidades formativas, propuestas de mejora, accidentes, incidentes y gestionando la documentación relativa a la función de nivel básico en la prevención de riesgos laborales, para la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores.

CR6.1 Las funciones y competencias de los organismos y entidades ligadas a la prevención de riesgos laborales se identifican para seguir el protocolo establecido en las relaciones y pautas de comunicación necesarias.

CR6.2 La documentación relativa a la gestión de la prevención, así como la que identifica a organismos y entidades competentes, se recopila, clasifica, archiva y mantiene actualizada para cooperar con los servicios de prevención y el empresario.

CR6.3 La obtención de información sobre incidentes, accidentes y enfermedades profesionales, en el ámbito de su responsabilidad, se registra en los documentos previstos al efecto para su posterior entrega al superior responsable.

CR6.4 Las necesidades formativas, informativas derivadas de conductas y accidentes e incidentes ocurridos en la empresa, que se detecten, se comunican para realizar acciones concretas de mejora en la seguridad y salud de los trabajadores.

CR6.5 La participación en la formulación de propuestas al responsable de área, al empresario, al Comité de Seguridad y Salud y representantes de los trabajadores, entre otros, se realiza con el fin de mejorar los niveles de seguridad y salud.

CR6.6 Las propuestas de mejora aceptadas por la organización, en materia preventiva, se aplican en colaboración con el/la superior responsable para la mejora de la seguridad y salud de los/as trabajadores/as.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios de protección en lugares de trabajo, equipos e instalaciones en trabajos y/o actividades de especial riesgo en el ámbito de trabajo. Equipos de Protección Individual (EPI). Elementos de seguridad, tales como redes, señales, barandillas, alarmas, manómetros y válvulas de seguridad, entre otros. Equipos y métodos necesarios para realizar estimaciones de riesgo y/o comprobar la eficacia de las medidas de prevención implantadas. Equipos de medición. Elementos ergonómicos de un puesto de trabajo. Medios de detección y extinción de incendios. Medios de evacuación, actuación y primeros auxilios. Botiquín de primeros auxilios. Medios para la elaboración, distribución, difusión e implantación de las actividades relacionadas con la gestión de la prevención de riesgos laborales.

Productos y resultados

Acciones de comunicación de riesgos laborales y medidas preventivas verificadas generales. Condiciones vinculadas al orden, la limpieza, mantenimiento general y de los distintos tipos de señalización en el ámbito de trabajo comprobadas. Evaluaciones elementales de riesgos generales y del ámbito de trabajo. Información registrada sobre opiniones, quejas y sugerencias de los trabajadores en materia preventiva. Fichas de control y mantenimiento de estado de equipos, instalaciones y señalización de emergencia. Información, documentación y colaboración con los servicios de prevención.

Información utilizada o generada

Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Documentación de equipos e instalaciones existentes, actividades y procesos, productos o sustancias y la relacionada con la notificación y registro de daños a la salud. Métodos y procedimientos de trabajo. Manuales de instrucciones de las máquinas, equipos de trabajo y Equipos de Protección Individual (EPI). Información de riesgos físicos, químicos, biológicos y ergonómicos. Zonas o locales de riesgo especial. Condiciones de seguridad, el medio ambiente de trabajo y la organización del trabajo.

MÓDULO FORMATIVO 1

Planificación de iniciativas emprendedoras en pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1788_3
Asociado a la UC:	UC1788_3 - Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Detectar oportunidades de negocio, aplicando técnicas de creatividad o generación de ideas y analizando las ventajas competitivas, las capacidades del emprendedor, las circunstancias y variables del sector y del entorno asociado a las ideas planteadas.

CE1.1 Definir las características personales, técnicas y formativas que debe tener el perfil de emprendedor de pequeños negocios, enumerando las herramientas e instrumentos para el autodiagnóstico de las habilidades y actitudes del emprendedor.

CE1.2 Identificar los tipos de buscadores de oportunidades de negocio, explicando el modo de empleo de cada uno de ellos y las técnicas de obtención de información.

CE1.3 Analizar fuentes de información, primarias y secundarias, y de ideas de negocio, comparando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE1.4 Analizar las circunstancias exógenas (coyuntura económica, variables sociológicas, demográficas, jurídicas, políticas, entre otras) que pueden influir a la hora de planificar una idea de negocio, justificando la importancia de cada una de ellas.

CE1.5 Definir los criterios de segmentación de la clientela (características personales, socioeconómicas, propensión a la compra, entre otros), identificando su valor para la elaboración de la estrategia del pequeño negocio.

CE1.6 Identificar las variables a tener en cuenta en el estudio de la competencia y proveedores, describiendo su utilidad para el diseño de la estrategia comercial y de marketing.

CE1.7 Determinar las variables a tener en cuenta para que una idea de negocio tenga posibilidades de éxito en el ámbito de pequeños negocios, describiendo el grado de utilidad de las mismas en la toma de decisiones.

CE1.8 En un supuesto práctico de detección de oportunidades de negocio, manejando fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Generar ideas de negocio por medio de técnicas de creatividad, priorizándolas en función de criterios de factibilidad.

- Identificar las fortalezas y debilidades del emprendedor a través de cuestionarios de autoevaluación, consultando fuentes de información (webs, manuales, entre otros).

- Localizar la información relacionada con cada idea presentada (sector, competencia, clientela potencial, proveedores), elaborando un cuadro de síntesis con las características de cada una de ellas.

- Concretar las variables sociológicas y demográficas de segmentación, estableciendo el par producto/mercado (qué se va a vender y a quién).
- Establecer las oportunidades y amenazas que ofrece el mercado definido tras la segmentación, identificando los factores diferenciadores de fracaso o éxito de cada idea presentada.
- Elaborar un análisis de Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades (DAFO), a partir de las variables detalladas en los puntos anteriores.
- Seleccionar la idea empresarial más adecuada para el desarrollo de un plan de negocio, justificándola en función del cuadro de análisis DAFO.

C2: Desarrollar el plan de "marketing" de pequeños negocios o microempresas, identificando las variables del "marketing-mix", en función de la naturaleza y características de las actividades.

CE2.1 Explicar el concepto de marketing y sus principios básicos, distinguiendo las variables del "marketing-mix" y su aplicación al plan de "marketing".

CE2.2 Definir los elementos de soporte y de difusión de la identidad o imagen corporativa en un pequeño negocio, a partir de las características de los productos o servicios y del segmento de mercado.

CE2.3 Explicar las diferencias entre producto/servicio, cartera de productos, líneas y gamas, relacionándolos con el ciclo de vida y sus fases.

CE2.4 Identificar las estrategias a seguir para la fijación de precios, determinando los límites que les afectan (coste, precios de la competencia, características del mercado, perfil de la clientela, entre otros).

CE2.5 Diferenciar los elementos de las acciones de comunicación de pequeños negocios (campañas publicitarias, promocionales y relaciones públicas), distinguiendo las ventajas y desventajas de cada uno de ellos en función del tipo de producto/servicio y del perfil de la clientela a la que va dirigido.

CE2.6 Diferenciar los canales de distribución para de pequeños negocios, identificando los criterios para su selección y sus ventajas y desventajas.

CE2.7 Describir las estrategias de fidelización de la clientela, en función de su perfil, situación y canales de comercialización y comunicación, identificando los indicadores de control de seguimiento de las estrategias.

CE2.8 En un supuesto práctico de plan de "marketing", en el que se facilita información actualizada sobre varios estudios de mercado en pequeños negocios, manejando fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Determinar las características del producto/servicio del supuesto, indicando en qué momento del ciclo de vida se encuentra.
- Diferenciar los puntos fuertes y débiles del producto a ofrecer respecto a la competencia (calidad, diseño, garantía, entre otros), describiendo la ventaja competitiva de los productos/servicios de la competencia respecto a los del pequeño negocio.
- Localizar los canales de distribución que se adapten al producto/servicio, manejando fuentes de información ("internet", bases de datos, entre otras).
- Identificar las acciones de comunicación acordes con la situación del pequeño negocio, en función de la información del supuesto y las características de la clientela potencial y del producto/servicio analizadas.
- Determinar la política de precios a adoptar, en función de la información suministrada sobre las nuevas necesidades de la clientela, las características del producto/servicio, la competencia, ciclo de vida del producto, margen de beneficio, costes, tendencia del mercado, entre otros.

- Proponer la estrategia de actuación en cuanto a producto, precio, comunicación y distribución, en función del estudio comparativo realizado, elaborando una hoja de seguimiento de los objetivos para el control del proceso y corregir las posibles desviaciones.

C3: Aplicar técnicas de organización de recursos humanos, materiales y tecnológicos para el desarrollo de la actividad, en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios de pequeños negocios.

CE3.1 Definir las estructuras organizativo-funcionales en pequeños negocios, determinando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.2 Determinar los factores de localización del negocio, estableciendo la ubicación del local, identificando las variables a tener en cuenta en el diseño de un local en las actividades comerciales de pequeños negocios, enunciando el uso de herramientas que permiten el trabajo on-line para pequeños negocios de comercio electrónico ("e-commerce").

CE3.3 Identificar los recursos materiales y tecnológicos en pequeños negocios, en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, describiendo su utilidad para el desarrollo de las actividades.

CE3.4 Identificar las cuestiones que influyen en las decisiones de inversión (comprar o alquilar, producir o subcontratar, clase de tecnología a emplear, entre otros), explicando sus ventajas e inconvenientes.

CE3.5 Identificar las funciones, utilidades y coste de las aplicaciones ofimáticas (generales o específicas, "software" libre o bajo licencia, entre otras) de apoyo a la gestión de pequeños negocios, tales como procesadores de textos, hojas de cálculo, herramientas de gestión comercial, contable, entre otras, así como las aplicaciones de específicas de control (cuadro de mandos integral, entre otras), estableciendo las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.6 Identificar las funciones del personal y actividades a desempeñar en pequeños negocios, en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, describiendo el perfil profesional para cada una de ellas.

CE3.7 Identificar los factores o áreas críticas a controlar en pequeños negocios, asociándolos con los indicadores definidos en un cuadro de mandos integral.

CE3.8 En un supuesto práctico de organización de recursos humanos y materiales en pequeños negocios, en el que se proporciona un dossier de información, fuentes de información y aplicaciones y equipos informáticos:

- Decidir la ubicación y diseño del local o espacio físico, analizando las variables enumeradas en el supuesto (producto/servicio, clientela, competencia, coste, entre otras).
- Documentar los procesos de la actividad empresarial, identificando fases, actividades y/o tareas que los componen.
- Identificar los puestos de trabajos, analizando los procesos productivos y/o de prestación de servicio, actividad a desarrollar, tareas o funciones a desempeñar, entre otras, confeccionando el perfil profesional que requiere cada proceso, fase, actividad o tarea.
- Detectar los recursos materiales para poner en marcha la actividad empresarial, en función del tamaño y actividades del pequeño negocio.
- Evaluar los factores (económicos, financieros, de localización, entre otros) que afectan al pequeño negocio propuesto, decidiendo comprar o alquilar bienes de inmovilizado, producir o subcontratar todo o parte del proceso productivo y la tecnología que se va emplear.
- Escoger indicadores para el control de la actividad, manejando un cuadro de mandos integral y estableciendo estándares-objetivo en base a la información suministrada en el supuesto.

C4: Analizar presupuestos económico-financieros de pequeños negocios o microempresas, distinguiendo las variables (aprovisionamiento, financiación, inversión, entre otras), confeccionando los estados contables previsionales, manejando aplicaciones ofimáticas.

CE4.1 Explicar la estructura del presupuesto, identificando sus características, interpretando el contenido de inversiones.

CE4.2 Explicar la confección del presupuesto operativo, enumerando las fases y presupuestos parciales a establecer.

CE4.3 Analizar el presupuesto de ventas, compras y aprovisionamiento, distinguiendo las partidas afectadas para su cálculo y sus variables.

CE4.4 En un supuesto práctico de captación de fondos financieros de subvenciones y ayudas en pequeños negocios, en el que se proporciona un dossier con información y manejando fuentes de información, bases de datos, aplicaciones y equipos informáticos:

- Identificar ayudas y subvenciones ofrecidas los organismos públicos, diferenciando el destino de los fondos que se ofertan (inversiones, fondo perdido, contratación, entre otros).
- Diferenciar los requisitos de acceso a cada una de las ayudas y subvenciones, dirimiendo si el pequeño negocio puede optar a dichas convocatorias.
- Elaborar un cuadro económico de las cuantías a solicitar, diversificando el destino de cada una de ellas en el presupuesto del supuesto.

CE4.5 Analizar el presupuesto financiero, identificando las fuentes de financiación para pequeños negocios, determinando sus costes, características y condiciones de acceso y, estableciendo sus ventajas e inconvenientes.

CE4.6 Explicar las magnitudes contables y masas patrimoniales (activo, pasivo, patrimonio neto, circulante, inmovilizado), identificando las características de los elementos que las componen.

CE4.7 Analizar la estructura de los estados financiero-contables, previsionales o reales, de pequeños negocios (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de tesorería, estado de cambios en el patrimonio neto y memoria), identificando sus elementos y su contenido.

CE4.8 En un supuesto práctico de organización presupuestaria, en el que se proporciona un dossier de información sobre los recursos humanos, materiales y tecnológicos de un pequeño negocio e identificados los costes, las fuentes de financiación y el perfil de la clientela potencial, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar el presupuesto de ventas, teniendo en cuenta los criterios de fijación de precios definidos en el supuesto.
- Elaborar el presupuesto de compras y aprovisionamiento, teniendo en cuenta la estrategia comercial definida en el supuesto.
- Elaborar el presupuesto de inversiones, estableciendo la vida útil de los activos, así como sus cuotas anuales de amortización económica.
- Seleccionar las fuentes de financiación adaptadas al negocio y a las necesidades detectadas, confeccionando el presupuesto financiero.
- Elaborar el balance inicial de partida del proyecto, confeccionando los estados contables previsionales (el balance de situación, la cuenta de resultados y el estado de tesorería) para los tres primeros años de actividad en función de la información suministrada en el supuesto y elaborada.

C5: Determinar la viabilidad económico-financiera de pequeños negocios o microempresas, identificando los parámetros para la detección de desequilibrios financieros.

CE5.1 Relacionar los equilibrios patrimoniales, a través de indicadores tales como ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, entre otros, explicando sus efectos sobre la solvencia y estabilidad en los pequeños negocios.

CE5.2 Establecer el significado e implicaciones de punto muerto o umbral de rentabilidad, aplicando la fórmula para su cálculo a partir de la clasificación de los costes en fijos y variables.

CE5.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo de los ratios financieras, económicas y de rotación, manejando aplicaciones ofimáticas generales (hojas de cálculo) y/o específicas ("software" de contabilidad, cálculo presupuestario, entre otras), justificando su utilidad en el estudio de viabilidad de estados contables.

CE5.4 Definir procedimientos de actuación a seguir ante la detección de desviaciones como consecuencia del cálculo de ratios económico-financieros, identificando los mecanismos para corregir los desequilibrios.

CE5.5 En un supuesto práctico de viabilidad económico-financiera en pequeños negocios, en el que se proporciona un dossier de información con datos económicos y financieros de un ejercicio concreto, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Calcular el punto muerto o umbral de rentabilidad, a partir de la clasificación de los costes en fijos y variables.
- Calcular los ratios solicitados en el supuesto (coeficiente básico de financiación, garantía, solvencia, realizable y liquidez o tesorería, rentabilidad financiera, rentabilidad económica, rentabilidad comercial, margen bruto y margen operativo), seleccionando las variables para cada uno.
- Determinar la rentabilidad del proyecto de inversión descrito en el supuesto, calculándola a través de los métodos ROI ("Return On Investment"), VAN (Valor Actual Neto) y TIR (Tasa Interna de Retorno).
- Determinar la viabilidad económico-financiera del pequeño negocio, interpretando los datos cuantificados.
- Proponer la solución económica-financiera, en función del estudio elaborado y de la previsión de pagos y cobros futura.

C6: Distinguir las formas jurídicas de constitución de pequeños negocios o microempresas, identificando las características de cada una de ellas, sus ventajas e inconvenientes.

CE6.1 Clasificar las formas jurídicas de pequeños negocios, identificando sus características.

CE6.2 Distinguir las ventajas e inconvenientes de cada una de las formas jurídicas, elaborando cuadros comparativos a través de aplicaciones ofimáticas generales, consultando la normativa aplicable a las formas jurídicas válidas para un pequeño negocio o microempresa.

CE6.3 En un supuesto práctico de formas jurídicas de constitución de pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información con datos para la constitución de microempresas, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar un cuadro comparativo de cada una de las formas jurídicas, consultando la normativa aplicable, fuentes de información y manejando aplicaciones informáticas.
- Complimentar, en el cuadro desarrollado, la responsabilidad inherente a cada forma jurídica, identificando las ventajas y desventajas.
- Seleccionar la forma jurídica para la microempresa planteada en el supuesto, evaluando las ventajas e inconvenientes y razonando la propuesta seleccionada.

C7: Organizar información elaborada en el desarrollo de un plan de negocio, presentando los datos de forma comprensible, coherente y convincente, con el fin de realizar acciones para su comunicación ante terceros.

CE7.1 Definir los elementos críticos y la estructura de un plan de negocio, diferenciando sus partes y distinguiendo las ventajas de su elaboración.

CE7.2 Explicar las normas de redacción de un plan de negocio, identificando las barreras habituales que dificultan la comprensión lectora.

CE7.3 Identificar los formatos que puede presentar el documento de un plan de negocio, citando las normas de presentación de documentos.

CE7.4 Analizar las posibles acciones de presentación y divulgación, relacionándolas con la potenciación del efecto de interés y aceptación de planes de negocio ante instituciones, entidades financieras, y otros organismos.

CE7.5 Definir las actuaciones sobre el establecimiento de una red de relaciones con personas y organizaciones influyentes, explicando las ventajas que otorgan a la puesta en marcha y desarrollo de pequeños negocios.

CE7.6 Definir el significado del empoderamiento, argumentando su interés y beneficios para emprender y gestionar ideas de negocio.

CE7.7 En un supuesto práctico sobre elaboración y presentación de un plan de negocio, en el que se proporciona un dossier de información con datos y documentación sobre un plan de negocio de microempresas, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Agrupar la información suministrada en el supuesto, atendiendo a las partes de que consta un plan de negocio.
- Seleccionar la información, estableciendo el nivel de profundidad a alcanzar en función de su utilidad posterior.
- Ordenar cada una de las partes del plan de negocio, maquetándolo y comprobando que cumple las normas de redacción y presentación de documentos.
- Efectuar una presentación gráfica, exponiendo el plan de negocio, argumentando su viabilidad y manejando herramientas ofimáticas de presentaciones gráficas.
- Exponer de forma oral el plan de negocio, empleando la presentación elaborada y contestando posibles dudas de los asistentes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.8; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.8; C4 respecto a CE4.4 y CE4.8; C5 respecto a CE5.5; C6 respecto a CE6.3 y C7 respecto a CE7.7.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la actividad.

Transmitir información con claridad de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Análisis de la idea de negocio, del entorno y de las capacidades emprendedoras

Características de pequeños negocios y microempresas: tipología. Diagnóstico de las capacidades del emprendedor: factores personales y financieros. Las ideas de negocio: fuentes de búsqueda de ideas, variables de estudio, factores directos e indirectos. Buscadores y metabuscadores de información en "Internet". El mercado: características, factores implicados y estrategias para superar las barreras de entrada. Análisis del sector y la competencia: identificación y cuantificación de sus variables. Criterios de segmentación de la clientela. Técnicas de creatividad aplicadas a generación y análisis de ideas en pequeños negocios o microempresas. Técnicas para la elección de la mejor idea de negocio, cuadro de análisis DAFO: utilidad, estructura, elaboración e interpretación.

2 Planificación de la estrategia comercial y de marketing en pequeños negocios o microempresas

"Marketing-mix" Las "4 Ps": Producto, Precio, Distribución y Comunicación. Cartera de productos: líneas de productos, atributos comerciales y técnicas, ciclo de la vida del producto. Gestión estratégica de precios: objetivos de la política de precios, estrategias y métodos de fijación. Acciones de publicidad: tipos, elección del medio publicitario y costes. Promoción de ventas: objetivos, instrumentos, efectos y costes. Distribución: funciones, tipos y canales. Estrategias de fidelización de la clientela.

3 Planificación organizativa y de recursos en pequeños negocios o microempresas

Actividad organizativa del pequeño negocio o microempresa: elementos materiales, personales y funcionales. Organización de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas: los puestos de trabajo, perfiles profesionales, costes a asumir y estructura organizativa (organigrama). Técnicas de selección del local o instalaciones del negocio: ubicación y análisis del diseño. Recursos materiales en pequeños negocios o microempresas: instalaciones, equipamientos y medios. Decisiones de inversión. Aplicaciones ofimáticas de gestión de pequeños negocios o microempresas: utilidades. Cuadro de mandos integral: prestaciones y utilización. Indicadores de control en pequeños negocios o microempresas.

4 Planificación financiera y análisis de viabilidad económico-financiera en pequeños negocios o microempresas

Características y funciones del presupuesto. Tipos de presupuestos: presupuesto de inversiones, presupuesto operativo, presupuesto de ventas, presupuesto de compras. Fuentes de financiación: criterios para su selección. Presupuesto financiero. Estados financieros previsionales y reales: significado, interpretación y elaboración. Estructura, y modelos. Equilibrio financiero: cálculo e interpretación. Instrumentos de análisis: ratios financieras, económicos y de rotación más importantes. Cálculo e interpretación de ratios. Rentabilidad de proyectos de inversión. Métodos de valoración de inversiones: ROI, VAN y TIR, interpretación y cálculo. Hojas de cálculo aplicadas a la presupuestación, confección de estados financieros y análisis de viabilidad: prestaciones y utilización. Aplicaciones ofimáticas específicas de cálculo financiero.

5 Configuración de los elementos del plan de negocio y previsión de actuaciones

Formas jurídicas en pequeños negocios o microempresas: empresario individual, sociedades. Tipos y características. Determinación de la forma jurídica: exigencias legales, aspectos fiscales, responsabilidades y capital social. Estructura del plan de negocio: plan de marketing, plan de organización de recursos, plan financiero y plan jurídico formal. Aspectos formales del documento: claridad, limpieza, orden y brevedad. Instrumentos de edición y presentación de la información. Utilidad del plan de negocio en el empoderamiento y supervivencia de pequeños negocios.

Establecimiento de red de relaciones y empoderamiento emprendedor. Efectividad de acciones de presentación y divulgación de planes de negocio ante terceros. Utilización de aplicaciones ofimáticas en la presentación gráfica de planes de negocios: prestaciones, ventajas y criterios de explotación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la planificación de iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1789_3
Asociado a la UC:	UC1789_3 - Dirigir la actividad empresarial y los recursos de pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa, programando acciones y asignando recursos, en función de la naturaleza del negocio, producción o prestación de servicios.

CE1.1 Determinar las variables a tener en cuenta en la programación de las actividades diarias del pequeño negocio o microempresa, argumentando su importancia para el funcionamiento de los procesos, estableciendo un calendario de actuaciones.

CE1.2 Describir las técnicas de asignación de recursos humanos y materiales, relacionándolos con los procesos de pequeños negocios y microempresas.

CE1.3 Analizar los indicadores de control en la actividad de pequeños negocios y microempresas, describiendo la forma de realizar su seguimiento periódico.

CE1.4 Analizar las incidencias, desviaciones e ineficiencias en pequeños negocios y microempresas derivadas del control periódico de la actividad, en función de la naturaleza del negocio, utilizando herramientas o técnicas sencillas tales como el cuadro de mandos integral.

CE1.5 Explicar las técnicas y estrategias empleadas en pequeños negocios y microempresas para la identificación y actuaciones de mejora continua de la actividad, de acuerdo con los factores de influencia, explicando la importancia de las mismas para supervivencia de la empresa.

CE1.6 En un supuesto práctico de organización de un pequeño negocio, en el que se facilita un dossier con información de los recursos disponibles (humanos y materiales), procesos, actividades y tareas que componen la actividad, información sobre la clientela y proveedores, fuentes de información, bases de datos, aplicaciones y equipos informáticas:

- Elaborar una programación de las acciones de producción o de prestación de servicios, mediante la concreción de un calendario, atendiendo a la demanda, posibles incidencias, entre otras.

- Asignar recursos a los procesos, actividades y tareas, argumentando los criterios de optimización utilizados.

- Enumerar los indicadores de control de la actividad, especificando estándares-objetivo.

- Aplicar técnicas de control y seguimiento de los indicadores, utilizando herramientas ofimáticas, tales como el cuadro de mandos integral, y detectando incidencias, desviaciones o ineficiencias.

- Analizar las consecuencias de las incidencias, desviaciones o ineficiencias, proponiendo actuaciones de mejora en la gestión de la actividad diaria del pequeño negocio.

- Enunciar los factores de influencia en la supervivencia del pequeño negocio, adaptándolos a la situación planteada en el supuesto.

C2: Determinar los instrumentos y estrategias, en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas, identificando las vinculaciones jurídicas en las relaciones laborales.

CE2.1 Explicar los métodos e instrumentos de selección de personal, distinguiendo las ventajas e inconvenientes de asumir la tarea directamente o encargarlo a empresas especializadas, enumerando las fuentes de captación de los recursos humanos tanto internas (dentro de la empresa) como externas (fuera de la empresa).

CE2.2 Clasificar los contratos laborales en pequeños negocios, destacando sus variables (exigencias legales, bonificaciones sociales, entre otros), a través de tablas de doble entrada (visuales y rápidas).

CE2.3 Describir las características que favorecen un clima laboral (estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, entre otros), identificando instrumentos de motivación del personal, tales como planes de formación, conciliación de la vida laboral y familiar.

CE2.4 Identificar las obligaciones jurídicas derivadas de las relaciones contractuales con el personal, consultando la normativa aplicable, desarrollando un cuadro de obligaciones jurídicas.

CE2.5 En un supuesto práctico de organización y gestión de los recursos humanos en un pequeño negocio o microempresa, en el que se facilita información sobre puestos de trabajo a cubrir, actividades que se desarrollan en ellos, capacidades, actitudes y cualificación formativa, un dossier con la información de varios candidatos a seleccionar, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar un cuadro sobre los tipos de contratos a elaborar, examinando cada uno de los perfiles del trabajador, valorando las ventajas e inconvenientes de los contratos de empleo según la normativa aplicable.
- Determinar el método de selección del personal, justificando la decisión tomada.
- Determinar los candidatos seleccionados, aplicando el tipo contrato para cada uno de ellos, argumentando la decisión.

C3: Definir los procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios o microempresas, analizando la efectividad de las variables y estrategias de motivación, comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y obtención de resultados.

CE3.1 Analizar las técnicas y estrategias de motivación de personas individuales y colectivas aplicables a pequeños negocios y microempresas, identificando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas, especificando cuando poner en práctica cada una de ellas.

CE3.2 Enumerar las estrategias para el fomento del trabajo, definiendo el espíritu de equipo y de un clima laboral cordial y colaborativo en pequeños negocios y microempresas.

CE3.3 Analizar las estrategias y acciones de comunicación con las personas en pequeños negocios y microempresas, explicando sus consecuencias y efectos sobre el clima laboral.

CE3.4 Determinar las variables a tener en cuenta para evaluar el desempeño individual de las personas, identificando los instrumentos objetivos y de utilidad en pequeños negocios y microempresas, determinando la periodicidad para la ejecución de evaluaciones, enunciando las medidas a tomar según los resultados.

CE3.5 Explicar los medios e instrumentos para la detección de necesidades formativas de las personas en pequeños negocios y microempresas, especificando las variables a tener en cuenta en su diseño, seguimiento y análisis, argumentando su utilidad y aplicación.

CE3.6 En un supuesto práctico sobre procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios y microempresas, en el que se aporta un dossier con información sobre los

trabajadores, sus actividades, resultados, evaluaciones, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar un procedimiento de gestión de las personas, contemplando las variables de comunicación interpersonal, trabajo en equipo, actuaciones ante posibles conflictos, motivación, evaluación y seguimiento.
- Elaborar un plan de formación de los trabajadores, examinando los datos de evaluación de necesidades formativas especificadas en el supuesto, determinando modalidades y medios de formación individuales o en grupos, especificando pautas y estrategias de actuación específicas, así como recursos formativos para desarrollarlo (créditos de la Seguridad Social, fondos públicos para la formación de trabajadores, planes de formación de colectivos empresariales, entre otros).

CE3.7 En un supuesto práctico de evaluación y seguimiento de la gestión de personas en pequeños negocios y microempresas, en la que se proporcione información concreta de las tareas, objetivos, resultados asignados a puestos de trabajo y personas, así como de su actuación en el desarrollo de su actividad en la empresa:

- Elaborar un informe que recoja la información suministrada, facilitando la evaluación de los resultados de las actividades desarrolladas.
- Elaborar instrumentos de evaluación objetiva del desempeño de trabajadores, basándose en las tareas, objetivos y resultados específicos de los puestos.
- Simular la evaluación de la actuación de la supuesta plantilla de modo objetivo, manejando los instrumentos definidos en el supuesto.
- Determinar las supuestas deficiencias, asignándoles actuaciones de mejora para implementar su desempeño.

C4: Determinar formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos (inmovilizados), analizando el plan de negocio y de la actividad a desarrollar en pequeños negocios o microempresas.

CE4.1 Explicar las consecuencias técnicas y financieras de adquirir o arrendar activos fijos, identificando las ventajas e inconvenientes de cada modalidad.

CE4.2 Establecer los factores a tener en cuenta en la adquisición de activos fijos (forma de adquisición, servicios adicionales a la compra, forma de pago, adecuación a las necesidades de la empresa, entre otros), identificando las ventajas de cada uno y costes asociados.

CE4.3 Justificar la finalidad de la incorporación de aplicaciones ofimáticas de gestión y otros recursos tecnológicos en pequeños negocios y microempresas, identificando sus ventajas y valorando los costes asociados, valorando el uso de "software" libre.

CE4.4 Identificar los elementos que intervienen en la toma de decisiones para la renovación o incorporación de nuevos activos fijos (presupuesto, facturación, obsolescencia, necesidades detectadas, entre otros), jerarquizando los mismos en función de las características de pequeños negocios y microempresas.

CE4.5 Explicar el procedimiento a seguir en la solicitud de ofertas a proveedores de inmovilizados, describiendo los datos a evaluar de las mismas.

CE4.6 Explicar las variables que intervienen en la elaboración de planes de amortización, mantenimiento y conservación de los recursos materiales y tecnológicos, justificando la importancia de su implementación.

CE4.7 En un supuesto práctico de adquisición de activos fijos en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier con información sobre diversas áreas de trabajo en varios pequeños negocios o microempresas, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Identificar los activos fijos necesarios (recursos materiales y aplicaciones informáticas de gestión), justificando la elección bajo criterios de desarrollo óptimo de la actividad productiva.
- Determinar la modalidad de adquisición (compra o arrendamiento), calculando los costes a asumir en cada una de ella, detallando las ventajas e inconvenientes de cada opción.
- Elaborar una solicitud de oferta a proveedores, anotando los datos evaluables, manejando aplicaciones informáticas específicas de gestión.

C5: Aplicar procedimientos de aprovisionamiento de existencias (materias primas y otros materiales auxiliares), identificando técnicas de negociación, selección y evaluación de proveedores/acreedores.

CE5.1 Explicar el significado y contenido de un programa de aprovisionamiento, detallando su forma de elaboración, describiendo los procedimientos para la detección de necesidades de aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios y microempresas.

CE5.2 Explicar las técnicas de negociación con proveedores, describiendo las habilidades de comunicación empleadas.

CE5.3 Argumentar la importancia e implicaciones de una adecuada elección de proveedores, identificando las variables clave (precio, calidad, forma de pago, condiciones y plazos de entrega, servicios añadidos, entre otros) y su impacto en el margen comercial y el proceso productivo.

CE5.4 Caracterizar los servicios complementarios a la venta de bienes, justificando su importancia en la mejora de la calidad del bien.

CE5.5 Definir los procesos para el seguimiento, control y evaluación de proveedores, indicando la documentación y los factores claves para la valoración de la relación comercial del pequeño negocio o microempresa.

CE5.6 Argumentar la importancia de comprobar de forma cuantitativa y cualitativa la mercancía recepcionada, verificando el cumplimiento de las condiciones del pedido y lo especificado en la documentación de entrega (albaranes, notas de entrega, entre otros).

CE5.7 En un supuesto práctico de gestión del aprovisionamiento de materiales y selección de proveedores, en el que se proporciona un dossier de información, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Calcular las necesidades de adquisición y reposición de materiales, en función de diferentes criterios tales como el volumen de producción estimado, programa de actividades implicadas, plazos de reposición y grado de deterioro, entre otros.
- Elaborar un programa de aprovisionamiento, indicando las cantidades, plazos y condiciones de entrega de los pedidos de materiales.
- Identificar los factores claves de cada una de las ofertas (precio, calidades, condiciones y plazos de entrega, garantías, servicios adicionales, forma de pago, entre otros), ordenando la información mediante tablas, cuadros o gráficos.
- Seleccionar la oferta indicada, en función de las necesidades empresariales, justificando la decisión.
- Establecer un cuadro de indicadores, otorgando la puntuación en función de criterios tales como: calidad de los materiales, plazos de reposición, fiabilidad de los plazos, retrasos, errores de cantidades, flexibilidad, fiabilidad de la información, precio, consideraciones de protección medioambiental.

C6: Analizar estrategias de almacenamiento en pequeños negocios y microempresas, distinguiendo las variables a tener en cuenta y aplicando las técnicas que aseguren el desarrollo de la actividad comercial.

CE6.1 Diferenciar las existencias en pequeños negocios y microempresas de producción, comerciales y de servicios, explicando los criterios de clasificación más utilizados.

CE6.2 Describir los tipos de inventarios, explicando la finalidad de cada uno de ellos.

CE6.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo del "stock" mínimo de seguridad, justificando su utilidad en la gestión del almacén de pequeños negocios y microempresas.

CE6.4 Describir las técnicas de recuento e inventario (inventario fijo y rotatorio), identificando la metodología a seguir en cada una.

CE6.5 Diferenciar las incidencias que pueden presentarse en almacén, describiendo sus causas y posibles soluciones.

CE6.6 Clasificar los documentos asociados a la gestión de almacén, describiendo su cumplimiento, describiendo las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del almacén.

CE6.7 En un supuesto de estrategias de almacenamiento, en el que se proporciona información sobre periodos de aprovisionamiento, producción y venta (plazos de entrega, temporalidad de fabricación, entre otros), fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Calcular el "stock" mínimo de seguridad del almacén, explicando el proceso de cálculo.

- Analizar un supuesto retraso en la recepción de un suministro de mercancías, identificando los efectos que supone en la previsión de existencias y el suministro a la clientela.

- Deducir las implicaciones en los costes de retraso en la recepción del suministro de las mercancías, argumentando medidas que se deban aplicar para subsanar dicha incidencia.

C7: Analizar procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las áreas de pequeños negocios o microempresas, aplicando un modelo adaptado, en función de las características de las entidades.

CE7.1 Justificar la importancia de implantar sistemas de gestión de la calidad y medioambiental en pequeños negocios y microempresas, precisando sus objetivos y costes asociados, describiendo las normas de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.

CE7.2 Explicar las etapas en la implantación de un sistema de gestión de la calidad y/o medioambiental, describiendo las características y tipología de los procedimientos de trabajo y protocolos de calidad en un sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, así como los procedimientos y mecanismos para su implementación.

CE7.3 Distinguir los instrumentos utilizados en la revisión de los procedimientos de calidad, argumentando su utilidad e interpretación, definiendo el indicador de eficiencia en un sistema de gestión de la calidad y/o medioambiental.

CE7.4 Explicar las calificaciones de "No conformidad", "Acción correctiva" y "Acción preventiva" en los sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental, identificando su función en el proceso de mejora continua del sistema.

CE7.5 Describir las características, elementos, tipología y formato de los documentos en la gestión de calidad y medio ambiente, explicando los protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación generada por los procesos y actividades del sistema.

CE7.6 Identificar los organismos certificadores de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental, distinguiendo los procedimientos de acreditación que llevan a cabo y la documentación asociada para su solicitud y acreditación.

CE7.7 En un supuesto práctico sobre implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad y medioambiental en un pequeño negocio o microempresa, en que se proporciona información de las características de la empresa, procesos productivos y actividades, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Detallar las etapas, tanto del proceso de implantación como del seguimiento del sistema de gestión, identificando recursos, medios y responsables.
- Definir los procesos de trabajo, identificando los procedimientos para las áreas o actividades del pequeño negocio o microempresa.
- Establecer la documentación soporte de los procesos a incluir en el modelo de gestión de la calidad, manejando aplicaciones informáticas generales y específicas.
- Definir los mecanismos para el control y seguimiento del sistema de gestión, estableciendo indicadores de eficiencia y manejando aplicaciones ofimáticas (generales o específicas), tales como el cuadro de mandos integral.
- Realizar la gestión de los procesos de calidad definidos, a través de los indicadores y mecanismos incluidos en el plan y elaborando la documentación prescrita en dicho plan.

CE7.8 En un supuesto práctico sobre procesos de acreditación de calidad, el que se proporciona información sobre de áreas de trabajo que se desarrollan en un pequeño negocio o microempresa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Enunciar las áreas de trabajo, identificando aquellas que son susceptibles de acreditación.
- Relacionar los modelos de gestión de la calidad a emplear, teniendo en cuenta las características de la empresa, de los procesos productivos y de las áreas de trabajo.
- Determinar el proceso de acreditación, en función del modelo previamente seleccionado.
- Identificar los costes de implantación de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental, argumentando los beneficios de estos sistemas para la actividad empresarial.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto CE4.7; C5 respecto a CE5.7; C6 respecto a CE6.7; C7 respecto a CE7.7 y CE7.8.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la actividad.

Transmitir información con claridad de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Gestión de personal en pequeños negocios o microempresas

Análisis y definición de políticas de gestión de personas: comunicación interpersonal, motivación, trabajo y espíritu de equipo, clima laboral colaborativo, formación y seguimiento. Aplicación de técnicas y estrategias de dirección y liderazgo de acuerdo con una política de gestión de personas basada en la colaboración. Análisis de factores determinantes del clima laboral y de su influencia en los resultados de trabajo. Técnicas de fidelización de trabajadores. La importancia de la relación con los trabajadores. Pautas de actuación y prevención de conflictos. Instrumentos objetivos y técnicas sencillas para evaluación del desempeño de trabajadores. Técnicas de detección de necesidades de formación en pequeños negocios o microempresas. La formación y aprendizaje como factor de motivación, técnicas e instrumentos. Modalidades y estrategias de formación para trabajadores de pequeños negocios o microempresas. Procesos y técnicas de reclutamiento y selección de

personas. Derechos y deberes de los trabajadores: normativa laboral básica, convenios colectivos más significativos, y otras normas reguladoras. Contratación laboral, modalidades y características.

2 Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas

Modalidades de adquisición de activos fijos: compra o arrendamiento. Ventajas e inconvenientes. Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas: variables a analizar, solicitud, estudio de ofertas y gestión de compra. Las aplicaciones ofimáticas para la gestión de pequeños negocios o microempresas: utilidades y prestaciones; ventajas e inconvenientes. Mantenimiento y conservación de los activos fijos en pequeños negocios o microempresas. Planes de amortización.

3 Aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios o microempresas

Identificación de las necesidades de aprovisionamiento. El programa de aprovisionamiento. Técnicas de negociación con proveedores: clasificación y características y habilidades de negociadores; definición de la estrategia de negociación. Criterios para la selección de proveedores. El pedido: tipos de pedido; el circuito del pedido de compra; emisión, confirmación y seguimiento del pedido; los costes del pedido. Servicios complementarios a la compra. Seguimiento y evaluación de proveedores.

4 Estrategias de almacenaje en pequeños negocios o microempresas

El almacén en pequeños negocios o microempresas: tipos de existencias, características y criterios de clasificación. Niveles de "stock". Clases de "stock" según su finalidad. El "stock" mínimo de seguridad. Niveles de reposición. El lote económico. Punto de pedido óptimo. Inventarios: tipos y técnicas de recuento. Control de incidencias. Aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas: utilidades y prestaciones.

5 Gestión de la calidad y del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas

La calidad en la prestación del servicio. Normalización y estandarización. Infraestructura internacional de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente. Modelos de sistemas de gestión aplicados a pequeños negocios o microempresas. Normativa en materia de gestión de calidad y medio ambiente. Implantación de un sistema de gestión de calidad y medio ambiente: fases y responsabilidades. Gestión documental de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. Tipos y características de documentos. Pirámide documental. Aplicaciones informáticas aplicadas a los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. Gestión de la calidad a través de indicadores de eficiencia: significado, tipología y forma de aplicación o cálculo. Herramientas informáticas para el seguimiento, medición y control de procesos: cuadro de mandos integral, aplicaciones ofimáticas específicas de gestión de sistemas de calidad y/o medioambientales. Identificación de desviaciones o errores y propuestas de mejora: "No conformidad", "Acción correctiva" y "Acción preventiva". Procesos de acreditación y certificación.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección de la actividad empresarial y los recursos de pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1790_3
Asociado a la UC:	UC1790_3 - Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	90
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta, a partir de parámetros comerciales definidos en la planificación y el posicionamiento del pequeño negocio o microempresa, en función de la estrategia comercial y de marketing.

CE1.1 Identificar fuentes de información de clientela potencial, mayoristas, minoristas y distribuidores, diferenciando las técnicas para su búsqueda, adaptados a los sectores de las empresas.

CE1.2 Justificar la importancia de disponer de una cartera de clientes (potenciales y reales) estructurada y actualizada, explicando los tipos de estructuras de carteras de clientes en función del tipo de negocio y/o sector de actividad, identificando las utilidades y prestaciones de las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM: "Customer Relationship Management") y de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.3 En un supuesto práctico de gestión de la clientela, en el que proporciona un dossier de información sobre la empresa, actividad, productos, tipos de clientes, entre otras, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Identificar los datos de la cartera de clientes potenciales y reales de interés, relacionándolos con el plan de actuación comercial planteado, manejando las herramientas de gestión de relación con los clientes (CRM) y aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.4 Explicar el proceso de programación de las ventas y organización de un calendario de visitas a clientes (presenciales o telemáticas), de acuerdo con la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios en pequeños negocios y microempresas, justificando la planificación según los ciclos y horarios de clientes que acuden al negocio.

CE1.5 Describir las características y estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.6 En un supuesto práctico de programación de un plan de ventas, en el que se proporciona un dossier de información sobre las características, sector y actividad de la empresa, objetivos de venta, número y tipo de clientes, características de los productos/servicios de venta y jornada laboral o tiempo disponible, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar una programación de la acción de venta, manejando aplicaciones ofimáticas.

- Relacionar las rutas de visitas a la clientela, justificando la utilización del tiempo y coste.

- Establecer el número y frecuencia de las visitas presenciales, concretando un calendario para la atención telemática a otros clientes.

- Enunciar las líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos, redactando el argumentario de ventas.
- Clasificar a los clientes, según criterios objetivos de perfiles y hábitos de consumo.
- Actualizar de la información de la cartera de clientes, clasificando los datos ofrecidos en el supuesto y la ejecución de los puntos anteriores.

C2: Analizar los medios e instrumentos de marketing para el desarrollo de acciones comerciales en pequeños negocios o microempresas, en función de las variables de difusión y promoción de productos y/o servicios para su gestión.

CE2.1 Determinar las variables a tener en cuenta para el diseño de las acciones promocionales (tipo de mensaje publicitario, promociones acordes a la situación, canales publicitarios adaptados), en función de la estrategia comercial, del perfil de la clientela, de la situación geográfica y de la vida del producto y/o servicio.

CE2.2 Definir los materiales y medios para la ejecución de las acciones de publicidad y promoción en pequeños negocios y microempresas, identificando el alcance de cada uno de ellos en función del tipo de producto y/o servicio y de los objetivos comerciales definidos.

CE2.3 Definir la estrategia de marketing digital, identificando las acciones de publicidad y promoción en redes sociales, web, entre otros.

CE2.4 Identificar las estrategias para la adecuación de las acciones de comunicación de pequeños negocios y microempresas, en función de la identidad e imagen corporativa de la entidad.

CE2.5 Identificar las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas de edición de páginas web, relacionándolas con las acciones comerciales en pequeños negocios y microempresas, describiendo actuaciones a desarrollar en las redes sociales.

CE2.6 Identificar las características y dificultades de los sistemas de comunicación presencial y telemática con la clientela y la red de venta (canales de comercialización), exponiendo herramientas y/o acciones que minimicen o eliminen las dificultades.

CE2.7 En un supuesto práctico de desarrollo de acciones comerciales en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información con los objetivos comerciales a alcanzar, las acciones comerciales planeadas para su establecimiento comercial, imagen e identidad corporativa, clientela, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Especificar los materiales necesarios para cada acción definida, identificando su coste.
- Decidir la ubicación de los productos en el establecimiento en función del objetivo a alcanzar.
- Elaborar el mensaje publicitario a través de aplicaciones ofimáticas, teniendo en cuenta la identidad corporativa, la imagen de la entidad y el receptor de dicho mensaje.
- Establecer las acciones promocionales y de relaciones públicas, especificando los medios para su ejecución.
- Determinar los canales publicitarios, diversificando aquellos que son tradicionales de los que son telemáticos, justificando la elección de cada uno de ellos.
- Contrastar los recursos y costes necesarios, relacionándolos con cada una de las acciones programadas.

C3: Definir procedimientos de actuación con la clientela, identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento en pequeños negocios o microempresas.

CE3.1 Identificar las variables que definen la tipología de clientela potenciales, atendiendo a las características del pequeño negocio o microempresa.

CE3.2 Identificar los procedimientos protocolarios para la atención y asistencia a la clientela (de forma personal, telefónica o telemática), examinando los códigos de buenas prácticas o deontológicos aplicables a pequeños negocios y microempresas.

CE3.3 Diferenciar los tipos de solicitudes de la clientela (información, asesoramiento, reclamación, queja, entre otros), identificando los condicionantes que influyen en su resolución, proponiendo un protocolo uniforme para la resolución de cada caso.

CE3.4 Identificar los métodos utilizados en la mediación de reclamaciones, distinguiendo las ventajas e inconvenientes.

CE3.5 Detallar los medios utilizados que aseguran la fidelidad de la clientela, describiendo las características de las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes, relacionándolos con los tipos de clientes.

CE3.6 Describir las herramientas habituales para la medida del nivel de satisfacción de la clientela en pequeños negocios, especificando las actuaciones que propicien el "feedback" con la clientela.

CE3.7 En un supuesto práctico de gestión de la clientela en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información relativo a las características de la empresa, clientela, productos y/o servicios, identidad e imagen corporativa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Elaborar un protocolo de actuación sobre demanda de información por parte de la clientela (reales o potenciales), relacionándolos con los productos y/o servicios, diversificándolo en función de la forma en la que se realiza dicha demanda (de forma personal, como telemática).
- Establecer un código de buenas prácticas, considerando que sirva como guía a los comerciales del pequeño negocio o microempresa, atendiendo a situaciones con la clientela.
- Elaborar los protocolos de actuación, adaptándolos a la tipología perfiles de la clientela y supuestos comerciales.
- Establecer herramientas para la constatación del grado de satisfacción de la clientela (encuestas, entrevistas, entre otros), argumentando la periodicidad de su realización y análisis.

CE3.8 En un supuesto de fidelización de la clientela, en el que se proporciona un dossier de información relativo a las características de la empresa, clientela, productos y/o servicios, identidad e imagen corporativa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Identificar los datos de los clientes, relacionándolos con las acciones de fidelización propuestas.
- Preparar el contacto con el cliente, elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa, adaptándolo al soporte seleccionado (correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajería instantánea por móviles, redes sociales, foros, web, entre otros).
- Argumentar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización, relacionándolas con el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, la nueva producción y los objetivos comerciales.
- Aplicar técnicas de comunicación oral en un proceso de captación con la clientela, adaptándolas a su tipología (geográfica, nivel de compras, entre otras), redactando un guion de comercialización, exponiéndolo en forma de "role-playing".
- Evaluar la actuación desarrollada, describiendo las ventajas de una actuación efectiva y detectando las mejoras a realizar.

C4: Aplicar técnicas específicas a la venta de productos y servicios, en función de los canales, siguiendo las fases hasta la obtención del pedido, adaptándolos al perfil de la clientela.

CE4.1 Analizar las fases de procesos de venta, identificando las motivaciones, frenos y móviles de compra de la clientela, proponiendo posibles soluciones a los impedimentos identificados.

CE4.2 En un supuesto práctico de venta de productos y servicios, en el que se proporciona un dossier de información relativo a las características de la empresa, clientela, productos y/o servicios, identidad e imagen corporativa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos, en el que el alumno realiza una actividad de "role-playing":

- Aplicar las técnicas de negociación con la clientela, especificando las habilidades de comunicación a emplear.

CE4.3 Delimitar los parámetros a tener en cuenta para el proceso de venta (margen de beneficio, volumen de ventas, coste, tipo de cliente, condiciones de cobro, plazos de entrega, garantía, entre otros), describiendo su utilidad.

CE4.4 Explicar las características y elementos de los procesos de cierre de ventas, atención a la clientela y servicio postventa a través de medios telemáticos (tienda virtual, formularios en línea, redes sociales, televisión interactiva, entre otros).

CE4.5 Analizar el proceso de ejecución del servicio post venta, argumentando la importancia y utilidad para la supervivencia y la calidad de los pequeños negocios.

CE4.6 En un supuesto práctico de venta de productos y servicios, en el que se proporciona un dossier de información relativo a las características de la empresa, clientela, productos y/o servicios, identidad e imagen corporativa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Identificar la tipología del cliente, indicando sus necesidades y hábitos de compra (presentes y potenciales), planteando las preguntas adaptadas al cliente.

- Mantener una actitud que facilite la decisión de compra, empleando las técnicas de venta.

- Rebatir las objeciones de forma pausada y siguiendo las pautas específicas, considerando el tipo de clientela y el canal empleado.

- Establecer el modo de ejecución del servicio postventa y fidelización de la clientela, registrando las incidencias según los criterios establecidos en el supuesto.

- Evaluar críticamente la actuación desarrollada, detectando puntos fuertes y actuaciones a mejorar.

C5: Desarrollar la gestión administrativa de las acciones comerciales, de venta y de atención a la clientela y situaciones de quejas y reclamaciones, elaborando la documentación de cada una de ellas, manejando aplicaciones ofimáticas específicas.

CE5.1 Identificar la documentación comercial en pequeños negocios y microempresas (contratos de venta de productos o servicios, pedidos, albaranes, facturas, entre otros), enunciando las particularidades de cada uno de ellos.

CE5.2 Definir un procedimiento de registro y seguimiento de reclamaciones y quejas de la clientela, detallando todos los pasos para su seguimiento.

CE5.3 Identificar las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas utilizadas en pequeños negocios y microempresas, relacionándola con cumplimentación y registro de la documentación comercial.

CE5.4 Explicar las especificaciones de la normativa aplicable de protección de datos, relacionada con la gestión de la información de la clientela.

CE5.5 En un supuesto práctico de gestión administrativa de acciones comerciales, en el que se proporciona un dossier de información relativo a las características de la empresa, clientela, productos y/o servicios, identidad e imagen corporativa, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Cumplimentar la documentación comercial soporte de dichas operaciones, manejando las aplicaciones ofimáticas proporcionadas en el supuesto.

- Archivar la documentación generada, aplicando los procedimientos documentales que se han especificado en el supuesto.
- Registrar los datos de clientes presentados en el supuesto, manejando las aplicaciones ofimáticas de gestión de clientes, enunciando las estipulaciones de la normativa aplicable de protección de datos que afectan a dichos datos.
- Registrar en la aplicación ofimática específica las reclamaciones efectuadas por la clientela, indicando posibles soluciones a la reclamación y/o trasladar la reclamación a la instancia encargada de su tratamiento y resolución.
- Registrar los datos de la documentación comercial presentada en el supuesto, manejando aplicaciones ofimáticas de gestión comercial, identificando cada documento y la forma de seguimiento.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.6; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.7 y CE3.8; C4 respecto a CE4.2 y CE4.6; C5 respecto a CE5.5.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la actividad.

Transmitir información con claridad de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

1 Proceso comercial en pequeños negocios o microempresas

Estructura del proceso comercial en pequeños negocios o microempresas. Organización de la venta. Fases del proceso de venta. Necesidades y móviles de compra. Técnicas de venta presenciales clásicas. Técnicas de venta a través de diferentes canales telemáticos. Venta telefónica. Modelos de comercio a través de "Internet": tienda virtual, comercio electrónico. Venta a través de televisión interactiva. Técnicas para elaboración del argumentario técnico en ventas y de tratamiento de objeciones en la venta. Técnicas de negociación con la clientela: tipología y características. Habilidades de los negociadores. Estrategias de negociación en ventas. Técnicas de cierre en la venta. Elaboración y gestión de documentación comercial en el proceso de venta y postventa. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial. Gestión de las relaciones con la clientela: herramientas de gestión de relación con clientes (CRM).

2 Atención personalizada, asesoramiento y fidelización de la clientela en pequeños negocios o microempresas

Técnicas de atención y actuación a la clientela en pequeños negocios o microempresas. Protocolos, códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos. Personalización de la atención y asesoramiento a la clientela en pequeños negocios o microempresas: Aplicación del proceso de comunicación en la atención presencial, telefónica y electrónica en general. El asesoramiento personalizado a la clientela: Pautas y criterios para comunicación empática y efectiva con la

clientela. Técnicas de expresión verbal, comunicación no verbal, expresión escrita aplicadas a la atención y asesoramiento personalizado de la clientela en ventas de productos o servicios. Aplicación de técnicas de gestión del tratamiento de quejas y reclamaciones de la clientela; derechos y responsabilidades de las partes. Servicio de asistencia postventa. Técnicas de fidelización de la clientela en función de distintos canales. Procesos de seguimiento del grado de satisfacción de la clientela. Criterios para la medición de la satisfacción en función de distintos tipos de clientes y canales.

3 Promoción y publicidad en pequeños negocios o microempresas

Procesos de creación de publicidad y promoción en pequeños negocios o microempresas. Acciones promocionales: tipos y características. La publicidad: modalidades; el mensaje y los medios publicitarios. Las relaciones públicas. Determinación de costes promocionales. Acciones promocionales en línea: "Internet" como canal de información y comunicación en pequeños negocios o microempresas; herramientas de promoción en línea, sitios y estilos "web" para la promoción de espacios virtuales. Efectos de la publicidad sobre el consumidor. Técnicas de asociación de la identidad corporativa del pequeño negocio o microempresa con las acciones promocionales. Canales de comercialización en pequeños negocios o microempresas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas

Nivel:	3
Código:	MF1791_3
Asociado a la UC:	UC1791_3 - Realizar actividades administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas
Duración (horas):	120
Estado:	Tramitación BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar las acciones preceptivas para la constitución y desarrollo de la actividad de pequeños negocios y microempresas, distinguiendo los organismos relacionados, sus trámites y documentación asociada.

CE1.1 Identificar los organismos públicos (locales, regionales, nacionales o supranacionales) con competencias en la constitución y puesta en marcha de pequeños negocios y microempresas, relacionando los trámites a gestionar en uno de ellos.

CE1.2 Establecer los trámites generales o específicos preceptivos para la constitución y puesta en marcha de pequeños negocios y microempresas, identificando los requisitos exigidos en función de su forma jurídica y del sector de actividad.

CE1.3 Identificar los documentos para la tramitación del inicio y/o desarrollo de la actividad, determinando la forma de cumplimentarlos según el tipo de trámite, tales como trámites mercantiles de puesta en marcha del negocio, por ampliación del objeto social, trámites de constitución ante administraciones locales, entre otros.

CE1.4 Explicar las modalidades registrables de la Propiedad Industrial por pequeños negocios y microempresas, así como sus características, reconociendo la documentación a presentar y el procedimiento para su tramitación.

CE1.5 Diferenciar los riesgos asegurables en la actividad económica desarrollada por pequeños negocios y microempresas, determinando los tipos de seguros que se adaptan a su cobertura.

CE1.6 En un supuesto práctico de tramitación documental en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre la idea de negocio, actividad, características, situación geográfica, recursos humanos, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Localizar en "Internet" los organismos oficiales competentes en cuanto al inicio de actividad, proponiendo un calendario de actuación para la realización de los trámites.
- Establecer los trámites a gestionar ante las Administraciones, identificando las aplicaciones de presentación telemática para su presentación.
- Cumplimentar la documentación administrativa ante las Administraciones relacionada con los trámites anteriores, manejando las aplicaciones específicas para su presentación y registro.
- Determinar la posibilidad de registro de alguna modalidad de la Propiedad Industrial (patentes, modelos de utilidad, nombres comerciales, rótulos de establecimiento, logotipos, entre otras), localizando el procedimiento y forma de tramitación de la modalidad elegida.

- Relacionar los trámites a realizar ante el registro de la Propiedad Industrial para la inscripción de los elementos proporcionados en el supuesto, cumplimentando la documentación administrativa que solicita el organismo encargado de su registro.
- Determinar los riesgos a cubrir mediante la contratación de pólizas de seguro, estableciendo el tipo de seguro para cada una de ellos, según las necesidades definidas en el supuesto y la normativa aplicable.
- Archivar la documentación generada, manejando aplicaciones ofimáticas.

C2: Seleccionar alternativas de financiación más ventajosas, analizando las ofertas que ofrece el mercado, calculando los costes de las mismas, manejando aplicaciones ofimáticas e identificando los trámites a seguir de cada una de ellas.

CE2.1 Distinguir los productos financieros para pequeños negocios que se ofrecen en el mercado, detallando sus características y elementos fundamentales.

CE2.2 Identificar los instrumentos de financiación propios de la negociación con proveedores (descuentos, pagos a reposición, aplazamientos, entre otros), estimando su coste y enunciando ventajas e inconvenientes.

CE2.3 Explicar el procedimiento para el cálculo de costes de los recursos financieros existentes para pequeños negocios, describiendo las partes del proceso y relacionándolo con el uso de las aplicaciones ofimáticas.

CE2.4 Indicar la documentación solicitados para la negociación, contratación y/o tramitación de los productos financieros adaptados a pequeños negocios y microempresas, razonando la importancia de dicha documentación con respecto a la viabilidad de las operaciones.

CE2.5 Describir el proceso de la gestión de efectos a cobrar y del descuento de efectos comerciales, identificando los documentos utilizados y las ventajas e inconvenientes de estos instrumentos de financiación.

CE2.6 Enunciar los trámites en la tramitación y solicitud de ayudas, subvenciones o subsidios públicos para pequeños negocios y microempresas, elaborando un esquema de las partes de la memoria justificativa y relacionando las fuentes de información para conocer la existencia de dichas ayudas y subvenciones.

CE2.7 En un supuesto práctico de tramitación de financiación en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre la idea de negocio, actividad, características, situación económica, recursos humanos, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Clasificar la información facilitada sobre distintos productos financieros (créditos y préstamos bancarios, líneas de descuento, afianzamientos, "factoring", microcréditos, capital riesgo, préstamos participativos, sociedades de garantía recíproca, entre otros), explicando las características y los costes de cada uno de ellos.

- Seleccionar la opción más ventajosa, estimando las necesidades financieras del pequeño negocio o microempresa y las garantías solicitadas, justificando el criterio seguido para la elección.

- Simular la tramitación y presentación de la documentación relativa al producto financiero seleccionado, elaborando un esquema temporalizado de los pasos del procedimiento.

CE2.8 En un supuesto práctico de tramitación de financiación a través de ayudas y subvenciones en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre la idea de negocio, actividad, características, situación económica, recursos humanos, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria para los cuales se concede la subvención propuesta en el supuesto, identificando los plazos, forma de

presentación y fuentes de información adicional, identificando las consecuencias en caso de incumplimiento de dichos requisitos.

- Organizar los documentos del pequeño negocio o microempresa, cotejando los exigidos en la convocatoria a través de la elaboración de una tabla de cotejo.
- Relacionar los trámites a seguir para la solicitud de la ayuda o subvención, elaborando un calendario para su presentación y seguimiento.
- Cumplimentar los formularios de solicitud establecidos en la convocatoria de subvención, identificando la forma de presentación y localizando los registros receptores de las mismas.

C3: Analizar los instrumentos y medios de cobro y pago en pequeños negocios y microempresas, seleccionando los mismos en función de su idoneidad con las necesidades de la organización, de los posibles acuerdos con clientela y proveedores, formalizando y tramitando la documentación.

CE3.1 Describir el proceso de elaboración de un calendario de cobros y pagos, identificando las variables que intervienen en el proceso.

CE3.2 Diferenciar los instrumentos y medios de cobro y pago, identificando sus características, elementos que los componen y documentación relativa, describiendo el proceso de su tramitación, relacionándolos con la normativa mercantil aplicable.

CE3.3 Explicar el proceso de aseguramiento de cobros, describiendo sus ventajas y costes.

CE3.4 Explicar el procedimiento a seguir en la tramitación de pagos, liquidaciones, solicitud de aplazamientos o fraccionamientos de pago de las deudas con Administraciones Públicas, identificando la documentación necesaria para su tramitación.

CE3.5 En un supuesto práctico de tramitación de instrumentos y medios de pago en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre los datos de negocio, actividad, características, situación económica, proveedores, acreedores, Administraciones Públicas, estados de tesorería, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Seleccionar el medio e instrumento de pago que mejor se adapte a cada caso del supuesto, atendiendo a la situación de tesorería en la fecha del pago.
- Cumplimentar la documentación de los medios de pago, manejando los programas de gestión de pagos.
- Exponer las especificidades de la tramitación de pagos a la Administración Pública, indicando las consecuencias de la falta de cumplimiento de dichos pagos en las fechas impuestas.

CE3.6 En un supuesto práctico de tramitación de instrumentos y medios de cobro en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre los datos de negocio, actividad, características, situación económica, clientela, Administraciones Públicas, estados de tesorería, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Seleccionar el medio de cobro en cada caso del supuesto, asegurando el equilibrio de la tesorería.
- Elaborar la documentación de cada instrumento de cobro elegido, manejando los programas de gestión de cobros.
- Indicar el proceso de tramitación de la documentación de los instrumentos de cobro, especificando las condiciones del envío y plazos.
- Elaborar la documentación relativa a la negociación de efectos a cobrar (descuento, gestión de cobro, entre otros), indicando las especificidades de su tramitación y negociación.

C4: Aplicar los métodos de control de tesorería en pequeños negocios y microempresas, efectuando los cálculos, manejando aplicaciones ofimáticas y resolviendo las incidencias.

CE4.1 Explicar los flujos de tesorería, identificando los mecanismos de control de cobros y pagos a través de caja, bancos, medios telemáticos, entre otros.

CE4.2 Definir los mecanismos para la solución de incidencias, errores o inexactitudes, relacionándolos con las anotaciones y extractos bancarios.

CE4.3 Explicar el procedimiento a seguir para la reclamación de un impago o deuda vencida a un cliente, identificando las circunstancias, consecuencias y garantías judiciales.

CE4.4 Explicar las técnicas para la detección de desviaciones en el presupuesto de tesorería, manejando aplicaciones ofimáticas tales como hojas de cálculo o sistemas de gestión específica, justificando la importancia de hacer una previsión de pagos y cobros, mencionando las variables a tener en cuenta.

CE4.5 Relacionar las medidas de ajuste para déficit de tesorería (descuentos de efectos, líneas de crédito, refinanciaciones, aplazamientos, entre otros), contrastando las ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.

CE4.6 En un supuesto práctico de control de tesorería en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre los datos de negocio, presupuesto, actividad, características, situación económica, clientela, Administraciones Públicas, estados de tesorería, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Comparar las partidas de los documentos planteados en el supuesto, detectando las desviaciones entre ambas situaciones.
- Identificar la causa y naturaleza de las desviaciones detectadas, cuantificando su importe.
- Enumerar las posibles medidas de ajuste de tesorería, en función de las desviaciones detectadas, valorando su coste.

C5: Analizar la normativa contable, fiscal y laboral aplicable en la gestión de pequeños negocios y microempresas, identificando las obligaciones periódicas exigidas.

CE5.1 Determinar las obligaciones contables de pequeños negocios y microempresas, en función de su naturaleza o régimen fiscal seleccionado, identificando los registros obligatorios y los trámites para su legalización y publicidad.

CE5.2 Diferenciar los términos contables (debe, haber, método de partida doble, funcionamiento de cuentas de activo, pasivo, gastos e ingresos), reconociendo su utilidad para la elaboración de las cuentas anuales.

CE5.3 Explicar los procesos de registro de operaciones contables y de elaboración de cuentas anuales, argumentando las ventajas de la utilización de aplicaciones de gestión contable o paquetes integrados de gestión.

CE5.4 Identificar la normativa fiscal aplicable en el desarrollo de la actividad de pequeños negocios y microempresas, describiendo las obligaciones fiscales que se derivan.

CE5.5 Enumerar la documentación fiscal a presentar en la administración tributaria y mercantil en pequeños negocios y microempresas, describiendo la forma de cumplimentarla, los plazos de presentación exigidos en cada trámite, manejando las aplicaciones específicas de cumplimentación y presentación, programas de ayuda, entre otros, de las Administraciones Públicas.

CE5.6 Relacionar las obligaciones legales en materia laboral (altas y bajas, nóminas, seguros sociales, entre otras), distinguiendo el tiempo y forma de cada una de ellas, las aplicaciones de

cumplimentación y presentación de la administración laboral, justificando el uso de aplicaciones informáticas específicas de gestión laboral.

CE5.7 En un supuesto práctico de gestión de las obligaciones fiscales, contables y laborales en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre los datos de negocio, recursos materiales y humanos, actividad, características, situación económica, presupuesto, Administraciones Públicas, estados de tesorería, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Determinar los tributos de los que es sujeto pasivo, justificando la elección de los tributos en función de los datos del supuesto.
- Elaborar el calendario fiscal, especificando el lugar y forma de presentación de los tributos, indicando la ubicación web de la aplicación para su cumplimentación y presentación.
- Determinar las obligaciones laborales derivadas de la información proporcionada en el supuesto, determinando el calendario, las personas y organismos ante los cuales deben ser presentados los documentos.
- Determinar las obligaciones contables derivadas de la situación planteada en el supuesto, precisando los registros obligatorios.

CE5.8 En un supuesto práctico de gestión de las obligaciones fiscales, contables y laborales en pequeños negocios y microempresas, en el que se proporciona un dossier de información sobre los datos de negocio, recursos materiales y humanos, actividad, características, situación económica, presupuesto, Administraciones Públicas, estados de tesorería, fuentes de información, aplicaciones y equipos informáticos:

- Registrar las operaciones contables especificadas en el supuesto, enunciando las características de la operación.
- Elaborar las cuentas anuales, comprobando las cantidades de los balances.
- Complimentar la documentación fiscal a presentar, indicando la aplicación de presentación específica de la administración receptora.
- Complimentar los documentos laborales, indicando la aplicación de presentación específica de la administración receptora.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar cierto grado de autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con la actividad.

Transmitir información con claridad de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Promover la igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Contenidos

- 1 **Gestión de la constitución, puesta en marcha y modificación de circunstancias jurídicas de pequeños negocios o microempresas**

Organismos públicos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación de las circunstancias jurídicas de pequeños negocios: funciones y trámites exigidos. Documentos relacionados con la constitución, puesta en marcha y modificación jurídica de pequeños negocios y microempresas: modelos, plazos y forma. La Propiedad Industrial: modalidades, características y trámites. Proceso de contratación de la póliza de seguro para pequeños negocios y microempresas. Valoración del riesgo y coberturas. Características y tipología de contratos de seguro. Puesta en marcha del negocio. La ventanilla única empresarial.

2 Gestión de tesorería en pequeños negocios o microempresas

Normativa mercantil. Documentos físicos de cobro y pago: contenido, características, ventajas e inconvenientes, tramitación. Medios de cobro y pago. Cobros y pagos ante la Administración. Calendario de cobros y pagos. Control de los flujos de tesorería. Resolución de incidencias en el cobro: medios de comunicación para reclamar impagos, cartas a entidades financieras. Garantías legales para asegurar los cobros. Aplicaciones ofimáticas de gestión de cobros y pagos. Ejecución del presupuesto de tesorería y métodos de control. Desviaciones del presupuesto de tesorería: causa, naturaleza y efectos de las desviaciones. El ajuste de las desviaciones del presupuesto de tesorería. Clases de ajustes.

3 Financiación en pequeños negocios o microempresas

Productos de financiación ajena para pequeños negocios y microempresas: préstamo, crédito, “leasing” y “factoring”; ventajas e inconvenientes. Los efectos comerciales: contenido, características y cumplimentado. Gestión de cobro y descuento de efectos comerciales: procedimiento, costes asociados y cumplimentado de documentación. Otras formas de financiación: aplazamientos de pago, subsidios, ayudas y subvenciones, descuentos, créditos bancarios, fianzamientos. Documentación relacionada con la financiación ajena: solicitudes y contratación. Aplicaciones ofimáticas de cálculo de costes de recursos financieros.

4 Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas

Obligaciones contables en función de la forma jurídica. Obligaciones fiscales en función de la forma jurídica. La gestión contable en pequeños negocios: los libros contables; el método de la partida doble; teoría de las cuentas. Registro contable de operaciones. Las cuentas anuales en pequeños negocios: tipos, modalidades y estructura. Método de elaboración. La gestión fiscal en pequeños negocios: calendario fiscal, principales declaraciones tributarias. Obligaciones periódicas de carácter social y laboral derivadas de la actividad económica y documentación de las mismas. Cumplimentado y tramitación de documentos laborales: partes de altas y bajas, nóminas y boletines de cotización. Aplicaciones ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral. Paquetes integrados de gestión para pequeños negocios.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Taller de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

OFIMÁTICA

Nivel:	2
Código:	MF0233_2
Asociado a la UC:	UC0233_2 - MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de obtención de información en la red -Intranet e Internet-, describiendo criterios de búsqueda y necesidades según procedimientos de una organización, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.
- CE1.1** Identificar una lista de requerimientos de información a buscar interna o externamente, siguiendo un documento genérico de un departamento concreto.
- CE1.2** Identificar fuentes de información internas y externas a una compañía, describiendo aplicativo y procedimiento de búsqueda para cada caso, en función de búsquedas en una intranet e internet.
- CE1.3** En un supuesto práctico de búsqueda de una información concreta, partiendo de documentación técnica:
- Utilizar navegadores de internet, plataformas de redes sociales, plataformas wiki, plataforma de compartición de recursos, entre otras, indicando criterio de selección.
 - Seleccionar información, atendiendo a criterios de búsqueda proporcionados.
 - Extraer información seleccionada, siguiendo pautas de identificación en función de medios disponibles.
- CE1.4** En un supuesto práctico de gestión de información obtenida:
- Organizar información obtenida tanto externa como interna, teniendo en cuenta accesibilidad y recuperabilidad
 - Localizar archivos, siguiendo una estructura de información proporcionada.
- CE1.5** Describir criterios de borrado, copia y mantenimiento de datos, identificando estándares de confidencialidad de información.
- C2:** Aplicar técnicas de gestión en comunicaciones a través de sistemas telemáticos y de información, favoreciendo una circulación y disponibilidad de la misma, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.
- CE2.1** Describir tipos de mensajería, indicando sus características principales y sus criterios de uso.
- CE2.2** Identificar comunicaciones potencialmente peligrosas por ser sospechosas de contener virus o contenido ilegal, describiendo procedimiento a seguir en cada caso.
- CE2.3** En un supuesto práctico de comunicación de información, utilizando una aplicación de mensajería:
- Gestionar agenda de aplicaciones de mensajería, describiendo características de confidencialidad.

- Gestionar información recibida, teniendo en cuenta accesibilidad y consistencia para un grupo con el que ha de ser compartida.
- Incorporar textos, imágenes, tablas, archivos de sonido, entre otros, incluyéndolos en comunicaciones de aplicaciones de mensajería.

C3: Aplicar procedimientos de elaboración de documentos, utilizando aplicaciones de tratamiento de textos, reflejando identidades corporativas y en función de criterios de confidencialidad.

CE3.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de tratamiento de texto, explicando sus características y utilidades.

CE3.2 Explicar importancia en un formato de un documento, siguiendo indicaciones de un manual de estilo.

CE3.3 Identificar herramientas de revisión y actualización de documentos, explicando sus características y funciones.

CE3.4 En un supuesto práctico de creación de documentos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de tratamiento de textos:

- Introducir texto con rapidez e inexactitudes, citando en su caso origen de fuentes de información.

- Aplicar formatos, siguiendo las directrices proporcionadas.

- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con un texto, utilizando asistentes y opciones proporcionadas

- Maquetar un documento largo, insertando portadas, encabezados y pies de páginas, numeración, tablas de contenidos, referencias cruzadas, respetando estilo requerido por una organización.

CE3.5 En un supuesto práctico y a partir de un documento compartido:

- Realizar corrección del documento, utilizando herramientas de seguimiento de correcciones y cambios realizados por una o varias personas.

- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE3.6 En un supuesto práctico y a partir de un documento tipo y de una tabla de datos:

- Generar un documento o mail personalizado, combinando un documento tipo con unos datos personales.

CE3.7 En un supuesto práctico y a partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta manuales de estilo facilitados:

- Definir estilos de formato de aplicación en partes de un documento, facilitando la homogenización e integridad de los mismos.

- Crear plantillas de generación de documentos normalizados, siguiendo pautas establecidas de un manual.

- Insertar en plantillas generadas o disponibles, teniendo en cuenta una aplicación, una información y unos datos facilitados.

- Publicar un documento en formato portable estándar, comprobando que el resultado final es el deseado.

C4: Elaborar información, utilizando aplicaciones de hojas de cálculo, con habilidad y exactitud.

CE4.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones de hoja de cálculo, explicando sus características y utilidades.

CE4.2 Identificar estructura de una hoja de cálculo, explicando su utilidad y características.

CE4.3 Identificar fórmulas y funciones, explicando su utilidad y características.

CE4.4 En un supuesto práctico para organizar números y datos, a partir de la información facilitada y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Introducir datos, organizándolos en filas y columnas.
- Introducir fórmulas para obtener supuestos cálculos previamente definidos, utilizando sintaxis de operadores y funciones.
- Aplicar formato, siguiendo directrices proporcionadas.
- Publicar informes tanto en formato papel como digital, utilizando opciones de diseño de página y de impresión disponibles en una aplicación.

CE4.5 En un supuesto práctico de creación de representaciones gráficas, a partir de datos facilitados y usando una aplicación de Hoja de Cálculo:

- Insertar elementos gráficos, imágenes y otro tipo de objetos para que queden integrado junto con datos de la hoja de cálculo, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.
- Representar gráficamente datos, utilizando opciones proporcionadas y optando por un tipo de gráfico que permita la mejor comprensión de información.
- Proteger confidencialidad e integridad de datos, utilizando opciones proporcionadas.

CE4.6 En un supuesto práctico de análisis de datos, a partir de una información facilitada y usando herramientas de análisis de aplicación de Hoja de Cálculo:

- Ordenar registros de una tabla de datos, teniendo en cuenta el tipo de datos y utilizando opciones disponibles.
- Localizar datos solicitados, utilizando herramientas de búsqueda y filtro.
- Elaboración de informes de resumen de datos, agrupando datos según criterios establecidos y utilizando opciones proporcionadas.

C5: Aplicar técnicas de gestión de información, configurando aplicaciones de bases de datos, según normativa aplicable en materia de protección de datos, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE5.1 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Diseñar tablas con campos y tipos de datos requeridos, empleando ayudas implementadas en el programa de creación seleccionado.
- Diseñar formularios que den soporte a una introducción de datos, siguiendo unas tablas creadas para tal finalidad.
- Introducir un juego de registros de prueba, empleando las vías anteriormente desarrolladas.
- Rediseñar o crear nuevos formularios, permitiendo mostrar cálculos sobre datos almacenados.
- Diseñar y crear tablas dinámicas, optimizando datos.

CE5.2 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Crear consultas de selección sencilla, reutilizables, asistentes integrados, cubriendo el espectro de criterios más comunes para una extracción de información almacenada.
- Crear consultas de acción, comprobando funcionalidades de eliminación y actualización de registros.
- Filtrar información almacenada, empleando mecanismos implementados de manera nativa en tablas y formularios.
- Guardar resultado de estas operaciones como un nuevo objeto de tipo consulta, rediseñando formularios para futuras consultas diseñadas mediante uso de controles.
- Crear nuevos formularios, dando soporte a una visualización de dichas consultas.

CE5.3 En un supuesto práctico de creación de una aplicación de base de datos para una gestión de productos o servicios:

- Comprobar importación de datos provenientes de ficheros externos directamente sobre tablas desarrolladas, explorando opciones y formatos.
- Crear consultas nuevas que permitan anexar datos provenientes de otras tablas o Bases de datos externas.
- Analizar resultados de la actualización de datos desde fuentes u orígenes externos.

CE5.4 Identificar diseños de informes, presentando datos almacenados y/o calculados, tomando como origen objetos desarrollados (Tablas/Consultas otros Informes) según organización, formato y soporte de presentación, visualización o distribución.

C6: Aplicar técnicas de identificación de recursos externos a través del conocimiento de las herramientas disponibles en las organizaciones o aplicaciones en internet, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE6.1 Identificar diferencias entre un "software" ERP y CRM, comparando características, áreas de aplicación, recursos necesarios, escalabilidad y costes, así como soluciones online disponibles, recogiendo los resultados en un informe.

CE6.2 En un supuesto práctico de soluciones en línea disponibles para gestionar procesos del entorno empresarial, de cuya definición y necesidades a cubrir se facilitan:

- Instalar módulos acordes a procesos a desarrollar según actividad empresarial y documentación aportada, empleando recursos de herramienta seleccionada.
- Introducir información básica en unos módulos instalados, siguiendo una interfaz proporcionada por una aplicación.
- Comprobar definición de equipos de trabajo, proyectos, empleados, productos/servicios y control de asistencia y horarios, empleando recursos disponibles en una aplicación para cada módulo instalado.
- Evaluar proceso de facturación de producto/servicio, generando facturas.

CE6.3 En un supuesto práctico de búsqueda, presentación y recopilación de información, utilizando una solución online disponible para gestionar procesos del entorno empresarial:

- Crear informes de presentación de información, explorando recursos disponibles.
- Explorar implementación de criterios en una generación de información, siguiendo opciones disponibles en módulos de consulta.
- Elegir herramienta para recopilar información de usuarios/clientela, empleando formularios de aplicación disponibles.
- Comprobar opciones de exploración, mediante una carga de recurso en dispositivos electrónicos, evaluando conveniencia final de su implementación o despliegue.

C7: Aplicar técnicas de elaboración de presentaciones visuales en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, facilitando la comprensión de una información, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE7.1 Identificar prestaciones, procedimientos y asistentes de aplicaciones para presentaciones visuales, explicando sus características y utilidades.

CE7.2 Explicar importancia de la imagen que proyecta una organización en presentaciones realizadas, comunicando contenidos, datos e ideas.

CE7.3 En un supuesto práctico de creación de una presentación, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Introducir textos de una presentación, utilizando diseños de diapositiva según tipo de información.
- Insertar elementos gráficos, tablas, imágenes y otro tipo de objetos, integrándolos con el texto de la presentación.

- Revisar una presentación para verificar la inexistencia de errores u omisiones, utilizando herramientas de revisión.

CE7.4 En un supuesto práctico de diseño de presentaciones, a partir de una información facilitada y usando una aplicación de elaboración de presentaciones:

- Definir apariencia de presentaciones en consonancia con contenidos, aplicando normas de estilo proporcionadas.

- Maquetar presentaciones, configurando las opciones de diseño de página e impresión, respetando el estilo de organización.

- Publicar presentaciones en formato portable estándar, comprobando resultado final.

CE7.5 En un supuesto práctico de elaboración de una presentación para su visualización o exposición, usando herramientas para una creación de efectos visuales.

- Animar objetos de una presentación, aplicando directrices proporcionadas y utilizando efectos según tipo de información y objeto.

- Definir tiempos en una presentación, distinguiendo si esta se presentara con o sin orador, utilizando asistentes y opciones proporcionadas.

- Configurar una presentación para su visualización, eligiendo formato de archivo requerido.

C8: Aplicar técnicas de edición de elementos de contenido audiovisual en formato y soportes heterogéneos, utilizando aplicaciones específicas, teniendo en cuenta criterios de ciberseguridad.

CE8.1 En un supuesto práctico de edición de contenido audiovisual, partiendo de unos datos descargados de repositorios online:

- Crear imágenes, capturándolas con cámara.

- Alterar la compresión, tamaño y características visuales de imágenes como brillo, contraste, balance de colores, entre otros, eliminando defectos.

- Recortar imágenes, mezclando fuentes según criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

CE8.2 En un supuesto práctico de creación de elementos de audio, partiendo de unos datos capturados con grabadora y micrófono o descargados de repositorios online:

- Crear elementos de audio, capturándolos con grabadora y micrófono, alterando el formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros.

- Alterar formato, tamaño y características sonoras como compresión, volumen, ecualización, entre otros, tomando elementos de audio descargados de repositorios online.

CE8.3 Aplicar técnicas de creación de "clip" de vídeo, capturándolos con videocámara, descargándolos de repositorios online, alterando la compresión, tamaño y características visuales tales como brillo, contraste, balance de colores, entre otros.

CE8.4 Aplicar técnicas de modificación de "clip" de vídeo, añadiendo audios, combinando los "clip" por pistas, dividiéndolos o uniéndolos con transiciones o recortando y mezclando fuentes según unos criterios estéticos, de facilidad de uso y de accesibilidad.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.3 y CE1.4; C2 respecto a CE2.3; C3 respecto a CE3.4, CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6; C5 respecto a CE5.1, CE5.2 y CE5.3; C6 respecto a CE6.2 y CE6.3; C7 respecto a CE7.3, CE7.4 y CE7.5; C8 respecto a CE8.1 y CE8.2.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, sencilla y precisa, respetando los canales establecidos en la organización.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

Adoptar actitudes posturales y conductas responsables según el plan de prevención de riesgos laborales de la organización.

Contenidos

1 Utilización de aplicaciones de tratamiento de texto

Estructura, funciones de una aplicación de tratamiento de texto. Gestión de archivos. Formatos de documentos. Edición de textos. Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática. Inserción de tablas y columnas. Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones. Configuración de documentos para su impresión. Otras utilidades: Revisión de documentos, combinación de correspondencia, otras. Trabajo con documentos largos: Encabezados, pies y numeración; portadas de documentos, uso de estilos y diseños. Impresión y publicación de documentos. Trabajo con plantillas de documentos.

2 Tratamiento de la información y su transmisión

Sistemas operativos: Utilidades de búsqueda de datos e información. Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación/ exportación de información. Derechos de autor. Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica. Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos. Personalización de las aplicaciones de correo electrónico: vistas, repuestas automáticas, archivo automático. Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones. Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo. Identificación de correos potencialmente peligrosos. Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

3 Operaciones con hojas de cálculo

Estructura y funciones de una hoja de cálculo. Gestión de archivos. Operaciones esenciales de inserción y edición de la estructura y datos. Trabajo sobre los diferentes niveles de actuación: Introducción de Datos, formulas y funciones. Aplicación de formato y estilos, control de la introducción de la información (validación de datos). Implementación de seguridad en los contenidos y la estructura de un libro de cálculo. Gestión de tablas dinámicas. Exportación de hojas de cálculo a bases de datos para su análisis. Creación de gráficos, estándares y dinámicos. Uso de libros compartidos. Impresión y publicación de hojas de cálculo.

4 Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos. Introducción, modificación y eliminación de datos. Desde las tablas y desde formularios. Generación de formularios: Automatizados y desde el diseño. Creación de consultas en la base de datos de selección y acción: Creación mediante asistentes y desde el diseño. Implementación y conocimiento de los criterios fundamentales de uso común. Presentación de los datos mediante la generación de informes. Otras utilidades: Importación y exportación de datos.

5 Recursos externos para la gestión del flujo de la información departamental

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Estructura y funciones de las aplicaciones para la gestión de la información remota. Evaluación de recursos disponibles en la red. Implementación de los módulos más representativos según disponibilidad y necesidades. Introducción de la información en los módulos necesarios. Extracción de la información mediante los medios online disponibles. Comprobación de la visibilidad, acceso y divulgación de resultados en diferentes dispositivos electrónicos.

6 Utilización de aplicaciones para la elaboración de presentación visuales

Estructura y funciones de las aplicaciones para la elaboración de presentaciones visuales. Gestión de archivos. Inserción de diferentes tipos de objetos: textos, imágenes, gráficos, elementos multimedia y objetos de otras aplicaciones. Edición y revisión de presentaciones. Diseño y estilo de una presentación. Efectos visuales para enfatizar la presentación. Configuración de la presentación. Publicación de la presentación.

7 Captación y edición de elementos multimedia

Propiedad intelectual. Bancos de imágenes. Escáneres y cámaras: procedimientos de uso. Características técnicas de los escáneres. Resolución y profundidad de color. La calidad de la imagen. Criterios de composición, textura, color u otros. Criterios de usabilidad y accesibilidad. Formatos de archivos de imagen. Tipos de herramientas: vectoriales y raster. Edición de imágenes. Técnicas y efectos. Formatos de archivos de audio. Herramientas y procedimientos de captación del audio. Bancos de sonido. Herramientas de edición audio. Filtros y efectos. Herramientas y procedimientos de captación del vídeo. Bancos de vídeos. Formatos de archivo de vídeo. Herramientas de edición de video. Características de un vídeo. Fotogramas por segundo, resolución, pistas y mezclas. Efectos. Subtítulos. Integración de imágenes estáticas y sonidos. Renderización.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 2 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6

GESTIÓN A NIVEL BÁSICO DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Nivel:	2
Código:	MF2519_2
Asociado a la UC:	UC2519_2 - REALIZAR LAS FUNCIONES DE NIVEL BÁSICO PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Duración (horas):	60
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar procedimientos de verificación de la efectividad de actividades dirigidas a la promoción, motivación y concienciación de trabajadores, en la integración de la acción preventiva conforme a la normativa.

CE1.1 Identificar la normativa sobre prevención de riesgos laborales, distinguiendo las funciones propias de nivel básico, así como sus implicaciones desde el punto de vista de la actuación a llevar a cabo.

CE1.2 Distinguir el significado de los conceptos de riesgo laboral, daños derivados del trabajo, prevención, accidente de trabajo y enfermedad profesional, explicando las características y elementos que definen y diferencian a cada uno de ellos.

CE1.3 Relacionar el concepto de medida preventiva y de protección de la seguridad y salud a los trabajadores con los riesgos laborales.

CE1.4 Justificar la importancia de adoptar y promover comportamientos seguros en los puestos de trabajo, así como las consecuencias e implicaciones de su falta de promoción y aplicación.

CE1.5 Justificar la importancia de la correcta utilización de los distintos equipos de trabajo y protección, explicando las consecuencias o daños para la salud, que pudieran derivar de su mal uso o mantenimiento.

CE1.6 Argumentar desde el punto de vista de las consecuencias, las responsabilidades legales derivadas del incumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales por parte de empresarios y trabajadores.

CE1.7 En un supuesto práctico de actividades vinculadas a la promoción de comportamientos seguros en el desarrollo del trabajo:

- Elaborar una programación de actividades que integre acciones de motivación, cambio de actitudes y concienciación de los trabajadores dirigidas a promover comportamientos seguros en el desarrollo de las tareas.

- Elaborar carteles de divulgación y normas internas que contengan los elementos esenciales de prevención general y propia del sector, tales como información, señalizaciones, imágenes y simbología, entre otros, para promover comportamientos seguros.

- Diseñar un procedimiento que contenga todos los elementos necesarios para la verificación de la efectividad de todas las acciones programadas.

- Diseñar una campaña informativa relativa a todas las acciones previstas en materia sobre prevención de riesgos laborales.

CE1.8 En un supuesto práctico de verificación de la efectividad de las acciones de formación, información, motivación y concienciación de trabajadores en prevención de riesgos en el trabajo, aplicar procedimientos que permitan:

- Verificar con objetividad la efectividad de cada una de las acciones tomando como referencia el cumplimiento de la normativa por parte de los trabajadores.
- Verificar la adecuada revisión, utilización y mantenimiento de los Equipos de Protección Individual (EPI) propios de sector, por parte de los trabajadores en el desempeño de las tareas que los requieran en su trabajo habitual.

C2: Determinar actuaciones preventivas efectivas vinculadas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general en el ámbito de trabajo.

CE2.1 Identificar las incidencias más comunes que causan accidentes en el puesto de trabajo, relacionadas con el orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general.

CE2.2 Definir condiciones termohigrométricas de los lugares de trabajo en función de las tareas desarrolladas.

CE2.3 Explicar los distintos tipos de señales de seguridad, tales como: prohibición, obligación, advertencia, emergencia, entre otras, en cuanto a sus significados, formas, colores, pictogramas y su localización.

CE2.4 En un supuesto práctico sobre zonas de peligro en un lugar de trabajo:

- Señalizar, sobre un plano, las zonas de colocación de señales o pictogramas de peligro.
- Seleccionar los tipos de pictogramas de peligro en función de la obligatoriedad establecida por la normativa.
- Confeccionar carteles divulgativos que ilustren gráficamente advertencias de peligro y/o explicación de pictogramas.
- Confeccionar notas informativas y resúmenes, entre otros, para realizar actividades de información a los trabajadores.

CE2.5 En un supuesto práctico de aplicación de medidas de seguridad de un lugar de trabajo:

- Delimitar pasillos y zonas destinadas a almacenamiento.
- Mantener en buen estado de limpieza los aparatos, las máquinas y las instalaciones.
- Recoger y tratar los residuos de primeras materias o de fabricación de forma separada.

CE2.6 En un supuesto práctico de evaluación de las condiciones de seguridad preventivas en cuanto a mantenimiento general en un lugar de trabajo:

- Señalizar las vías de circulación que conduzcan a las salidas de emergencia.
- Subsanan las deficiencias en el mantenimiento técnico de las instalaciones y equipos de trabajo que pueden afectar a la seguridad o salud de los trabajadores, tales como, suelos no resbaladizos y de fácil limpieza, pasillos, puertas y escaleras.

C3: Aplicar técnicas de evaluación elemental de riesgos vinculados a las condiciones de trabajo generales y específicas del ámbito de trabajo.

CE3.1 Describir contenido y características de evaluaciones elementales de riesgos laborales.

CE3.2 Explicar en qué consisten las técnicas habituales para la identificación y evaluación elemental de riesgos laborales y las condiciones para su aplicación.

CE3.3 Identificar alteraciones de la salud relacionadas con la carga física y/o mental, que puedan ser objeto de evaluación elemental.

CE3.4 Explicar factores asociados a las condiciones de trabajo que pueden derivar en enfermedad profesional o accidente de trabajo y puedan ser objeto de evaluación elemental.

CE3.5 En un supuesto práctico de evaluación elemental de riesgos vinculados a un proceso de fabricación o prestación de servicios, en el ámbito de trabajo:

- Identificar los posibles daños para la seguridad y la salud en el ámbito laboral y del entorno.
- Establecer las relaciones entre las condiciones de trabajo deficientes y los posibles daños derivados de las mismas.
- Identificar los factores de riesgo, generales y específicos, derivados de las condiciones de trabajo.
- Determinar técnicas preventivas para la mejora de las condiciones de trabajo a partir de los riesgos identificados.
- Asociar los factores de riesgo con las técnicas preventivas de actuación.

CE3.6 En un supuesto práctico de una evaluación elemental de riesgos en el desarrollo de una actividad en el ámbito de trabajo:

- Identificar los factores de riesgo derivados de las condiciones de trabajo.
- Realizar la evaluación elemental de riesgos mediante técnicas de observación.
- Proponer medidas preventivas.
- Establecer un plan de control de los riesgos detectados y las medidas propuestas.

C4: Relacionar las acciones de evaluación y control de riesgos generales y específicos con medidas preventivas establecidas en planes de prevención y la normativa aplicable.

CE4.1 Identificar los apartados que componen un plan de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa.

CE4.2 Clasificar las diferentes actividades de especial peligrosidad asociadas a los riesgos generados por las condiciones de trabajo, relacionándolas con la actividad.

CE4.3 Describir los apartados de un parte de accidentes relacionados con las causas y condiciones del mismo.

CE4.4 En un supuesto práctico de control de riesgos generados por las condiciones de seguridad, el medio ambiente de trabajo y la organización del trabajo, con Equipos de Protección Individual (EPI):

- Verificar la idoneidad de los Equipos de Protección Individual (EPI) con los peligros de los que protegen.
- Describir las características técnicas de los Equipos de Protección Individual (EPI), sus limitaciones de uso, identificando posibles utilizaciones incorrectas e informando de ellas.
- Contrastar la adecuación de las operaciones de almacenamiento y conservación.

CE4.5 En un supuesto práctico de riesgos generados por las condiciones de seguridad establecidas en un plan de prevención en el ámbito de trabajo, y dadas unas medidas preventivas, valorar su relación respecto a:

- Choques con objetos inmóviles y móviles.
- Caídas.
- Golpes o cortes por objetos.
- Riesgo eléctrico.
- Herramientas y máquinas.
- Proyecciones de fragmentos o partículas y atrapamientos.

CE4.6 En un supuesto práctico de riesgos generados por agentes físicos previamente evaluados en el ámbito de trabajo, establecer las medidas preventivas en relación a las condiciones de:

- Iluminación.
- Termohigrométricas.
- Ruido y vibraciones.
- Radiaciones ionizantes y no ionizantes.

CE4.7 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes químicos en el ámbito del trabajo:

- Identificar los contaminantes químicos según su estado físico.
- Identificar la vía de entrada del tóxico en el organismo.
- Explicar los efectos nocivos más importantes que generan daño al organismo.
- Proponer medidas de control en función de la fuente o foco contaminante, sobre el medio propagador o sobre el trabajador.

CE4.8 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes biológicos en el ámbito del trabajo:

- Explicar los distintos tipos de agentes biológicos, sus características y diferencias entre los distintos grupos.
- Identificar en la actividad laboral desarrollada los riesgos de tipo biológico existentes.
- Describir las principales técnicas de prevención de riesgos biológicos a aplicar en la actividad laboral.

CE4.9 A partir de una evaluación elemental de riesgos generales y específicos en el ámbito del trabajo:

- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales, integrando los requisitos normativos aplicables.

C5: Aplicar técnicas de actuación en situaciones de emergencia y que precisen primeros auxilios, de acuerdo con planes de emergencia, la normativa del ámbito de trabajo y protocolos de atención sanitaria básica.

CE5.1 Describir actuaciones básicas en las principales situaciones de emergencia y los procedimientos de colaboración con los servicios de emergencia.

CE5.2 En un supuesto práctico de desarrollo de un Plan de emergencias del ámbito de trabajo:

- Describir las situaciones peligrosas del lugar de trabajo, con sus factores determinantes, que requieran el establecimiento de medidas de emergencia.
- Desarrollar secuencialmente las acciones a realizar en conato de emergencia, emergencia parcial y emergencia general.
- Relacionar la emergencia con los medios auxiliares que, en caso preciso, deben ser alertados (hospitales, servicio de bomberos, protección civil, policía municipal y ambulancias) y con los canales de comunicación necesarios para contactar con los servicios internos y externos.

CE5.3 Describir el funcionamiento en un sistema automático de detección y extinción de incendios, así como, sus diferentes elementos y funciones específicas.

CE5.4 Especificar los efectos de los agentes extintores sólidos, líquidos y gaseosos sobre los diferentes tipos de incendios según: la naturaleza del combustible, el lugar donde se produce y el espacio físico que ocupan, así como la consecuencia de la utilización inadecuada de los mismos.

CE5.5 En un supuesto práctico de simulacro de extinción de incendio en una empresa del ámbito de trabajo:

- Seleccionar los Equipos de Protección Individual (EPI) adecuado al tipo de fuego.
- Seleccionar y emplear los medios portátiles y fijos con agentes sólidos, líquidos y gaseosos.

CE5.6 En un supuesto práctico de evacuación, en que se facilita el plano de un edificio y el plan de evacuación frente a emergencias:

- Localizar las instalaciones de detección, alarmas y alumbrados especiales.
- Señalizar los medios de protección y vías de evacuación.
- Proponer los procedimientos de actuación con relación a las diferentes zonas de riesgo en una situación de emergencia dada.

CE5.7 Citar el contenido básico de los botiquines para actuaciones frente a emergencias.

CE5.8 En un supuesto práctico de ejercicios de simulación de accidentados:

- Indicar las precauciones y medidas que hay que tomar en caso de hemorragias, quemaduras, fracturas, luxaciones y lesiones musculares, posicionamiento de enfermos e inmovilización.
- Aplicar medidas de reanimación, cohibición de hemorragias, inmovilizaciones y vendajes.

C6: Definir las funciones, actividades y relaciones (internas y externas) de una empresa tipo del ámbito de trabajo con los servicios de prevención, en el marco de la normativa aplicable.

CE6.1 Explicar las diferencias entre los organismos y entidades relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.

CE6.2 Definir las funciones de servicios de prevención, sus tipos y características.

CE6.3 Establecer el organigrama de las áreas funcionales de una empresa tipo en el ámbito de trabajo, que tiene relación con la prevención de riesgos laborales.

CE6.4 Especificar descriptiva y gráficamente el flujo de información interna y externa relativa a la prevención de riesgos laborales en cuanto a:

- Departamentos internos de la empresa y órganos de representación y participación de los trabajadores con competencias en prevención de riesgos laborales y sus funciones.
- Las fuentes básicas de información en materia legislativa nacional e internacional sobre prevención de riesgos laborales.

CE6.5 Establecer la relación entre la legislación aplicable y las obligaciones derivadas de la coordinación de actividades empresariales en materia sobre prevención de riesgos en el ámbito de trabajo.

CE6.6 En un supuesto práctico en el ámbito de trabajo, en el que se precise información sobre la prevención de riesgos laborales para la elaboración de informes u otros documentos a través de medios telemáticos:

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.
- Contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.
- Clasificar y archivar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico de los riesgos laborales (cartas, informes, registros de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, certificados, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, fichas de seguridad, solicitudes u otros), de acuerdo con su diseño y formato.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.7 y CE1.8; C2 respecto a CE2.4, CE2.5 y CE2.6; C3 respecto a CE3.5 y CE3.6; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6, CE4.7 y CE4.8; C5 respecto a CE5.2, CE5.5, CE5.6 y CE5.8; C6 respecto a CE6.6.

Otras Capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad. Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

Contenidos

1 Seguridad y Salud en el Trabajo Riesgos laborales y su prevención

El trabajo y la salud: definición y componentes de la salud; factores de riesgo; los riesgos laborales: riesgos ligados a las condiciones de seguridad; riesgos ligados al medio ambiente de trabajo; la carga de trabajo y la fatiga; sistemas elementales de control de riesgos; protección colectiva e individual. Daños derivados del trabajo: los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales; incidentes; otras patologías derivadas del trabajo. El control de la salud de los trabajadores. Técnicas de Seguridad: medidas de prevención y protección. Higiene industrial, ergonomía, medicina del trabajo. Marco normativo básico en materia sobre prevención de riesgos laborales. Derechos (protección, información, formación en materia preventiva, consulta y participación) y deberes básicos en esta materia. Planificación preventiva en la empresa. Evaluaciones elementales de riesgos: técnicas simples de identificación y valoración. El plan de prevención de riesgos laborales de la empresa. Primeros auxilios: criterios básicos de actuación.

2 Riesgos específicos del ámbito de trabajo y su prevención

Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Riesgos ligados a la organización del trabajo. Sistemas elementales de control de riesgos. Protección colectiva e individual: Acciones de prevención, técnicas de medida y utilización de equipos. Verificación de la efectividad de acciones de prevención: elaboración de procedimientos sencillos. Planes de emergencia y evacuación.

3 Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos

Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Representación de los trabajadores. Los servicios de prevención: tipología. Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas. Documentación: recogida, elaboración y archivo. Técnicas de motivación y comunicación. Aplicación de técnicas de cambio de actitudes en materia de prevención.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos laborales, accesibilidad universal, igualdad de género y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 2 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las funciones de nivel básico para la prevención de riesgos laborales, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:
 - Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.