

BACHILLERATO TÉCNICO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Logística y Transporte

Familia Profesional: Administración y Comercio

Nivel: 3_Bachiller Técnico

Código: AYC037_3

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la gestión de aprovisionamiento, a la logística de almacenaje, del transporte y de la distribución de bienes, insumos y mercancías. Realizar los registros de contabilidad, las operaciones de gestión de cobros y pagos, la documentación y comunicación en lengua propia o en inglés y la tramitación de impuestos derivados de la gestión integral de la cadena logística y del transporte en el ámbito nacional e internacional, utilizando soportes convencionales, telemáticos o informáticos, aplicando la normativa vigente y cumpliendo con los objetivos y procedimientos establecidos en la empresa con calidad, seguridad, higiene y salud.

Unidades de Competencia

UC_351_3: Realizar actividades administrativas en la gestión de aprovisionamiento de compras de bienes e insumos, según los procedimientos establecidos, mediante los soportes manuales, automatizados, telemáticos e informáticos y la legislación vigente.

UC_352_3: Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística y control del almacenaje de bienes, insumos y mercancías, según los procedimientos establecidos, mediante soportes convencionales, automatizados e informáticos, conforme con la legislación vigente de seguridad, higiene y salud.

UC_353_3: Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística del transporte y distribución de bienes, insumos y mercancías de acuerdo con los procedimientos establecidos, mediante los soportes convencionales, automatizados, telemáticos e informáticos y conforme con la legislación vigente de seguridad, higiene y salud.

UC_354_3: Asistir en las actividades administrativas y operaciones de apoyo a la gestión integral de la cadena logística, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y mediante las aplicaciones informáticas específicas.

UC_355_3: Ejecutar los planes de atención al (a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) de bienes y servicios, en lengua propia o en inglés, de acuerdo con la normativa, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

UC_348_3: Realizar registros de contabilidad en soporte convencional e informático, conforme con la legislación vigente.

UC_357_3: Realizar las operaciones administrativas en la gestión de tesorería, en soporte convencional e informático, de acuerdo con las normas establecidas.

UC_358_3: Asistir en la preparación de declaraciones y pago de los impuestos al consumo y a vehículos de motor.

UC_359_3: Asistir en la preparación de declaraciones y pago de impuestos municipales y de aduanas.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional bajo supervisión, en empresas de cualquier sector, colaborando en las actividades de aprovisionamiento, almacén, control de inventario, y optimizando recursos y plazos de entrega, en las operaciones de distribución, transporte y logística.

Sectores productivos

Sectores productivos, públicos y privados, formales e informales, donde se desarrollen actividades de aprovisionamiento, almacenaje, operaciones logísticas, así como el reparto y/o transporte de mercancías, optimizando recursos y plazos de entrega.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente internacional: Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) 2008
 - 333 Agentes de servicios comerciales.
 - 3323 Agentes de compras.
 - 432 Empleados encargados del registro de materiales y de transporte.
 - 4321 Empleados de control de abastecimientos e inventario.
 - 4322 Empleados de servicios de apoyo a la producción.
 - 4323 Empleados de servicios de transporte.
 - 522 Comerciantes y vendedores de tiendas y almacenes.
 - 5222 Supervisores de tiendas y almacenes.
- Otras ocupaciones:
 - Jefe de almacén.
 - Supervisor de almacén.
 - Despachador.
 - Auxiliar de compras.
 - Auxiliar de agentes aduanales.
 - Operador logístico.
 - Jefe de almacén de un establecimiento comercial.
 - Operador de transporte puerta a puerta.
 - Comercial de servicios de transporte.
 - Agente de transporte.
 - Agente de carga.
 - Administrativo de servicio de transporte.
 - Administrativo de servicio de logística y distribución.
 - Administrativo de gestión de almacenaje e inventario.
 - Administrativo de gestión de aprovisionamiento.
 - Transitario.
 - Técnico en logística de transporte.
 - Técnico en logística inversa.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos formativos que conforman el Plan de Estudio del Bachillerato Técnico en Logística y Transporte se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_351_3: Gestión de aprovisionamiento de bienes e insumos.

MF_352_3: Logística en el almacenaje de bienes e insumos.

- MF_353_3: Gestión del transporte y distribución de bienes e insumos.
MF_354_3: Gestión integral de la cadena logística.
MF_355_3: Información y atención al cliente, consumidor y usuario.
MF_348_3: Contabilidad.
MF_357_3: Gestión administrativa de tesorería.
MF_358_3: Impuesto al consumo y a vehículos de motor.
MF_359_3: Impuesto de régimen municipal y aduanero.
MF_360_3: Formación en centros de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

- MF_002_3: Ofimática
MF_004_3: Emprendimiento
MF_006_3: Formación y Orientación Laboral

ASIGNATURAS

- Lengua Española
Matemática
Ciencias Sociales
Ciencias de la Naturaleza
Formación Integral Humana y Religiosa
Educación Física
Educación Artística
Lenguas Extranjeras (Inglés)
Inglés Técnico

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

**ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA
FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Realizar actividades administrativas en la gestión de aprovisionamiento de compras, bienes, insumos, según los procedimientos establecidos y mediante los soportes manuales, automatizados, telemáticos e informáticos y la legislación vigente.		
Código: UC_351_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC1.1: Detectar las necesidades del aprovisionamiento de y/o mercancías mediante aplicaciones informáticas específicas, para cumplir los objetivos establecidos en el plan de producción y de ventas.	<p>CR1.1.1 Revisa los consumos históricos, lista de materiales y/o pedidos realizados, en función del cumplimiento de los objetivos del plan de ventas y/o plan de producción previsto por la empresa.</p> <p>CR1.1.2 Comunica las necesidades detectadas de materiales o productos en función de los requerimientos para el abastecimiento y cumplimiento del plan de producción o ventas, mediante el uso de aplicaciones informáticas de planificación de las necesidades de materiales tipo MRP (<i>Material Requirement Planning</i>) y de planificación de las ventas tipo DRP (<i>Distribution Requirement Planning</i>), que optimicen la cadena de suministro.</p> <p>CR1.1.3 Elabora la lista de materiales-mercancías de acuerdo con los criterios establecidos, utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.</p>	
EC1.2: Comunicar a los proveedores en soporte convencional, telemático o informático, el aprovisionamiento de materiales y/o mercancías, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de compra y/o suministro para cumplir los objetivos establecidos en el plan de producción y ventas.	<p>CR1.2.1 Interpreta los márgenes de las condiciones y cláusulas del contrato de suministro-compra con los proveedores; y analiza las implicaciones en la programación del aprovisionamiento y el cumplimiento de los objetivos de producción y/o ventas de la organización.</p> <p>CR1.2.2 Confirma con cada proveedor en el contrato, las siguientes condiciones de aprovisionamiento de materiales y mercancías: fechas y horarios; cadencia y tipo de entrega; lote mínimo, si lo hubiera; y lote de suministro y punto de pedido, teniendo en cuenta los márgenes establecidos en el contrato de suministro, el proceso productivo y demanda prevista.</p> <p>CR1.2.3 Confirma, con cada proveedor en el contrato, el modo de transporte y embalaje más apropiado para cada producto o material, según la normativa vigente sobre transporte, embalaje y etiquetado de cada producto y/o mercancía o país de tránsito, en caso de suministros originarios de países terceros.</p> <p>CR1.2.4 Determina con el proveedor, en las condiciones del contrato, las acciones alternativas que permitan afrontar situaciones de variación en las necesidades de aprovisionamiento, tales como estacionalidades de la demanda, aumento o disminución de la producción, entre otros.</p> <p>CR1.2.5 Confirma, con cada proveedor, un esquema de los flujos de aprovisionamiento, teniendo en cuenta stocks de seguridad, puntos de almacenaje, flexibilidad, tipos de unidades de carga, naturaleza y frecuencia del transporte, condiciones de reparto de las mercancías y/o productos.</p> <p>CR1.2.6 Establece, con el proveedor, el volumen del pedido de bienes y/o servicios, con base en el tipo de pedido, en firme o abierto, la frecuencia —mensual, semanal o diaria—, la cantidad y unidades de carga, entre otros.</p>	

	CR 1.2.7 Confirma, con el proveedor, las condiciones establecidas en caso de recibir materiales o mercancías dañadas, caducadas, o penalizaciones por atrasos, entre otros.
EC.1.3: Realizar el inventario de existencias de materiales o mercancías con base en los criterios y procedimientos de control de stocks establecidos en la empresa.	<p>CR1.3.1 Obtiene, de los responsables, información de las cargas de trabajo de los centros de producción-distribución, mediante el seguimiento puntual del proceso de producción-distribución.</p> <p>CR1.3.2 Calcula el <i>stock</i> de existencias —máximo, mínimo, de seguridad, medio, óptimo y en consignación—, para los distintos centros de producción-distribución.</p> <p>CR1.3.4 Regulariza, bajo supervisión, los niveles de <i>stocks</i> disponibles en los centros de trabajo y/o red de almacenes que eviten la aparición de desabastecimientos, con base en los criterios de <i>stock</i> establecidos por la organización.</p> <p>CR1.3.5 Elabora, bajo supervisión, las órdenes de suministro de materiales con fecha, cantidad y lotes; e indica el momento y destino-ubicación del suministro al almacén y/o a las unidades productivas precedentes.</p> <p>CR1.3.6 Prevé el reaprovisionamiento de la cadena de suministro, con tiempo suficiente para ajustar los volúmenes de <i>stock</i> a la necesidad de servicio ante posibles incidencias o variaciones en la demanda.</p> <p>CR1.3.7 Determina, de acuerdo con los parámetros de <i>stocks</i> calculados, las necesidades de materias primas, materiales, partes, piezas o productos de las unidades de producción-distribución.</p>
EC.1.4: Realizar, según su nivel de competencia, la programación del aprovisionamiento y la coordinación de los flujos de materiales y productos, entre los departamentos o agentes de la cadena de suministro, mediante aplicaciones informáticas específicas.	<p>CR1.4.1 Obtiene, del plan de aprovisionamiento, la información necesaria sobre el período de tiempo para programar la producción, cantidad, características, distintos plazos y condiciones necesarias de los materiales, productos semielaborados y/o productos terminados.</p> <p>CR1.4.2 Aplica, a la programación y plazos de ejecución del plan de aprovisionamiento, el sistema <i>just in time</i>, mediante el uso de herramientas de organización y gestión de proyectos.</p> <p>CR1.4.3 Propone, según su nivel de competencia, el calendario de aprovisionamiento que asegura el cumplimiento de los plazos comprometidos, con base en la actividad productiva, períodos de cadencia, parones en la cadena de producción, plazos para el mantenimiento de las máquinas e instalaciones, entre otros, mediante el uso de aplicaciones informáticas de gestión de proyectos y/o tareas.</p> <p>CR1.4.4 Establece, bajo supervisión, el programa de aprovisionamiento por proveedor y producto, teniendo en cuenta el volumen del pedido, las unidades de carga por utilizar, la capacidad de los medios de transporte que utiliza y la compatibilidad de los productos y materias, de manera que se optimicen los costes de transporte y almacenaje.</p> <p>CR1.4.5 Informa del programa de aprovisionamiento a los departamentos y agentes afectados, con tiempo suficiente para la disposición de los recursos y medios necesarios.</p> <p>CR1.4.6 Establece, según su nivel de competencia, el procedimiento para el reaprovisionamiento en caso de imprevistos, de acuerdo con el plan de producción y/o la estrategia comercial de la organización.</p>
EC1.5: Controlar, bajo supervisión, la ejecución	CR1.5.1 Controla periódicamente que los costes del aprovisionamiento del plan producción-distribución se mantienen dentro de los márgenes

<p>presupuestaria del programa de aprovisionamiento, mediante aplicaciones informáticas específicas, con el fin de obtener un óptimo desarrollo del plan de producción y ventas establecido.</p>	<p>previstos.</p> <p>CR1.5.2 Comprueba la correcta atribución-asignación de materiales por producto terminado, en la ejecución y/o desarrollo del plan de producción-distribución.</p> <p>CR1.5.3 Detecta las desviaciones en la ejecución del programa de aprovisionamiento; y determina las causas que las han originado.</p> <p>CR1.5.4 Calcula, desde su nivel de competencia, el coste económico previsible, de las desviaciones en el programa de aprovisionamiento, considerando el reaprovisionamiento no previsto, incumplimiento de plazos, roturas o excesos de stock, interrupciones de la producción y/o abastecimiento, pérdidas en general.</p> <p>CR1.5.5 Informa y propone, a la dirección, departamentos afectados o proveedores y las acciones necesarias para el reaprovisionamiento ante los imprevistos surgidos, utilizando el procedimiento establecido.</p>
<p>EC1.6: Remitir la información del proceso de compras, actualizada en el sistema logístico, en coordinación con otras áreas mediante el uso de aplicaciones informáticas específicas.</p>	<p>CR1.6.1 Tramita, al departamento correspondiente, la copia de la orden de compra para su ingreso en el sistema logístico.</p> <p>CR1.6.2 Remite a almacén, aduana, transporte y departamento correspondiente, copia de la orden de compra para las acciones que deba tomar cada una de estas áreas.</p> <p>CR1.6.3 Envía copia de la orden de compra a los usuarios- solicitantes para dar cuenta de la atención de sus requerimientos.</p> <p>CR1.6.4 Atiende a todas las áreas involucradas con el sistema logístico; y mantiene la información actualizada de los bienes y saldos en existencia.</p>
<p>EC1.7: Rellenar la documentación de adquisiciones o compras de materiales o mercancías, en soporte convencional o informático; y la correspondiente a las operaciones de apoyo a la actividad de aprovisionamiento, mediante aplicaciones informáticas específicas.</p>	<p>CR1.7.1 Identifica los documentos utilizados en las adquisiciones o compras de materiales y mercancías, en el ámbito nacional; y, si procede, también identifica los documentos adicionales de gestión logística y transporte que formen parte del aprovisionamiento.</p> <p>CR1.7.2 Rellena los formatos de administración de materiales para ser aprobados por su superior, procediendo al ingreso del sistema logístico.</p> <p>CR1.7.3 Mantiene actualizado el archivo de adquisiciones o compras, en soporte convencional o informático, incluyendo el orden secuencial y el de la orden de compra y toda la información sobre cada adquisición.</p>
<p>EC1.8: Realizar el seguimiento y control de los proveedores para asegurar su cumplimiento y mejorar la calidad del proceso de compras y aprovisionamiento.</p>	<p>CR1.8.1 Revisa, de acuerdo con el programa de compras, el listado de entrega diario, antes del envío al proveedor o transportista contratado.</p> <p>CR1.8.2 Registra las entradas y salidas de materiales y/o mercancías, en la aplicación informática correspondiente de gestión de compras y/o pedidos.</p> <p>CR1.8.3 Realiza el aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios, de acuerdo con el plan de trabajo establecido.</p> <p>CR1.8.4 Informa con prontitud, a la persona adecuada, de las disfunciones o anomalías observadas; y notifica las mercancías en mal estado o que presentan daños.</p> <p>CR1.8.5 Elabora el cuadro de control de proveedores, con base en: tasas de rotura de aprovisionamiento, costes de aprovisionamiento y flexibilidad ante modificaciones en el programa de fabricación-</p>

	<p>distribución.</p> <p>CR1.8.6 Da seguimiento a la capacidad productiva del proveedor, de forma sistemática; y solicita la información necesaria, siempre que sea preciso, para garantizar el nivel de servicio y calidad de la cadena de suministro.</p> <p>CR1.8.7 Revisa con periodicidad, las condiciones establecidas con el proveedor, la relación calidad-precio del producto o materiales; comprueba que cumplen con los objetivos y la política de aprovisionamiento de la empresa, e identificando la necesidad de efectuar algún cambio en caso necesario.</p>
Contexto Profesional	
<p>Medios de producción:</p> <p>Ordenadores personales en red local con conexión a Internet, teléfonos móviles, agendas electrónicas, calculadoras. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información: instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas en entornos de usuario: programas informáticos de gestión de compras y control de almacén, SIM, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet, firma electrónica de documentos, sistemas informáticos y video-conferencias. Programas específicos de programación y control de proyectos y tareas: PERT-CPM, cronogramas de barras o gráficos de GANTT. Herramientas de planificación de las necesidades de materiales (<i>Material Requirement Planning MRP I y MRP II</i>). Herramientas de planificación de la distribución (<i>Distribution Requirement Planning DRP</i>). Herramientas de comunicación e intercambio de la información: Internet, correo electrónico y fax, entre otros.</p>	
<p>Productos o resultados:</p> <p>Bases de datos y ficheros de proveedores nacionales e internacionales. Relaciones con proveedores nacionales e internacionales. Negociación de acuerdos con informes sobre mercados, competencia, clientes y proveedores. Información elaborada sobre proveedores nacionales e internacionales. Información elaborada sobre el coste y la rentabilidad del canal de distribución. Precontratos y contratos de compraventa. Atención de reclamaciones de clientes y/o proveedores. Previsiones de venta o demanda del período. Compromisos de finalización de la producción y disponibilidad. Niveles de servicio y política de <i>stocks</i> de la organización. Parámetros de los materiales, productos terminados y/o semielaborados tales como: cantidad, características técnicas, plazos y condiciones necesarias. Plan de producción.</p> <p>Listados de parámetros y lotes de materiales y/o pedidos. Programas de aprovisionamiento. Calendarios de trabajo. Capacidad de producción y/o venta de la organización. Listas de materiales-productos requeridos. Necesidades definidas para el Plan de aprovisionamiento. Procedimientos normalizados de calidad en el aprovisionamiento.</p>	
<p>Información utilizada o generada:</p> <p>Información sobre actividades, mercancías y características del almacén. Normativa de seguridad en el almacén. Protocolos de procesos internos y externos del almacén. Sistemas de almacenaje. Manual de calidad de la organización. Planes de producción. Información de equipos de manutención. Revistas especializadas de logística y almacenaje. Normas de seguridad y manipulación de mercancías. Información técnica de las mercancías. Información sobre sistemas de manipulación de cargas existentes en el mercado. Previsiones de venta o demanda del período. Compromisos de finalización de la producción y disponibilidad. Niveles de servicio y política de <i>stocks</i> de la organización. Parámetros de los materiales, productos terminados y/o semielaborados tales como: cantidad, características técnicas, plazos y condiciones necesarias. Plan de producción. Estrategia comercial de la organización.</p>	

Unidad de Competencia 2: Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística y control del almacenaje de bienes, insumos y mercancías, según los procedimientos establecidos, y mediante soportes convencionales, automatizados e informáticos conforme con la legislación vigente de seguridad y salud.		
Código: UC_352_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC2.1: Documentar diariamente las operaciones y flujos de entradas y salidas de bienes, insumos y mercancías del almacén, mediante aplicaciones telemáticas e informáticas específicas que garanticen la calidad del servicio de almacenamiento.	<p>CR2.1.1 Recibe la información de las operaciones y flujos de mercancías previstos en el almacén, de los departamentos y/o clientes correspondientes.</p> <p>CR2.1.2 Cumple las instrucciones recibidas a diario, evitando colas y cuellos de botella, de acuerdo con los tiempos estimados para cada actividad; y garantiza la calidad del proceso, mediante el uso de una aplicación informática de gestión de tareas.</p> <p>CR2.1.3 Transmite al personal responsable las órdenes y/o instrucciones de trabajo diarias asegurando su comprensión, cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos y las recomendaciones de manipulación de mercancías.</p> <p>CR2.1.4 Registra entradas y salidas de mercancías en el sistema de gestión de stocks del almacén, mediante aplicaciones informáticas de gestión de almacenes.</p> <p>CR2.1.5 Controla diariamente el stock disponible en el almacén a fin de garantizar la existencia de mercancías para satisfacer los pedidos; y, en caso contrario, localizar, dentro la red de almacenes y/o proveedores, las mercancías necesarias para satisfacer la clientela interna o externa.</p> <p>CR2.1.6 Realiza la coordinación de los flujos de mercancías y seguimiento de las mercancías en el almacén, mediante el uso de los sistemas de comunicación y la vía electrónica para la transmisión de datos.</p> <p>CR2.1.7 Recibe, sella y archiva la nota de recibo proporcionada por los proveedores, al entregar bienes adquiridos por las empresas.</p> <p>CR2.1.8 Contrastá la guía de remisión del proveedor con la copia de orden de compra del almacén.</p> <p>CR2.1.9 Detecta errores o diferencias en existencias y los informa en los formatos respectivos.</p>	
EC2.2: Inspeccionar y coordinar la entrada diaria de bienes, insumos y mercancías en el almacén, según las especificaciones recibidas, de descarga, desembalaje, desconsolidación, ubicación y colocación con el fin de optimizar el almacenaje de los mismos conforme con	<p>CR2.2.1 Determina el lugar para la descarga de los materiales o mercancías, de los vehículos que llegan diariamente al almacén y/o muelles, de acuerdo con el turno, destino, tipo de mercancía o criterio establecido.</p> <p>CR2.2.2 Inspecciona el proceso de descarga de los bienes recibidos, mediante los recursos humanos y auxiliares requeridos en la zona de recepción de carga de almacén.</p> <p>CR2.2.3 Supervisa la descarga, manipulación y movimientos de las mercancías según las instrucciones que al respecto contiene la ficha del producto, código o etiqueta identificativa, para asegurar la integridad y trazabilidad de las mercancías, así como optimizar el tiempo de las operaciones y el cumplimiento de la normativa de seguridad, higiene, salud y procedimientos establecidos.</p> <p>CR2.2.4 Supervisa la desconsolidación de la carga y el desembalaje de las mercancías; y cuida de que no se dañen los bienes recibidos y se apliquen las</p>	

la normativa de seguridad, higiene y salud.	<p>normas de seguridad y etiquetado interno.</p> <p>CR2.2.5 Inspecciona y verifica, con la copia de la orden de compra en poder de almacén, que la entrada de mercancías y bienes recibidos en cada partida se ajustan a la documentación que las ampara.</p> <p>CR2.2.6 Da orden de depósito o almacenaje de los bienes aceptados en la inspección y verificación; y devuelve al proveedor los que no cumplen con los criterios establecidos.</p> <p>CR2.2.7 Minimiza el tiempo de estancia de las mercancías en la zona de espera del almacén, identifica los flujos de mercancías; y determina —con la premura necesaria— el lugar, ubicación y destino de la mercancía.</p> <p>CR2.2.8 Comprueba que se cumplen las condiciones de conservación de las mercancías en el lugar asignado durante su estancia en el almacén.</p>
EC2.3: Organizar la expedición de pedidos de materiales y mercancías del almacén, en contenedores o vehículos, mediante soportes y aplicaciones telemáticas o informáticas de acuerdo con los procedimientos establecidos y según la normativa de seguridad, higiene y salud	<p>CR2.3.1 Recibe la orden de pedido, comprueba la existencia de la cantidad de productos solicitados, y aplica el procedimiento establecido de gestión de stocks.</p> <p>CR2.3.2 Transmite las instrucciones respecto a la preparación de las mercancías, de acuerdo con el sistema de gestión empleado —<i>picking</i> por voz o cualquier otro sistema—, siguiendo las normas sobre prioridades de salida y las condiciones de seguridad, higiene y salud.</p> <p>CR2.3.3 Supervisa el envasado y/o embalado de los materiales o mercancías; y observa sus características, condiciones técnicas y de transporte, con el fin de garantizar la seguridad de los bienes en su traslado.</p> <p>CR2.3.4 Comprueba que se ha realizado la señalización, rotulación, codificación y etiquetado de las expediciones, de acuerdo con las peculiaridades de las mercancías y las condiciones de manipulación y mantenimiento —entre otras— y conforme con la normativa vigente y las recomendaciones sobre la materia.</p> <p>CR2.3.5 Supervisa la colocación de las mercancías en las unidades de carga o contenedores; y se asegura de la optimización del espacio y la correcta estiba de las mercancías para evitar los accidentes en los movimientos internos.</p> <p>CR2.3.6 Verifica que la preparación de los pedidos <i>picking</i> y/o del <i>co-packing</i> se realiza en función del método de extracción determinado y la zona y orden de salida y/o de carga de las expediciones en los vehículos.</p> <p>CR2.3.7 Garantiza el abastecimiento de la zona de <i>picking</i> de acuerdo con las salidas y órdenes de pedido de mercancías previstas.</p> <p>CR2.3.8 Supervisa la carga de los pedidos y/o expediciones en el vehículo, se asegura de la conformidad del transportista-conductor, y le transmite la documentación de la mercancía y las condiciones de manipulación y transporte.</p>
EC2.4: Supervisar y controlar la manipulación de los materiales y mercancías durante las operaciones de carga y descarga, según las instrucciones y	<p>CR2.4.1 Utiliza los distintos medios de manipulación de materiales y mercancías, según las normas de seguridad y salud y el respeto al medioambiente.</p> <p>CR2.4.2 Comprueba, en cada unidad de carga o producto manipulado, que su apariencia externa se adecua al protocolo establecido.</p> <p>CR2.4.3 Controla la bajada de las cargas extraídas, mediante la segregación de productos de zonas elevadas inmediatamente en el nivel del suelo antes de realizar maniobras, para evitar riesgos y posibles daños materiales y humanos.</p>

<p>procedimientos establecidos y cumpliendo las normas de seguridad, higiene y salud.</p>	<p>CR2.4.4 Supervisa que se deposita la carga correctamente en el espacio asignado —en estantería o en nivel del pavimento—, situando la carretilla en ángulo recto respecto a la estantería o carga apilada y con el mástil en posición vertical.</p> <p>CR2.4.5 Utiliza los equipos de protección individual exigidos en las actividades que lo requieran.</p> <p>CR2.4.6 Cumple con las disposiciones reglamentarias establecidas para la manipulación de las unidades de carga, a fin de evitar el riesgo de traumatismos, entre otros.</p>
<p>EC.2.5: Determinar y Utilizar, si procede, los equipos manuales, automatizados o motorizados más apropiados para la carga y descarga de materiales y mercancías, según los procedimientos establecidos y de acuerdo con las normas de seguridad, higiene y salud.</p>	<p>CR2.5.1 Comprueba la utilización correcta de los equipos de manipulación de cargas, según la información específica de seguridad recibida.</p> <p>CR2.5.2 Respeta los movimientos de cargas en función de la capacidad de carga nominal del equipo; o de su capacidad residual, en caso de que se monte un implemento.</p> <p>CR2.5.3 Ubica la carga y su retención, en caso de utilizar implementos, a fin de evitar todo movimiento no previsto o inseguro.</p> <p>CR2.5.4 Comprueba que los desplazamientos se hacen por las vías señalizadas de circulación y, de ser posible, separados de la circulación peatonal, y que respetan la señalización dispuesta para una conducción segura.</p> <p>CR2.5.5 Maneja el equipo de carga, con el equipo de protección individual y el cinturón de seguridad o el sistema de retención, en todo momento; en condiciones de visibilidad suficiente y, cuando sea necesario, con las señales acústicas y luminosas de advertencia.</p> <p>CR2.5.6 Maneja el equipo de carga en condiciones de visibilidad correcta y, en caso contrario, en marcha hacia atrás, haciendo uso de las señales acústicas y luminosas de advertencia.</p> <p>CR2.5.7 Estaciona los equipos de carga en las zonas asignadas y autorizadas, retira la llave de contacto y acciona el freno de mano.</p> <p>CR2.5.8 Mantiene las zonas de estacionamiento de los equipos de carga señalizadas y limpias de materias o elementos que puedan entrañar riesgos para la conducción.</p>
<p>EC.2.6: Realizar las operaciones derivadas de la gestión de logística inversa, de envases retornables o devolución o retorno de pedidos de materiales o mercancías, según los procedimientos establecidos, y las normas de seguridad, higiene y salud, a fin de mejorar la eficiencia de la cadena logística.</p>	<p>CR2.6.1 Identifica las mercancías retornadas —reparación, reciclado, eliminación o reutilización en mercados secundarios—, a partir de la información recibida procedente del remitente o destinatario.</p> <p>CR2.6.2 Organiza, según la política de devolución o acuerdos alcanzados con los clientes, las actividades relacionadas con la logística inversa: devolución, reutilización o reciclado de las mercancías.</p> <p>CR2.6.3 Toma las medidas necesarias en función de las cualidades de los productos retornados; y cumple la normativa sanitaria y medioambiental vigente para evitar la obsolescencia y/o la contaminación de las mercancías.</p> <p>CR2.6.4 Coordina la recogida de los envases retornables con la entrega de nueva mercancía, de acuerdo con la normativa vigente; y optimiza la ruta, los espacios y los tiempos.</p> <p>CR2.6.5 Organiza la reutilización de envases y embalajes en otras operaciones o por otro operador, de acuerdo con las especificaciones, recomendaciones y la normativa vigente.</p> <p>CR2.6.6 Realiza la gestión de las unidades y/o equipos de carga —contenedores, paletas, cajas y otros embalajes de las mercancías—; evita el</p>

	transporte en vacío, y considera su reutilización en otras operaciones de la cadena logística.
EC.2.7: Realizar el mantenimiento de equipos de protección y manejo de materiales motorizados o manuales, según las recomendaciones técnicas y procedimientos establecidos, a fin de garantizar su funcionamiento con seguridad.	<p>CR2.7.1 Revisa, en los períodos establecidos, los elementos dispuestos para una conducción y manipulación segura, tales como: frenos, estado de los neumáticos, sistema de elevación, carencia de fugas de líquido hidráulico o combustible, señales acústicas y visuales.</p> <p>CR2.7.2 Realiza el mantenimiento de primer nivel según la documentación técnica y los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <p>CR2.7.3 Comunica las averías detectadas para su reparación, especialmente las que puedan afectar el funcionamiento y manejo seguro; e informa al superior inmediato, en caso de que proceda a la paralización del funcionamiento del equipo.</p> <p>CR2.7.4 Mantiene los equipos de protección individual en perfecto estado de uso.</p> <p>CR2.7.5 Comprueba que los equipos de carga están en perfecto estado de funcionamiento para la conducción y la manipulación de la misma, con el fin de evitar accidentes durante el uso y manejo de los mismos por terceras personas.</p>
Contexto Profesional	
Medios de producción:	
Ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet. Fax, teléfono, PDA. Sistemas de radiofrecuencia (RFID). Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de organización y gestión de almacenes, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación, intranet y correo electrónico. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y material de oficina. Aplicaciones para el seguimiento y control del equipo.	
Productos y resultados:	
Determinación de necesidades de recursos humanos y técnicos. Selección de equipos, medios y herramientas del almacén. Métodos y técnicas de almacenamiento. Planos de distribución interna de mercancías. Informes y protocolos relativos a las operaciones de almacenaje. Presupuesto del almacén. Estándares económicos y de tiempos del almacén. Seguimiento de desviaciones de costes. Programación de actividades de mantenimiento. Detección de necesidades de formación. Plan de evaluación del equipo. Informes sobre resultados de la evaluación del equipo.	
Información utilizada o generada:	
Información sobre actividades, mercancías y características del almacén. Normativa de seguridad en el almacén. Protocolos de procesos internos y externos del almacén. Sistemas de almacenaje. Manual de calidad de la organización. Planes de producción. Información de equipos de manutención. Revistas especializadas de logística y almacenaje. Normas de seguridad y manipulación de mercancías. Información técnica de las mercancías. Información sobre sistemas de manipulación de cargas existentes en el mercado. Documento de entrada de mercancía. Documento de devolución de mercancías. Documento de errores o diferencias de mercancías.	

Unidad de Competencia 3: Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística del transporte y distribución de bienes e insumos, de acuerdo con los procedimientos establecidos, mediante los soportes convencionales, automatizados, telemáticos e informáticos y la legislación vigente de seguridad y salud.

Código: UC_353_3

Nivel: 3

Familia Profesional: Administración y Comercio

Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)
<p>EC3.1: Realizar y preparar la documentación administrativa que garanticen el tránsito de los bienes, insumos y mercancías, transportada ya sea por vía terrestre, aérea o marítima, de acuerdo con los compromisos adquiridos con los clientes y/o proveedores en los contratos realizados aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en tiempo y forma eficaz y con calidad del servicio.</p>	<p>CR3.1.1 Cumplimenta la documentación de la mercancía para su envío al destino acordado; y comprueba que se adecua a los requerimientos previstos y autorizaciones que deben acompañar la operación durante el transporte, según la normativa vigente.</p> <p>CR3.1.2 Verifica que los documentos de transporte exigibles, desde su origen hasta su destino —según el modo o modos de transporte previstos en la operación—, se adecuan a la normativa vigente y requerimientos del cliente y/o transportistas o proveedores del servicio de transporte: conocimiento de embarque, transporte combinado, conocimiento de embarque marítimo o aéreo, carta de porte por carretera o ferrocarril.</p> <p>CR3.1.3 Verifica que los documentos de protección jurídica de la mercancía —seguro de la mercancía y de transporte— cumplen con los requisitos de la operación, valor, fechas y plazos previstos; y advierte a los responsables superiores de las divergencias observadas, para su corrección en tiempo y forma con la compañía aseguradora.</p> <p>CR3.1.4 Confirma que los documentos de tránsito de las mercancías por los distintos países se gestionan con antelación; y obtiene los permisos y autorizaciones necesarias: documento administrativo de acompañamiento para productos sometidos a impuestos especiales, guía de tránsito para productos sometidos a impuestos especiales, fichas y certificaciones de mercancías peligrosas, certificados sanitarios necesarios.</p> <p>CR3.1.5 Comprueba que se han cumplido los requisitos necesarios para evitar demoras y retrasos, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa aplicable en cada caso.</p> <p>CR3.1.6 Comprueba que se han realizado las gestiones aduanales necesarias para la expedición del medio de transporte o equipo de carga de acuerdo con el régimen de tránsito establecido según la normativa vigente.</p> <p>CR3.1.7 Respeta, en la firma de los contratos, las normas aplicables a la subcontratación de conductores y alquiler de vehículos con conductor.</p> <p>CR3.1.8 Recopila los datos e información necesarios para la facturación de la operación, tanto al cliente como al operador de transporte subcontratado.</p> <p>CR3.1.9 Archiva la documentación generada en las operaciones de logística y transporte, en soporte convencional e informático, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos internos de la organización.</p>
<p>EC3.2: Organizar la flota de vehículos y la ruta de reparto —de proximidad o de larga distancia— para la distribución de la mercancía, a fin de conseguir los niveles óptimos de costes y calidad del servicio, mediante las</p>	<p>CR3.2.1 Colabora en la evaluación de la flota de vehículos para conseguir niveles óptimos de costes y calidad del servicio.</p> <p>CR3.2.2 Verifica que las características de la flota de vehículos —número, tipo, equipo de carga, descarga y capacidad— se definen en función de los tipos y volúmenes de las mercancías previstos, destinos y número de pedidos, entre otros.</p> <p>CR3.2.3 Comprueba que la documentación técnica y administrativa de los vehículos de la flota cumplen con la normativa vigente en materia de circulación; y, en caso contrario, que se dispone de los medios para su consecución.</p> <p>CR3.2.4 Realiza las rutas de reparto a partir de la base de datos disponible,</p>

aplicaciones informáticas específicas y los procedimientos establecidos en la empresa, según la normativa vigente.	<p>mediante el uso de aplicaciones informáticas de elaboración de rutas, considerando al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Red vial y carreteras de la zona de influencia o reparto. - Localización de los puntos de recogida y entrega de las mercancías. - Restricciones municipales de acceso de vehículos, puntos de carga y descarga, horarios comerciales, tráfico y días festivos, entre otros. - Características de los vehículos: capacidades en función de las unidades de carga empleadas, horarios de transporte, tiempos de descanso y tipo de vehículo, programa de mantenimiento, entre otros. - Conductores, ayudantes, transportistas o proveedores de servicio de reparto disponibles. <p>CR3.2.5 Determina si el servicio se realiza con vehículo de la empresa o si se tiene que realizar una subcontratación del mismo.</p> <p>CR3.2.6 Realiza carta de porte, documento establecido o acuerdo verbal para el servicio de transporte subcontratado, tomando en cuenta todos los elementos necesarios que garantizan el cumplimiento del servicio de transporte.</p> <p>CR3.2.7 Transmite a los conductores, de manera clara y precisa, las condiciones de manipulación de la carga y/o mercancía, previamente fijadas de acuerdo con las normas de seguridad e higiene establecidas, a fin de garantizar la minimización de los riesgos ambientales y laborales.</p> <p>CR3.2.8 Organiza la información necesaria de todos los elementos que van a afectar la operación y, por lo menos, la información necesaria de la operación de transporte que se obtiene del cliente —interno o externo—, tales como: punto de origen y destino, paradas o puntos intermedios obligatorios, características de la mercancía, volumen, peso, fragilidad, peligrosidad, plazos disponibles, carácter de la operación —puntual o estable—, contrato de suministro, entre otros.</p>
EC3.3: Resolver y/o reportar a su superior, las incidencias y/o reclamaciones surgidas en las operaciones de transporte, reparto y/o distribución de la mercancía, mediante la aplicación de los procedimientos establecidos, para su resolución con la prontitud y la calidad de servicio requerida por el(la) cliente(a).	<p>CR3.3.1 Realiza el seguimiento diario de la flota de vehículos y los servicios; contabiliza las entradas y salidas de vehículos; y dispone de información exacta y puntual de la situación de los vehículos y servicios realizados, mediante el uso sistemas de seguimiento y localización de vehículos en ruta, ya sea vía telefónica, por GPS (Sistema de Posicionamiento Global), sistemas de radiofrecuencia y PDA, entre otros.</p> <p>CR3.3.2 Supervisa las operaciones de distribución-reparto; y resuelve las incidencias y reclamaciones para mejorar el nivel de satisfacción del cliente y la calidad del servicio prestado.</p> <p>CR3.3.3 Clasifica las incidencias que se producen en los repartos según sus causas, áreas de distribución, vehículos, clientes, proveedores y transportistas; y detecta situaciones repetitivas que requieran actuaciones correctoras.</p> <p>CR3.3.4 Resuelve las incidencias y reclamaciones de mercancías, con prontitud y efectividad; e informa la situación acontecida al cliente o departamento de la empresa correspondiente.</p> <p>CR3.3.5 Propone las soluciones y medidas correctoras ante las desviaciones en los plazos y errores de entrega; y favorece la mejora continua del sistema de distribución de la organización.</p>
EC3.4: Comprobar que	CR3.4.1 Comprueba que las mercancías por trasladar cumplen las

<p>se ha embalado y colocado la mercancía dentro del vehículo, atendiendo a las características, manipulación y carga de la mercancía, el modo de transporte y de acuerdo con la normativa vigente, a fin de garantizar su integridad y seguridad.</p>	<p>especificaciones respecto al adecuado embalaje o cobertura exterior que la proteja y estén identificadas con señales o etiquetas visibles y/o electrónicas.</p> <p>CR3.4.2 Comprueba que se ha realizado la agrupación de las mercancías, conforme con las normativas vigentes en materia de incompatibilidades de las mercancías y normalización, certificación y homologación de equipos o unidades de carga superiores, contenedoras, plataformas de carga o paletas, contenedores flexibles, entre otros.</p> <p>CR3.4.3 Comprueba que se realiza la elección del embalaje para la protección física de las mercancías; y analiza la posible manipulación de las mercancías en los centros de carga, puertos, aeropuertos y terminales ferroviarias o de carretera, así como la consolidación y segregación de la carga y la existencia de regulaciones técnicas específicas que puedan restringir la entrada de las mercancías en los países receptores y de tránsito, valorando la opción de embalar por lotes las mercancías en cajas o bultos normalizados para la paletización de la mercancía.</p>
<p>EC3.5: Apoyar en la gestión logística de las actividades de acondicionamiento, modo y rutas más apropiadas en el transporte de la mercancía.</p>	<p>CR3.5.1 Organiza y orienta el transporte de carga de los bienes, teniendo en cuenta: las unidades, el número de bultos, las características de los bienes, así como su peso y volumen.</p> <p>CR3.5.2 Advierte a los manipuladores o proveedores del servicio en relación con la estiba de las mercancías, colocación en la unidad de carga o modo de transporte, y la fragilidad de las mismas; y da recomendaciones sobre su manipulación, sobre incompatibilidades con otras mercancías que comparten con ellas la unidad de carga o transporte, así como sobre los trasbordos, segregaciones y consolidaciones de las mercancías, valor y riesgo de las mercancías y número de estiba adecuado para aprovechar el espacio disponible.</p> <p>CR3.5.3 Recomienda rutas de transporte, teniendo en cuenta: medio de transporte, condiciones ambientales de traslado, zonificación geográfica, vías de acceso, horarios de atención del destinatario, etcétera.</p> <p>CR3.5.4 Recomienda unidades de reserva o emergencia en caso de eventualidad con el medio de transporte que normalmente se utiliza.</p>
<p>EC3.6: Realizar, bajo supervisión, la contratación de la pólizas de seguros de transporte de mercancías, en el ámbito nacional e internacional, respetando el procedimiento establecido en la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas específicas y según la normativa vigente.</p>	<p>CR3.6.1 Identifica el riesgo y las necesidades de cobertura de la operación.</p> <p>CR3.6.2 Realiza los trámites y cumplimentación de la documentación relacionada con las solicitudes y renovaciones de las pólizas de los seguros en el transporte, seguro de responsabilidad civil y otros conceptos, respetando los plazos de validez y renovación establecidos y utilizando las aplicaciones informáticas estándares o específicas.</p> <p>CR3.6.3 Realiza la contratación de la póliza seleccionada según las condiciones establecidas en el contrato de compraventa nacional o internacional.</p> <p>CR3.6.4 Comprueba la vigencia y situación de las pólizas de seguros suscritas, mediante la observación de las condiciones y fechas acordadas en las pólizas contratadas; y adjunta los justificantes de pago de las mismas para su acompañamiento en el vehículo.</p> <p>CR3.6.5 Identifica correctamente las actuaciones, responsabilidades e indemnizaciones con la compañía aseguradora y la normativa establecida, para proceder —en caso de siniestro— a la subsanación del daño causado o recibido con prontitud.</p>

	<p>CR3.6.6 Rellena los documentos oportunos para notificar a las compañías de seguros, las aplicaciones que se deben imputar a las pólizas dentro de los plazos establecidos, con las fechas y características específicas de los diferentes envíos.</p> <p>CR3.6.7 Recopila y registra de acuerdo con el procedimiento establecido en la póliza de seguros, la documentación de accidentes, roturas, robos e incidencias cubiertas por pólizas contratadas, junto al parte del seguro.</p>
EC3.7: Rellenar correctamente, en lengua propia o inglés, según su nivel de competencia, la documentación derivada de la gestión de importación y exportación de mercancías y servicios, de acuerdo con la normativa mercantil y fiscal vigente en el Comercio Internacional.	<p>CR 3.7.1 Rellena el contrato de compraventa internacional, utilizando lengua propia o en inglés, en la forma y plazo establecidos, reflejando en el clausulado las condiciones pactadas.</p> <p>CR3.7.2 Identifica, correctamente, el régimen administrativo y comercial adecuado de la operación de compraventa internacional, así como las implicaciones que tiene en los procedimientos y gestiones de las transacciones.</p> <p>CR3.7.3 Obtiene, a través de los procedimientos establecidos, la información precisa acerca de las barreras al Comercio Internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barreras arancelarias. - Barreras no arancelarias: - Restricciones cuantitativas. - Otras barreras. - Barreras fiscales: impuestos especiales y demás gravámenes. - Medidas de defensa comercial: derechos antidumping y antisubvención. <p>CR3.7.4 Identifica y rellena, correctamente, los documentos que la normativa exige para el comercio internacional; interpreta adecuadamente los Incoterms y codifica la mercancía con precisión en su partida arancelaria: licencia de importación y exportación, declaración de tránsito comunitario, DUA (Documento Único Administrativo) en la importación y exportación; facturas comerciales y/o proformas; y para la introducción y expedición de mercancías: declaración estadística Intrastat, documentos de tránsito, etc.</p> <p>CR3.7.5 Identifica, obtiene y/o confecciona, los certificados o documentación que acompañan la mercancía —certificados sanitarios, veterinarios, SOIVRE, cites, certificados de homologación, etc.— y los certificados de origen que permiten acogerse a exenciones y/o reducciones arancelarias —EUR-I, Formularios A, ATR, etc.—.</p> <p>CR3.7.6 Rellena la declaración de valor de las mercancías para adjuntarla al DUA, teniendo en cuenta las condiciones de entrega (Incoterms) acordadas en el contrato de compraventa; aplica adecuadamente la normativa específica que la regula; y realiza correctamente los cálculos correspondientes, mediante el uso de las aplicaciones informáticas pertinentes.</p> <p>CR3.7.7 Realiza correctamente la liquidación de los impuestos y gravámenes aduaneros que afectan al Comercio Internacional, para su inclusión en el DUA, conforme con la normativa específica que los regula; utiliza las aplicaciones informáticas pertinentes e interpreta adecuadamente los Incoterms.</p> <p>CR3.7.8 Tramita, en plazo oportuno, la documentación elaborada, siguiendo el procedimiento establecido oficialmente.</p>

	CR3.7.9 Obtiene la documentación electrónica necesaria para el comercio internacional; y la cumplimenta en tiempo y forma adecuados, según los procedimientos establecidos.
Contexto Profesional	
Medios de producción:	
Equipos informáticos —como ordenadores personales en red— con conexión a Internet, aplicaciones informáticas de gestión-planificación de rutas, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos para confección de rutas, GPS, Sistemas de radiofrecuencia, PDA, entre otros. Materiales de oficina, teléfonos celulares y fijos.	
Productos y resultados:	
<p>Dimensión de flota de reparto, propia y/o subcontratada. Organización del sistema de distribución. Confección de rutas de reparto. Hojas de ruta. Acuerdo de condiciones de subcontratación con transportistas-distribuidores-repartidores. Control de cumplimiento y calidad del reparto de mercancías, entregas y recogidas puntuales. Resolución de incidencias en el reparto. Propuesta de acciones correctoras en el sistema de distribución. Inicio de la tramitación de siniestros.</p> <p>Tramitación de autorizaciones administrativas, tarjetas de transporte, permisos de circulación, de transporte, comunes y especiales. Trámites para el pago de impuestos de circulación. Programación y verificación de los planes de mantenimiento e inspección técnica de vehículos. Gestión y control de la documentación relativa a los conductores: permisos, capacitación y autorizaciones especiales. Gestión de las pólizas obligatorias y voluntarias de seguros de transporte. Estudio de presupuestos de seguros y ampliación de coberturas de pólizas de seguros. Tramitación de solicitud y renovación de las pólizas de seguros en el transporte. Partes de siniestro.</p> <p>Fichero maestro de clientes y proveedores. Base de datos documental de Comercio Internacional. Codificación de mercancías en su partida arancelaria. Notificación a compañías de seguros de siniestros producidos o imputaciones a pólizas flotantes. Tramitación en aduana. Elaboración y gestión de la documentación de la compraventa internacional.</p>	
Información utilizada o generada:	
<p>Documentación técnica y administrativa de vehículos, mercancías y órdenes de pedido o servicio de reparto. Tarifas de transporte de reparto. Subcontrato de servicio de reparto. Condiciones de manipulación de la mercancía. Normas de seguridad e higiene en la manipulación de mercancías. Información de pedidos u órdenes de distribución. Mapa de carreteras y calles. Base de datos de clientes, puntos de entrega y destino, vehículos, conductores y proveedores de servicios. Normativa vigente sobre tiempos de trabajo, conducción y descanso. Normas de prevención de riesgo en el trabajo. Incidencias del reparto. Póliza de seguro del transporte y mercancía.</p> <p>Reglamentación profesional de los conductores. Autorizaciones, tarjetas, permisos de circulación de vehículos. Normativa y procedimientos administrativos específicos del transporte por carretera. Manual del conductor. Plan de mantenimiento del fabricante de vehículos. Calendario de ITV de la flota de vehículos.</p> <p>Procedimientos de archivo establecidos y los criterios de organización interna. Medidas de prevención de riesgos laborales. Contratos y condiciones de las pólizas de seguro del transporte. Información y datos de parte de accidentes y siniestros. Partes de siniestro. Normativa y procedimientos establecidos con las entidades aseguradoras. Presupuestos de seguros y ampliación de pólizas de seguros del sector.</p> <p>Normativa sobre seguros del transporte internacional de mercancías. Aranceles de aduanas: Arancel Integrado Comunitario (TARIC) y de terceros países. Ordenanza de aduanas. Normativa sobre certificaciones, normalizaciones y homologaciones. Regulación legislativa para cada tipo de régimen administrativo-comercial en las operaciones internacionales. Información sobre barreras al comercio internacional. Legislación aplicable al despacho de aduanas. Contrato compraventa internacional.</p> <p>Normas sobre las condiciones de entrega de las mercancías (INCOTERMS). Documentación en inglés</p>	

de operaciones de comercio internacional. Directrices, protocolos de procesos comerciales internacionales.

Unidad de Competencia 4: Asistir en las actividades administrativas y operaciones de apoyo a la gestión integral de la cadena logística, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y mediante el uso de las aplicaciones informáticas específicas.

Código: UC_354_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC4.1: Realizar, bajo supervisión, las actividades logísticas y el seguimiento de las mercancías dentro de la cadena logística, para asegurar la trazabilidad y calidad de las operaciones.	<p>CR4.1.1 Define las actividades logísticas de cada operación, a partir de la información de los pedidos y/o necesidades de mercancías previstas, procedentes de los departamentos o clientes, internos y externos.</p> <p>CR4.1.2 Apoya en la organización del proceso logístico, considerando las fases, plazos y acuerdos establecidos en la operación, suministro y/o contrato de distribución; y asegura el cumplimiento de la normativa vigente, calidad del servicio y minimización de los costes de distribución.</p> <p>CR4.1.3 Apoya en la coordinación de las actividades del proceso logístico, utilizando el sistema y/o aplicación de gestión de operaciones que considere al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descripción del pedido, características de las mercancías, identificación de lotes, bultos y/o unidades de carga. - Puntos y fecha de origen-recogida y destino-entrega. - Centros de consolidación, centros de distribución de carga o plataformas logísticas de distribución. - Puertos y aeropuertos, puntos de tránsito, entre otros. - Proveedores de servicio de transporte. - Facturación de las operaciones y/o fases-servicios del proceso logístico. <p>CR4.1.4 Comprueba que la trazabilidad de las mercancías se asegura mediante el establecimiento de un sistema de seguimiento que se adecue a la normativa vigente, considerando: tipo de mercancía, origen, lote, stock, destino y destinatario, entre otros.</p> <p>CR4.1.5 Realiza el seguimiento continuo de la operación, de forma que permite la verificación del paso por los almacenes intermedios, centros de distribución, transbordos, aduanas y, en general, puntos intermedios establecidos, según el calendario y horarios previstos, y mediante el uso de los sistemas de información y comunicación disponibles: RFID (Radiofrecuencia), EDI, GPS, correo electrónico y fax, entre otros.</p>	
EC4.2: Apoyar en la elaboración del presupuesto de la gestión logística de mercancías, considerando la totalidad de los costes asociados a cada operación de la cadena logística y utilizando aplicaciones	<p>CR 4.2.1 Calcula el coste estimado de la gestión logística de mercancías, considerando todos los costes asociados a cada operación y/o departamento y por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costes de almacenaje y stock. - Coste de operaciones auxiliares de conservación y mantenimiento. - Coste de transporte, recogida y/o entrega de las mercancías. - Costes de manipulación de la mercancía (carga, descarga, preparación, entre otros). - Coste de gestión de la documentación e información, entre otros. <p>CR4.2.2 Elabora el presupuesto o informe que recoge el escandallo de costes, de forma detallada, mediante el uso de hojas de cálculo u otras</p>	

informáticas, a fin de evitar la aparición de desviaciones presupuestarias.	<p>aplicaciones informáticas adecuadas.</p> <p>CR4.2.3 Compara los costes producidos con los presupuestados inicialmente.</p> <p>CR4.2.4 Detecta las posibles causas de las variaciones producidas respecto de los costes previstos, a partir de la identificación de la información obtenida.</p> <p>CR4.2.5 Transmite, a las personas designadas por la organización o a los superiores jerárquicos, en tiempo y forma, las propuestas de mejora para la eficiencia de la cadena logística establecida.</p>
EC4.3: Realizar los flujos de información con clientes y/o proveedores, en el ámbito nacional, proponiendo acciones correctoras para mejorar la calidad y eficiencia de la cadena logística, utilizando aplicaciones informáticas específicas y aplicando los criterios establecidos por la organización.	<p>CR4.3.1 Valida la información procedente del sistema establecido de comunicación y seguimiento de las mercancías; y la registra en la aplicación o sistema de comunicación establecido con el cliente, interno o externo.</p> <p>CR4.3.2 Trasmite, a los clientes y/o proveedores, la información procedente del sistema de comunicación y seguimiento de las mercancías; y les informa las incidencias, si se producen.</p> <p>CR4.3.3 Detecta las incidencias y contingencias ocurridas durante el proceso logístico o reclamaciones de los clientes, que se repiten y/o pueden ser previstas.</p> <p>CR4.3.4 Calcula periódicamente los indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística, "Key Performance Indicators" (KPI), según los criterios establecidos por la organización y/o las recomendaciones de organizaciones reconocidas, nacional e internacionalmente, considerando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregas a tiempo: porcentaje de entregas a tiempo. - Entregas completas: porcentaje de entrega completas. - Calidad en la entrega: porcentaje de pedidos con incidencias. - Tiempo de descarga: porcentaje de pedidos descargados a tiempo. <p>CR4.3.5 Propone mejoras y acciones correctoras oportunas, a partir de la interpretación de los resultados del cálculo de los indicadores logísticos de calidad y eficiencia, respecto al nivel del servicio entre los elementos de la cadena logística.</p>
EC4.4: Resolver, según su nivel de competencia, los imprevistos, incidencias y reclamaciones que se produzcan en la cadena logística, de acuerdo con los protocolos establecidos en la empresa, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente o cliente.	<p>CR4.4.1 Procede a la resolución, según su nivel de competencia, en el menor tiempo posible, de las incidencias y reclamaciones procedentes de proveedores y clientes.</p> <p>CR4.4.2 Realiza y consensúa por escrito con los operadores implicados, la resolución de las dificultades sobrevenidas dentro de la cadena logística.</p> <p>CR4.4.3 Realiza la resolución de las contingencias, emergencias y/o desabastecimiento de las mercancías, según el protocolo de imprevistos y/o el plan de emergencia acordado con los clientes.</p> <p>CR4.4.4 Participa en la realización de los planes de acción alternativos para la resolución de incidencias e imprevistos más frecuentes, evaluando necesidades de recursos humanos y materiales.</p>
EC4.5: Establecer un sistema eficaz de información y consulta de clientes y	<p>CR4.5.1 Determina el procedimiento de archivo y actualización del fichero de clientes y proveedores, de forma que la información sea de fácil acceso y consulta.</p> <p>CR4.5.2 Elabora el fichero maestro de clientes y proveedores; y detalla la</p>

proveedores relacionados con las actividades de importación y exportación de bienes, insumos y mercancías habituales en la organización, utilizando aplicaciones informáticas específicas.	<p>información más relevante —nombre, dirección, pedidos, condiciones de pago, cobro y otras—, que identifique claramente al sujeto de la operación, para su incorporación a la herramienta de gestión de relación con clientes (CRM).</p> <p>CR4.5.3 Satisface, en tiempo y forma, las necesidades de información de los comerciales, mediante los recursos disponibles de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).</p> <p>CR 4.5.4 Suministra la información precisa al cliente o al proveedor sobre trámites administrativos y autorizaciones para la exportación e importación, y para la introducción y expedición, utilizando lengua propia o el inglés, de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>CR 4.5.5 Actualiza la información del estado de las operaciones con clientes y proveedores, para tener los datos que serán de utilidad en las actividades de importación y exportación de bienes, insumos y mercancías.</p>
Contexto profesional	
Medios de producción:	
<p>Ordenadores personales en red local con conexión a Internet y sistemas de radiofrecuencia (RFID).</p> <p>Aplicaciones informáticas: procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas específicos de planificación y control de las operaciones logísticas, programas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y programas de seguimiento de las mercancías, aplicaciones para la gestión de tareas y sistemas de información y comunicación. Sistemas de localización de las mercancías por radiofrecuencia, RFID, GPS, sistemas de comunicación electrónica de datos, EDI, correo electrónico, fax. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Instalaciones telemáticas, soportes y materiales de archivo. Agenda electrónica y materiales de oficina.</p>	
Productos y resultados:	
<p>Organización de los flujos de mercancías dentro de la cadena logística. Seguimiento de las mercancías. Costes de la gestión logística. Presupuesto de costes. Medidas correctoras sobre costes. Propuestas de mejora de la eficiencia de la cadena logística. Indicadores de calidad y eficiencia de la cadena logística (KPI). Informe de conclusiones, mejoras y acciones correctoras. Resolución de incidencias y reclamaciones de clientes y proveedores. Plan de acciones alternativas de resolución de imprevistos.</p>	
Información utilizada o generada:	
<p>Información sobre contratos de distribución y/o suministro. Documentación técnica y/o Administrativa de mercancías. Información sobre las variaciones en los costes. Información procedente del seguimiento de cada fase de la operación. Criterios de la organización y recomendaciones sobre el cálculo de los indicadores logísticos. Información sobre mercancías retornadas. Normativa vigente nacional e internacional sobrecontratación y transporte. Normativa sanitaria y medioambiental. Protocolo o Plan de emergencia para resolución de imprevistos y contingencias.</p>	

Unidad de Competencia 5: Ejecutar los planes de atención al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) de bienes y servicios, en lengua propia o en inglés, de acuerdo con la normativa, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.	
Código: UC_355_3	Nivel: 3 Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)
EC5.1: Atender en cada una de las consultas realizadas por el(a la) cliente(a)-	CR5.1.1 Facilita al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) la información sobre los diferentes bienes o servicios solicitados, con cortesía en el saludo, buena presencia y respetando las normas o protocolos de atención al cliente.

<p>consumidor(a)-usuario (a), en lengua propia, en forma presencial, con claridad, exactitud y confidencialidad, aplicando los protocolos de imagen y procedimientos establecidos por la empresa y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión de relaciones con clientes (CRM).</p>	<p>CR5.1.2 Utiliza las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) para solicitar los datos personales de los mismos, y acceder a la información disponible sobre ellos.</p> <p>CR5.1.3 Obtiene la información suficiente que permita gestionar adecuadamente la petición que realiza el(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a); o la solicita o la canaliza al departamento correspondiente para la correcta atención al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a).</p> <p>CR5.1.4 Consulta con agilidad en las herramientas de soporte —manuales, procedimientos, intranet, etc.—, al superior u otras fuentes; y demuestra seguridad en la información que proporciona al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a).</p> <p>CR5.1.5 Dirige hacia las personas que procedan las informaciones que sobrepasen su ámbito de actuación.</p> <p>CR5.1.6 Expresa de manera asertiva, clara y concisa aquellas respuestas negativas; explica lo necesario y pone a disposición de los(as) clientes(as)-consumidores(as)-usuarios(as) los procedimientos de reclamación cuando se soliciten.</p>
<p>EC5.2: Suministrar, en lengua propia, información en cada una de las consultas realizadas por el(la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario, por teléfono o por medios electrónicos, con claridad, exactitud y confidencialidad, aplicando los protocolos de imagen y procedimientos establecidos por la empresa y utilizando las aplicaciones informáticas de gestión de relaciones con clientes (CRM).</p>	<p>CR5.2.1 Aplica fórmulas de cortesía en el saludo, respetando las normas internas de atención al cliente y en función del canal de comunicación empleado.</p> <p>CR5.2.2 Orienta con claridad y exactitud, al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a), empleando las herramientas de comunicación disponibles: correo electrónico, teléfono, otros medios.</p> <p>CR5.2.3 Utiliza la herramienta de gestión de relación con clientes (CRM) para solicitar los datos personales de los mismos y acceder a la información disponible sobre ellos(as).</p> <p>CR5.2.4 Consulta con agilidad en las herramientas de soporte —manuales, procedimientos, Intranet, etc.—, al superior u otras fuentes; y demuestra seguridad en la información proporcionada al(a la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a).</p> <p>CR5.2.5 Respeta normas de seguridad y confidencialidad en todas las comunicaciones, por teléfono o por medios electrónicos.</p>
<p>EC5.3: Mantener actualizado el sistema de información, utilizando las aplicaciones informáticas de bases de datos y CRM, cumpliendo con las especificaciones y normativa establecidas para prestar un servicio de atención al cliente</p>	<p>CR5.3.1 Completa los formularios de registro de entradas de información; e identifica las características esenciales de la consulta —número de registro, fecha de entrada, datos personales del cliente, descripción de la solicitud, entre otros—, mediante el uso de las herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM).</p> <p>CR5.3.2 Registra manualmente —o por procedimientos informáticos— todas las consultas, peticiones, incidencias, respuestas y reclamaciones, mediante técnicas de archivo; las organiza por orden de entrada para atenderlas por orden cronológico y/o por otros criterios establecidos, y verifica que cumplen con los requerimientos informativos establecidos por el departamento y el sistema de información definido.</p> <p>CR5.3.3 Aplica, con eficiencia, los métodos de búsqueda en archivos</p>

eficaz, eficiente, de calidad y seguridad.	<p>propios; y, en la red, las consultas internas o externas de bases de datos.</p> <p>CR5.3.4 Actualiza las bases de datos de la empresa de acuerdo con lo establecido y respetando la legislación y/o normativa vigente referente a la protección de datos.</p> <p>CR5.3.5 Asegura la permanencia de la información de seguridad mediante copia en disco, respetando las normas de conservación de los soportes.</p> <p>CR5.3.6 Maneja la información de acuerdo con las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) y las especificaciones recibidas.</p> <p>CR5.3.7 Detecta, en la información registrada y archivada —consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones—, posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado, con la finalidad de verificar las necesidades existentes y descubrir las nuevas.</p> <p>CR5.3.8 Aplica un instrumento de recolección de información que permita medir el nivel de satisfacción con el servicio prestado, para optimizar la calidad del servicio que se ofrece.</p> <p>CR5.3.9 Identifica las actuaciones de gestión de la calidad del servicio; y cumple con las normativas vigentes.</p> <p>CR5.3.10 Mantiene la relación con el(la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) garantizando su satisfacción y la idoneidad del servicio, mediante el uso de las técnicas de comunicación adecuadas durante el proceso de postventa.</p>
EC5.4: Recibir y atender las reclamaciones presentadas por los(as) clientes(as), consumidores(as), usuarios(as) de forma presencial, por teléfono o por otros medios electrónicos, según las normas y procedimientos establecidos por la empresa, y utilizando las aplicaciones informáticas adecuadas.	<p>CR5.4.1 Adopta una actitud positiva y un estilo asertivo ante la queja o reclamación presentada por el(la) cliente(a)-consumidor(a) y/o usuario(a), de forma presencial.</p> <p>CR5.4.2 Informa al(la) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) el proceso que debe seguir para la solución de reclamaciones.</p> <p>CR5.4.3 Adopta una postura segura frente a quejas o reclamaciones; muestra interés y ofrece alternativas de solución que faciliten el acuerdo con el cliente, y aplica los criterios establecidos por la organización y la normativa vigente en lo referente a soluciones de casos.</p> <p>CR5.4.4 Captura y canaliza las reclamaciones y quejas a través de diferentes fuentes de información para su posterior análisis, mediante el uso de herramientas informáticas de gestión de la relación con el cliente (CRM).</p> <p>CR5.4.5 Transmite al superior jerárquico, con rapidez, cuando la información o conflicto sobrepasa la responsabilidad asignada.</p>
EC5.5: Tramitar las denuncias, quejas y reclamaciones a las áreas correspondientes, de modo que el hecho reclamado por el(la) consumidor(a)-usuario(a) sea atendido y solucionado en el menor tiempo posible.	<p>CR5.5.1 Ejecuta el plan de actuación posterior a la presentación de la reclamación-queja, previamente establecido por la empresa-organización; y determina las prioridades de forma conjunta con el equipo profesional, en función de la complejidad del problema y de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>CR5.5.2 Identifica los departamentos de empresa, organismos, instituciones, y/o instancias con competencias para resolver un problema específico.</p> <p>CR5.5.3 Reporta al departamento correspondiente los fallos detectados en productos-servicios, para aplicar posibles mejoras y ofrecer un producto y/o servicio con calidad.</p> <p>CR5.5.4 Presenta las reclamaciones siguiendo el procedimiento administrativo establecido por la ley y/o por la organización-empresa, por</p>

	<p>los medios establecidos y/o definidos.</p> <p>CR5.5.5 Asegura la recepción y el tratamiento correctos de la reclamación, según los criterios de calidad establecidos y/o definidos por la organización para tales fines.</p>
EC5.6: Interpretar la información oral en inglés, en presencia o por vía telemática, para atender al(a) cliente(a) o usuario(a), en operaciones de importación y exportación de mercancías.	<p>CR5.6.1 Interpreta las necesidades del cliente mediante conversaciones y entrevistas —presenciales o a distancia— en lenguaje estándar; y contrasta la información recibida con el cliente.</p> <p>CR5.6.2 Informa o solicita al cliente o proveedor, mediante conversaciones y entrevistas —en presencia o a distancia— en lenguaje estándar, características del producto, precio, condiciones de pago, transporte, seguros, impuestos, etc.; y requiere las aclaraciones necesarias para su completa comprensión.</p> <p>CR5.6.3 Interpreta la información relevante —en presencia o a distancia, en lenguaje estándar—, en una situación de reclamación comercial oral, a fin de canalizar su resolución según su nivel de responsabilidad.</p>
EC5.7: Realizar comunicaciones orales en inglés, con fluidez y espontaneidad, en situaciones de comunicación presencial o por vía telemática con clientes o usuarios, en operaciones de importación y exportación de mercancías.	<p>CR5.7.1 Realiza, con desenvoltura, la comunicación o entrevista en inglés, con un(a) cliente(a) o usuario(a); y solicita la ampliación de información necesaria para su comprensión exacta, sea en presencia o telemáticamente.</p> <p>CR5.7.2 Interactúa en inglés con el cliente o usuario, —en contextos profesionales de informaciones, consultas o reclamaciones—mediante recursos lingüísticos y técnicos suficientes, en presencia o telemáticamente.</p> <p>CR5.7.3 Adecua el lenguaje corporal y comunicación no verbal a las condiciones socioculturales del cliente, en las comunicaciones orales presenciales; y asegura la recepción e interpretación adecuada de los mensajes.</p>
EC5.8: Redactar escritos en inglés, correctamente, según su nivel de competencia, derivados de las actividades de importación y exportación de mercancías.	<p>CR5.8.1 Identifica la terminología de la documentación comercial básica, y se ajusta a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica; mediante el uso de las herramientas idóneas para su interpretación, en caso necesario.</p> <p>CR5.8.2 Expresa en lenguaje estándar, conforme con la terminología, la documentación básica en las actividades de relación con clientes: cartas comerciales, faxes, correos electrónicos, facturas, hojas de reclamaciones.</p> <p>CR5.8.3 Redacta la correspondencia y mensajes de comunicación, de acuerdo con el registro formal y/o informal y usos habituales en el medio o canal de comunicación utilizado con el cliente-usuario, Internet, correo, o sms.</p> <p>CR5.8.4 Emplea con propiedad el lenguaje abreviado de las comunicaciones escritas en faxes, foros <i>on line</i>, chats, sms, entre otros, de forma que se agilice y favorezcan las relaciones con el(la) cliente(a) o usuario(a).</p>
Contexto Profesional	
Medios de producción:	
Equipos: ordenadores personales en redes locales con conexión a Internet. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Programas o entornos de usuario: procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de gestión de relación con clientes (CRM). Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la	

navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Equipos de videoconferencia. Fax. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información.

Programas o entornos de usuario: aplicaciones informáticas para la gestión administrativa de comercio internacional, bases de datos, procesadores de textos, hojas de cálculo, aplicaciones de gestión de correo electrónico, navegadores de Internet, Internet, intranet, herramientas de seguridad en Internet (SSL), firma electrónica de documentos, Sistema EDI, aplicaciones informáticas de gestión de relación con clientes, CRM-ERP. Aplicaciones informáticas específicas: diccionarios, traductores u otros, programas para videoconferencia y programas de presentación. Telefonía fija y móvil. Agendas manuales y electrónicas. Fuentes de referencia en inglés, relativas al comercio internacional. Protocolo y fórmulas de cortesía en países extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, faxes. Materiales y mobiliario de oficina.

Productos y resultados:

Comunicaciones fluidas tanto internas como externas. Transmisión óptima de la imagen de la empresa-organización. Información y asesoramiento a los(as) clientes(as), consumidores(as) y usuarios(as) sobre bienes y servicios. Aplicación correcta del protocolo e interpretación de mensajes orales y escritos. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales y de comunicación. Bases de datos y documentos en materia de atención al(a) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a). Control de calidad del servicio prestado.

Documentos redactados en lengua propia, o en inglés, requeridos en la importación-exportación-introducción-expedición de mercancías. Contrato de compraventa internacional. Organización de la información. Documentación en inglés, propia del comercio internacional. Traducciones orales y escritas en inglés. Comunicaciones en inglés con clientes-proveedores internacionales. Adecuación sociolingüística de conversaciones en inglés con clientes-proveedores. Listados de fuentes de información *on line* en inglés.

Información utilizada o generada:

Publicaciones, bases de datos, información de los distintos sectores productivos y de servicios existentes en el mercado. Organigramas de la empresa. Información técnica y de uso o consumo del producto o servicio que se comercializa. Ley de libre acceso de la información. Generales de la Contratación. Revistas especializadas. Boletines oficiales. Medios de comunicación. Información de organismos oficiales: Cámaras de Comercio, Asociaciones, etc. Medios de comunicación. Ley General de Protección al consumidor y usuario.

Manuales en lengua inglesa de: correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información publicada en Internet. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación.

Unidad de Competencia 6: Realizar registros de contabilidad en soporte convencional e informático conforme con la legislación vigente.		
Código: UC_348_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC6.1. Preparar la documentación generada por la actividad empresarial y la gestión administrativa, con objeto de permitir su registro contable, de	CR6.1.1 Solicita la documentación-soporte de las transacciones a las distintas fuentes internas y externas generadoras de la misma — facturación, personal, compras, otras—, previamente identificadas, de acuerdo con el procedimiento establecido. CR6.1.2 Comprueba la documentación-soporte recibida, y determina que contiene todos los requisitos de control interno establecidos, firmas, autorizaciones u otros, necesarios para su registro contable. CR6.1.3 Remite los documentos-soporte incompletos—o por falta de	

acuerdo con los sistemas de codificación establecidos por la empresa y la legislación vigente.	<p>autorización o de cualquier otro requisito—, para su subsanación, al departamento o responsable implicado.</p> <p>CR6.1.4 Clasifica la documentación, de acuerdo con la tipología de la misma, según los criterios de codificación establecidos por la organización.</p> <p>CR6.1.5 Prepara las notas o impresos de asiento contable, adjuntas a la documentación-soporte, según las instrucciones recibidas; y codifica las cuentas, de acuerdo con el plan contable de la empresa y la legislación vigente.</p> <p>CR6.1.6 Presenta las notas o impresos de asiento contable al responsable correspondiente, en tiempo y forma adecuados, para la revisión y autorización del registro contable.</p> <p>CR6.1.7 Efectúa el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.</p>
EC6.2 Mantener actualizado el plan de cuentas y de asientos predefinidos de la empresa, en la aplicación informática disponible de contabilidad, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la legislación vigente.	<p>CR6.2.1 Realiza las propuestas de altas y bajas de códigos y denominaciones de cuentas y subcuentas derivadas del análisis de la documentación-soporte de clientes, proveedores, entidades financieras y de créditos, deudores, acreedores no comerciales y otros, de acuerdo con las normas internas y la legislación vigente.</p> <p>CR6.2.2 Presenta las propuestas de altas y bajas de códigos y de conceptos para asientos predefinidos, para su revisión y autorización a la persona responsable de acuerdo con las normas de procedimiento establecidas.</p> <p>CR6.2.3 Introduce los nuevos conceptos —codificados, revisados y autorizados— en la base de datos de la aplicación informática de contabilidad, de acuerdo con las especificaciones de la propia aplicación.</p> <p>CR6.2.4 Codifica correctamente los asientos predefinidos diseñados, o seleccionados entre los preexistentes de la aplicación informática por el responsable de contabilidad, de acuerdo con las normas de la aplicación informática y las instrucciones recibidas.</p> <p>CR6.2.5 Resuelve con prontitud las posibles contingencias que puedan aparecer en el uso de la aplicación informática, mediante el empleo de la ayuda <i>on line</i> o de los servicios de atención al cliente de la empresa elaboradora del programa.</p>
EC6.3: Introducir los datos de la documentación, de acuerdo con la naturaleza económica de la operación, en los asientos de contabilidad predefinidos en la aplicación informática, con objeto de registrar las transacciones y operaciones realizadas de acuerdo con la legislación vigente.	<p>CR6.3.1 Comprueba que la nota o impreso de asiento contable, adjunta a la documentación-soporte que sustenta cada transacción económica por registrarse, contiene todos los requisitos de control interno establecidos para proceder a su registro contable.</p> <p>CR6.3.2 Realiza adecuadamente el asiento predefinido que corresponde a cada tipo de operación, de acuerdo con la naturaleza económica de la misma.</p> <p>CR6.3.3 Define el concepto correspondiente en el asiento predefinido, de acuerdo con la naturaleza económica de la operación contabilizada.</p> <p>CR6.3.4 Realiza la comprobación de que la aplicación ha registrado correctamente los asientos predefinidos, introducidos periódicamente de acuerdo con las normas establecidas.</p> <p>CR6.3.5 Archiva la documentación-soporte de los asientos predefinidos, junto con sus correspondientes notas o impresos de asientos contables, de acuerdo con las instrucciones recibidas o procedimientos internos de la organización.</p> <p>CR6.3.6 Aplica el procedimiento de acuerdo con los principios de</p>

	responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
EC6.4: Introducir datos en los libros auxiliares de ITBIS y de bienes de inversión, en soporte convencional o telemático, con objeto de realizar correctamente la liquidación periódica de este tributo.	<p>CR6.4.1 Comprueba la nota o impreso de asiento contable que sustenta a cada operación que deba registrarse en los libros auxiliares de ITBIS y que contiene todos los requisitos establecidos de control interno, para proceder a su registro.</p> <p>CR6.4.2 Completa adecuadamente todos los campos de los distintos libros previstos en la legislación del impuesto, según procedimientos manuales o informáticos, en función del tipo de ITBIS soportado o repercutido, y de la naturaleza de circulante o inmovilizado de la operación.</p> <p>CR6.4.3 Realiza la comprobación del cuadre de las cuotas registradas en los libros de ITBIS con sus respectivas bases, antes de la liquidación periódica del impuesto.</p> <p>CR6.4.4 Comunica al responsable correspondiente, con rapidez y precisión, los descuadres detectados en las comprobaciones de las cuotas registradas, a través de los procedimientos establecidos en la normativa interna.</p> <p>CR6.4.5 Aplica el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.</p>
EC6.5 Cotejar, según su nivel de competencia, los saldos contables con los datos de los documentos soporte registrados, con objeto de obtener correctamente el resultado del ejercicio económico.	<p>CR6.5.1 Verifica los saldos de las cuentas deudoras o acreedoras con las entidades públicas, según los modelos fiscales y laborales de la empresa; y notifica las no coincidencias al responsable del departamento, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>CR6.5.2 Coteja periódicamente los saldos contables de los préstamos y créditos con la documentación-soporte remitida por las instituciones financieras, de acuerdo con el procedimiento establecido; y notifica las faltas de coincidencia al responsable del departamento.</p> <p>CR6.5.3 Identifica los saldos de clientes y proveedores para su comprobación, de acuerdo con las instrucciones recibidas y con el manual de procedimiento establecido.</p> <p>CR6.5.4 Comprueba los saldos de las cuentas de amortización acumulada de los elementos del inmovilizado, de acuerdo con las instrucciones recibidas y el manual de procedimiento; y los coteja con el plan de amortización establecido para cada uno de ellos, en función de su vida útil estimada, y del método de amortización seleccionado por la empresa.</p> <p>CR6.5.5 Comprueba el resultado contable del ejercicio económico, si se han producido ganancias o pérdidas; y lo presenta a su superior jerárquico.</p>
Contexto Profesional	
<p>Medios de producción: Redes locales. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico. Dispositivos de comunicación, faxes, fotocopiadoras, calculadoras. Programas de aplicación estándar, con especial mención de la hoja de cálculo. Programas de contabilidad. Libros contables de ITBIS y de bienes de inversión, fichas y formatos internos. Archivo documental y/o informático.</p> <p>Productos y resultados: Notas o impresos de asientos contables. Plan de cuentas actualizado. Registros contables. Listados predefinidos. Libros de ITBIS y de bienes de inversión. Informes internos.</p> <p>Información utilizada o generada: Manual de procedimiento interno de la empresa. Normativa contable de aplicación. Cuadro de cuentas. Legislación del ITBIS. Libros contables de ITBIS y de bienes de inversión. Directrices de los</p>	

superiores. Fichas y formatos internos. Medios de pago.

Unidad de Competencia 7: Realizar las operaciones administrativas en la gestión de tesorería en soporte convencional e informático, con las normas establecidas.		
Código: UC_357_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y Comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC7.1: Cumplimentar los documentos de cobro o pago, convencionales o telemáticos, dentro de su ámbito de responsabilidad y de acuerdo con las indicaciones recibidas, con la finalidad de liquidar las operaciones derivadas de la actividad empresarial.	<p>CR7.1.1 Verifica las conformes órdenes de pago recibidas; comprueba que están completas y debidamente autorizadas por las personas adecuadas según el manual de procedimiento interno; e informa, en caso contrario, al responsable del equipo de trabajo.</p> <p>CR7.1.2 Completa, con precisión, los documentos de pago —cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, transferencia— y sus equivalentes telemáticos, en sus diferentes modalidades, según la orden de pago recibida.</p> <p>CR7.1.3 Adjunta el recibo del ingreso o pago efectuado, al documento que lo generó según el procedimiento establecido.</p> <p>CR7.1.4 Identifica los documentos de cobro o pago —talón, transferencia u otros— con la documentación-soporte de las transacciones; y verifica que los datos e importes son los precisos.</p> <p>CR7.1.5 Revisa los importes que figuran en los documentos de cobro o pago; y comprueba la exactitud de los cálculos.</p>	
EC7.2: Presentar documentos de cobros y pagos ante bancos, entidades financieras u organismos públicos, de acuerdo con la normativa vigente y el procedimiento interno, con la finalidad de cumplir con las obligaciones de cobro-pago ante terceros, en tiempo y forma.	<p>CR7.2.1 Identifica los documentos de cobros y/o pagos que cumplen con los requisitos exigidos; y los completa, de acuerdo con los mismos.</p> <p>CR7.2.2 Entrega —en los plazos establecidos— la documentación de cobros y/o pagos en la institución financiera u organismo público; y recoge los justificantes pertinentes.</p> <p>CR7.2.3 Identifica las liquidaciones fiscales o laborales en forma y plazo adecuados, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Administración Pública competente.</p> <p>CR7.2.4 Archiva los resguardos diligenciados en las entidades y administraciones o los entrega a la persona adecuada, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p>	
EC7.3: Realizar, correctamente, liquidaciones monetarias derivadas de las operaciones de pagos y cobros a través de caja, atendiendo a su vencimiento y disponibilidad efectivo.	<p>CR7.3.1 Efectúa la apertura de caja; y repone el efectivo de acuerdo con las instrucciones recibidas y/o el procedimiento establecido.</p> <p>CR7.3.2 Verifica los documentos de cobro recibidos; y comprueba la exactitud de los datos y los importes de los mismos.</p> <p>CR7.3.3 Procesa la información y datos de los documentos de cobro, de acuerdo con el manual de control interno, y a través del uso adecuado de las aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>CR7.3.4 Verifica los documentos de pago recibidos; comprueba la exactitud de los datos y los importes con la documentación-soporte de la operación; y solicita la conformidad de la persona u órgano establecido en el manual de procedimiento, antes de su liquidación.</p> <p>CR7.3.5 Registra los pagos y cobros realizados en el libro de caja; e indica la fecha, el importe, el documento-soporte, organización o persona, y cualquier otro dato exigido por el manual de procedimiento de la organización.</p>	

	<p>CR7.3.6 Detecta las necesidades de efectivo en el momento en que se producen; comunica la incidencia al superior o responsable, en la forma y tiempo establecidos en el procedimiento interno.</p> <p>CR7.3.7 Efectúa las operaciones de tesorería de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.</p>
EC7.4: Realizar las gestiones administrativas para la adquisición y pago del equipamiento, material de oficina u otros servicios de su ámbito de actuación; negociar las condiciones de contratación, y verificar los documentos, a fin de asegurar su disponibilidad.	<p>CR7.4.1 Identifica el equipamiento, material o servicios necesarios para el desarrollo de las actividades, con base en sus características y las directrices definidas.</p> <p>CR7.4.2 Selecciona los proveedores de equipamientos, materiales o servicios necesarios, según criterios económicos de equilibrio-calidad-precio.</p> <p>CR7.4.3 Contrata la adquisición de equipamientos, materiales y/o servicios, mediante el uso de las técnicas de negociación más eficientes en cada caso, abordando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad o asistencia. - Precios de mercado. - Plazos de entrega. - Calidades. - Condiciones de pago. - Transporte, si procede. - Descuentos y bonificaciones. - Volumen de pedido. - Servicio postventa. - Garantías. <p>CR7.4.4 Verifica —en la documentación relativa a los pedidos— el precio, la cantidad, el importe total y otros conceptos; y realiza los cálculos con precisión, de acuerdo con los requisitos establecidos, los procedimientos internos y la normativa vigente.</p> <p>CR7.4.5 Realiza los pagos o anticipos a proveedores en los plazos pactados; cumplimenta con precisión los documentos nacionales apropiados para los acuerdos alcanzados, y los registra según los procedimientos internos.</p> <p>CR7.4.6 Verifica la información y datos de los documentos de pago, anticipos, devoluciones o abonos recibidos; y comprueba la exactitud de los datos y los importes de los mismos con la documentación-soporte de la operación.</p> <p>CR7.4.7 Controla rigurosamente el stock de materiales informáticos, de oficina y otros, a través del seguimiento a su utilización, de acuerdo con los procedimientos internos y los criterios de sostenibilidad e impacto ambiental.</p> <p>CR7.4.8 Verifica las características de los servicios y suministros contratados, y comprueba que se ajustan a las especificaciones de calidad establecidas.</p>
CE7.5: Verificar los movimientos de los extractos bancarios con sus registros contables y los documentos que los generaron, con el fin de conciliar las diferencias	<p>CR7.5.1 Coteja las anotaciones de los estados remitidos por las entidades financieras, con las anotaciones contables, a fin de establecer su correspondencia con los documentos originales, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>CR7.5.2 Revisa las anotaciones de los estados cuyos datos, importes, identificación u otros no coincidan con los registros contables y/o la documentación-soporte; cuantifica las incidencias y las comunica a la</p>

de acuerdo con los procedimientos y periodicidad establecidos.	<p>persona responsable.</p> <p>CR7.5.3 Comprueba, en las anotaciones de los estados y/o de los registros contables, la existencia de la documentación-soporte; y, en caso contrario, lo comunica al responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.</p> <p>CR7.5.4 Identifica, a través de los procesos de comprobación establecidos por la organización, la documentación que no tenga reflejo en los estados de la entidad financiera; y comunica al(a la) responsable las descripciones y datos de las incidencias observadas.</p> <p>CR7.5.5 Efectúa los procedimientos de comprobación, con la periodicidad establecida, y de acuerdo con los principios de responsabilidad y confidencialidad.</p>
EC7.6. Efectuar el arqueo de caja de acuerdo con el procedimiento establecido, para controlar el nivel de liquidez disponible.	<p>CR7.6.1 Realiza el recuento del dinero en efectivo, cheques y otros documentos de crédito o débito, una vez cerrada la caja, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>CR7.6.2 Remite, al(a la) responsable, los documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo, de acuerdo con el procedimiento establecido.</p> <p>CR7.6.3 Coteja el resultado del arqueo con los apuntes registrados en el libro de caja, verificando su concordancia.</p> <p>CR7.6.4 Comunica las anomalías documentales de cálculo u otras detectadas, al responsable establecido en el manual de procedimiento.</p> <p>CR7.6.5 Efectúa el procedimiento de arqueo en todo momento, de acuerdo con los principios de integridad, responsabilidad y confidencialidad.</p>
Contexto Profesional	
<p>Medios de producción:</p> <p>Redes locales. Equipos informáticos y ofimáticos, agendas electrónicas, programas y aplicaciones, entornos de usuario: sistemas operativos, procesadores de texto, bases de datos, hojas de cálculo, programas de presentación de información, programas de gestión de relación con clientes, CRM, antivirus, cortafuegos, navegadores de Internet, correo electrónico. Sistemas de ayuda a la navegación de Internet, sistemas de mensajería instantánea. Archivadores convencionales, soportes informáticos, fotocopiadoras, faxes, impresoras, escáneres, cámaras digitales, material mobiliario y material de oficina diverso, calculadora. Teléfonos fijos y móviles.</p>	
<p>Productos y resultados:</p> <p>Información gestionada y transmitida a clientes, proveedores, empleados, entidades financieras. Facturas. Cheques. Letras de Cambio. Efectos comerciales. Cobros en efectivo, con tarjeta de crédito, de débito, cobro mediante teléfonos móviles, por Internet, por correo electrónico. Apertura de cuentas corrientes. Transferencias. Domiciliaciones bancarias. Pago de operaciones de compra. Documentación e información correctamente registrada, archivada, codificada y de acceso restringido, trámited a otros departamentos. Bases de datos actualizadas. Movimientos de pagos, cobros, ingresos, gastos actualizados en la hoja de cálculo o libro de registro. Arqueo de Caja. Documentos conciliados con las entidades financieras. Desarrollo y aplicación de habilidades sociales. Control de calidad del trabajo realizado. Liquidaciones de ITBIS.</p>	
<p>Información utilizada o generada:</p> <p>Organigrama de la empresa. Ley orgánica de protección de datos. Ley de servicios de la sociedad de la información. Legislación mercantil. Legislación financiera. Manuales de procedimiento interno. Muestrarios. Órdenes de pedido, albaranes. Facturas, cheques, letras de cambio, recibos. Bases de datos de clientes y proveedores. Hojas de cálculo: registro de movimientos de cobros, pagos, ingresos, gastos. Control de impagados. Control de plazos de vencimientos.</p>	

Unidad de Competencia 8: Asistir en la preparación de declaraciones y de pago de impuestos al consumo y a vehículos de motor.		
Código UC_358_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC8.1: Obtener y solicitar información de trascendencia tributaria, de manera presencial y/o telemática, en los diferentes organismos y registros oficiales, según las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos.	<p>CR8.1.1 Elabora la relación de entidades, organismos públicos y registros con información relevante para los procedimientos tributarios, con la consulta de guías e Internet, de acuerdo con la información requerida y las posibilidades de obtenerla.</p> <p>CR8.1.2 Efectúa la presentación de requerimientos —personales o electrónicos— de todo tipo de información, según los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.</p> <p>CR8.1.3 Obtiene la información solicitada por vía telemática o personalmente, por entrega de los funcionarios del Registro u otros organismos o por obtención directa del personal autorizado, previa identificación y comunicación del objeto de su actuación.</p> <p>CR8.1.4 Redacta detalladamente la diligencia de constancia de hechos, por escrito o a través de la aplicación informática disponible, con la recopilación de toda la información obtenida: cambios de domicilio social de entidades, cambios de consejos de administración, administradores de personas jurídicas, titularidad y cargas de los bienes inscritos u otros.</p> <p>CR8.1.5 Incorpora las diligencias extendidas y la información obtenida a los expedientes correspondientes, previa grabación de la información en la base de datos.</p> <p>CR8.1.6 Elabora el informe sobre los datos con trascendencia tributaria, obtenidos en los diferentes organismos y registros oficiales, a través de las aplicaciones informáticas disponibles, para su incorporación al expediente.</p>	
EC8.2: Gestionar la documentación contable y fiscal del impuesto al consumo y a vehículos de motor, atendiendo criterios de rigor, calidad y respeto a los plazos establecidos.	<p>CR8.2.1 Demuestra la importancia de registrar las operaciones de la empresa de forma rigurosa al momento de elaborar la información y documentación.</p> <p>CR8.2.2 Presenta la documentación e información contable y fiscal puntualmente, en los plazos marcados y conforme con los criterios exigibles de calidad y presentación.</p> <p>CR8.2.3 Pone de manifiesto, en la realización del trabajo, la importancia del cumplimiento exacto de las obligaciones contables y fiscales.</p>	
EC8.3: Gestionar la documentación relativa a las obligaciones fiscales del ITBIS y de vehículos de motor, con el fin de proceder al pago del importe según las exigencias legales.	<p>CR8.3.1 Gestiona la documentación relativa a las obligaciones fiscales conforme con la normativa en los impresos y plazos previstos por la Hacienda Pública, mediante la aplicación informática correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones fiscales de inicio de actividad en los impresos y plazos facilitados por la Hacienda. - Comunicaciones fiscales de variación de las obligaciones fiscales en los impresos y plazos facilitados por la Hacienda. <p>CR8.3.2 Presenta correctamente los impresos cumplimentados, en el período y plazos establecidos por la Hacienda Pública, relativos a los tributos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de liquidaciones del impuesto al consumo. - Declaraciones de liquidaciones de vehículos de motor. 	

	<p>CR8.3.3 Presenta correctamente los impresos rellenados, relativos a las obligaciones fiscales en el período y plazos establecidos por la Hacienda Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resumen anual del ITBIS. - Declaración de operaciones.
EC8.4: Cumplimentar correctamente los formularios para la legalización de los libros contables dentro de los plazos establecidos, de acuerdo con la legislación mercantil, fiscal y las normas internas.	<p>CR8.4.1 Comprueba que la información contable requerida por la normativa vigente está contenida en los libros.</p> <p>CR8.4.2 Comprueba los libros que corresponden al régimen de estimación directa o al régimen de estimación objetiva, en función del tipo de empresa y/o al sistema acogido, y que los mismos contienen la información requerida por cada régimen.</p> <p>CR8.4.3 Completa los formularios con la aplicación informática correspondiente, de acuerdo con lo previsto legalmente para cada tipo de forma jurídica de la empresa.</p> <p>CR8.4.4 Presenta los formularios junto a los libros contables objeto de legalización, en los organismos públicos que legalmente correspondan, de acuerdo con la forma jurídica de la empresa.</p> <p>CR8.4.5 Obtiene la información de los libros y/o registros auxiliares no obligatorios, en el formato establecido por la empresa para su archivo y custodia, mediante la aplicación informática correspondiente.</p>
EC8.5: Verificar que los datos introducidos en los libros auxiliares de ITBIS y de vehículos de motor, en soporte convencional o telemático, son correctos para sustentar el pago que corresponde con la liquidación periódica de estos tributos.	<p>CR8.5.1 Comprueba que la nota o impresó de soporte del asiento contable de cada operación, que deba registrarse en los libros auxiliares, contiene todos los requisitos de control interno establecidos.</p> <p>CR8.5.2 Introduce, adecuadamente, todos los campos de los distintos libros previstos en la legislación del impuesto en soporte convencional o informático, en función del tipo de ITBIS soportado o repercutido y de la naturaleza de circulante o inmovilizado de la operación.</p> <p>CR8.5.3 Realiza la comprobación del cuadre de las cuotas registradas en los libros de ITBIS con sus respectivas bases, antes de la liquidación periódica del impuesto.</p> <p>CR8.5.4 Comunica al responsable correspondiente, con rapidez y precisión, los descuadres detectados en las comprobaciones de las cuotas registradas, a través de los procedimientos establecidos en la normativa interna.</p> <p>CR8.5.5 Aplica el procedimiento de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.</p>
Contexto Profesional	
<p>Medios de producción:</p> <p>Equipos: ordenadores personales en redes locales y nacionales con conexión a Internet. Programas: entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, otros. Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Equipos ofimáticos: faxes, fotocopiadoras, equipos de telefonía, otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas.</p> <p>Productos y resultados:</p> <p>Información relevante de las visitas a particulares, registros y organismos públicos. Diligencias de constancia de hechos. Listados de contribuyentes. Relación de entidades públicas. Información grabada y registrada. Fotografías y croquis sencillos. Tablas o consultas de bases de datos exportadas a otras administraciones. Informes sobre los datos de trascendencia tributaria recogida. Aplicación de</p>	

medidas de protección de datos. Registro de incidencias en datos confidenciales.

Información utilizada o generada:

Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Normas tributarias, parte general. Legislación de protección de datos. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas de diferentes ejercicios, relaciones de trabajadores contratados en un período de tiempo determinado, otros. Informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de entidades, organismos públicos y registros. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

Unidad de Competencia 9: Asistir en la preparación de declaraciones y pago del impuesto municipal y de aduanas.

Código: UC_359_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Administración y comercio
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)	
EC9.1: Gestionar la documentación contable y fiscal del impuesto al régimen aduanero y municipal en República Dominicana, atendiendo criterios de rigor, calidad y respeto a los plazos establecidos.	<p>CR9.1.1 Demuestra la importancia de registrar las operaciones de la empresa de forma rigurosa, al momento de elaborar la información y documentación.</p> <p>CR9.1.2 Presenta la documentación e información contable y fiscal, puntualmente, en los plazos marcados y conforme con los criterios exigibles de calidad y presentación.</p> <p>CR9.1.3 Comprueba la cifra de importancia relativa de cada área, de acuerdo con las instrucciones pertinentes.</p> <p>CR9.1.4 Pone de manifiesto la importancia del cumplimiento exacto de las obligaciones contables y fiscales, en la realización del trabajo.</p>	
EC9.2: Preparar la documentación correspondiente a las obligaciones fiscales del pago del impuesto de aduanas y de comercio internacional, a fin de cumplir con las exigencias legales establecidas.	<p>CR9.2.1 Gestiona la documentación relativa a las obligaciones fiscales arancelarias, conforme con la normativa para los impresos y los plazos previstos por la Hacienda Pública, mediante el uso de la aplicación informática correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicaciones fiscales de inicio de actividad en los impresos y plazos facilitados por aduana. - Comunicaciones fiscales arancelarias de variación de las obligaciones fiscales en los impresos y plazos facilitados por aduana. <p>CR9.2.2 Rellena correctamente los impresos para ser presentados en el período y plazos establecidos por la Hacienda Pública relativos a los tributos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración de liquidaciones del impuesto aduanero. - Declaraciones de operaciones de exportación e importación. <p>CR9.2.3 Rellena correctamente los impresos para presentar el resumen anual y la declaración de operaciones de los impuestos aduaneros en el período y plazos establecidos.</p>	
EC9.3: Determinar el importe de pago sujeto por el impuesto aduanal y de comercio internacional, según los datos y documentos contables y fiscales	<p>CR9.3.1 Consulta la ley del impuesto aduanal de la República Dominicana, para proceder a su aplicación según la normativa vigente.</p> <p>CR9.3.2 Identifica quiénes pagan este impuesto, con base en la información requerida para tales fines.</p> <p>CR9.3.3 Determina el monto sujeto a este impuesto, según la documentación e información contable y fiscal requeridas, en los plazos marcados y conforme con los criterios exigibles de calidad y presentación.</p>	

consultados y la Ley 3489 sobre el régimen aduanero.	<p>CR9.3.4 Identifica los documentos exigidos por la ley para la declaración y desaduanización de las mercancías.</p> <p>CR9.3.5 Comprende el tipo de sanciones atribuidas por este impuesto en caso de incumplimiento del contribuyente.</p> <p>CR9.3.6 Aplica los pasos para desaduanar la mercancía.</p>
EC9.4: Verificar que son correctos los datos de la declaración y pagos arancelarios, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria de la DGA.	<p>CR9.4.1 Identifica las fuentes y las técnicas por consultar, para obtener los datos objeto de comprobación establecidos por la DGA.</p> <p>CR9.4.2 Determina las personas legitimadas para acceder a su contenido en cada fase del procedimiento y los requisitos de acreditación que deben cumplir, según las instrucciones recibidas de su superior jerárquico.</p> <p>CR9.4.3 Prepara la carpeta del expediente.</p> <p>CR9.4.4 Aplica las tasas para el impuesto establecido por la DGA según la ley vigente.</p> <p>CR9.4.5 Verifica que el importe calculado es correcto según la ley del impuesto de aduanas.</p>
EC9.5: Determinar el pago del impuesto municipal establecido por los ayuntamientos, según la ley vigente para cumplimentar correctamente la documentación que hay que presentar.	<p>CR9.5.1 Presenta la documentación e información contable y fiscal, puntualmente, en los plazos marcados y conforme con los criterios exigibles de calidad y presentación.</p> <p>CR9.5.2 Identifica la importancia del cumplimiento exacto de las obligaciones contables y fiscales, en la realización del trabajo.</p> <p>CR9.5.3 Identifica la ley de aplicación del impuesto municipal de la República Dominicana, y su aplicación según la normativa vigente.</p> <p>CR9.5.4 Identifica quiénes pagan este impuesto, con base en la información requerida para tales fines.</p> <p>CR9.5.5 Determina el monto sujeto a este impuesto según la documentación e información contable y fiscal requeridas, en los plazos marcados y conforme con los criterios exigibles de calidad y presentación.</p> <p>CR9.5.6 Identifica los documentos exigidos por la ley para la declaración y pago de los impuestos de los ayuntamientos.</p> <p>CR9.5.7 Comprende el tipo de sanciones atribuidas por este impuesto, en caso de incumplimiento del contribuyente.</p> <p>CR9.5.8 Aplica los pasos y mecanismos para el pago de estos impuestos por el contribuyente.</p>
EC9.6: Verificar que son correctos los datos de la declaración y los importes del pago del impuesto municipal, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria de los ayuntamientos.	<p>CR9.6.1 Identifica las fuentes y las técnicas que hay que consultar para obtener los datos objeto de comprobación establecidos por la Liga Municipal.</p> <p>CR9.6.2 Determina las personas legitimadas para acceder a su contenido en cada fase del procedimiento y los requisitos de acreditación que deben cumplir.</p> <p>CR9.6.3 Prepara y archiva la carpeta del expediente en soporte documental o informático.</p> <p>CR9.6.4 Comprueba que se aplican correctamente las tasas para el impuesto establecido por los ayuntamientos según la ley vigente.</p> <p>CR9.6.5 Calcula el importe del impuesto de los ayuntamientos según la ley tributaria municipal.</p>
<u>Contexto Profesional</u>	
<u>Medios de producción:</u>	

Equipos: ordenadores personales en redes locales y nacionales con conexión a Internet. Programas: entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos, otros. Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Equipos ofimáticos: faxes, fotocopiadoras, equipos de telefonía, otros. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina. Visitas y entrevistas a contribuyentes o terceros. Instrumentos de medida. Cámaras fotográficas no complejas.

Productos y resultados:

Información y asistencia a los contribuyentes o público en general de los impuestos municipales, de aduanas, registros y organismos públicos. Diligencias de constancia de hechos. Listados de contribuyentes. Relación de entidades públicas. Información grabada y registrada. Fotografías y croquis sencillos. Tablas o consultas de bases de datos exportadas a otras administraciones. Informes sobre los datos de trascendencia tributaria recogida. Aplicación de medidas de protección de datos. Registro de incidencias en datos confidenciales.

Información utilizada o generada:

Bases de datos propias y externas. Información registral y de trascendencia tributaria. Normas tributarias parte general. Legislación de protección de datos. Listados de contribuyentes. Documentos fiscales y mercantiles. Datos de libros, registros, facturas u otros. Informes o listados de: relaciones de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas de diferentes ejercicios, informe sobre datos con trascendencia tributaria. Relación de entidades, organismos públicos y registros. Manual de cámaras fotográficas no complejas. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO TÉCNICO EN LOGÍSTICA Y TRANSPORTE

CUARTO			QUINTO			SEXTO			
Asignaturas/ Módulos	horas /semana	horas/ año	Asignaturas/ Módulos	horas /semana	Horas /año	Asignaturas/ Módulos	Horas /sem.	horas/ año	Duración total
Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	405
Lenguas Extranjeras	4	180	Inglés Técnico	4	180	Inglés Técnico	4	180	540
Matemática	3	135	Matemática	3	135	Matemática	3	135	405
Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	270
Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	405
Formación Integral Humana y religiosa	1	45	Formación Integral Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral Humana y Religiosa	1	45	135
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	135
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	135
MF_002_3: Ofimática	3	135	MF_006_3: Formación y Orientación Laboral	2	90	MF_004_3: Emprendimiento	3	135	360
MF_351_3: Gestión de aprovisionamiento	5	225	MF_357_3: Gestión administrativa de tesorería	6	270	MF_354_3: Gestión integral de la cadena logística	5	225	720
MF_352_3: Logística en el almacenaje	4	180	MF_353_3 Gestión del transporte y distribución	5	225	MF_359_3: Impuestos aduanero y municipal	6	270	675
MF_355_3: Información y atención al cliente, consumidor, usuario	6	270	MF_348_3: Contabilidad	9	405	MF_360_3: Formación en centros de trabajo	8	360	1035
MF_358_3: Impuestos de consumo y vehículos de motor	4	180							180
Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	5400

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIAS

MÓDULO 1: GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO DE BIENES E INSUMOS

Nivel: 3

Código: MF_351_3

Duración: 225 horas.

Asociada a la Unida de Competencia: UC_351_3 Realizar actividades administrativas en la gestión de aprovisionamiento de compras, bienes e insumos según los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales, automatizados, telemáticos e informáticos y la legislación vigente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.1: Analizar el proceso de compras, e identificar las variables que intervienen en el mismo.	<p>CE1.1.1 Explicar las fases fundamentales en el proceso de compras.</p> <p>CE1.1.2 Describir las distintas necesidades de aprovisionamiento en empresas de tipo industrial, comercial y de servicios.</p> <p>CE1.1.3 Explicar las variables fundamentales que influyen en la decisión de compra.</p> <p>CE1.1.4 Describir las variables que influyen en el costo de las compras</p> <p>CE1.1.5 En un supuesto práctico, en el que se proponen necesidades de compras y ofertas de distintos proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none">- Calcular el costo de compras en cada caso- Comparar las distintas ofertas, explicando las ventajas e inconvenientes de cada una.
RA1.2: Analizar las condiciones técnicas y parámetros en procesos de selección de proveedores.	<p>CE1.2.1 Definir los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.</p> <p>CE1.2.2 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, a partir de ofertas de varios proveedores definidas por unos parámetros de precio, calidad y servicio, realizar una tabla comparativa de ofertas en la que se identifiquen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Calidad de los productos ofertados, plazos de entrega y precios de los mismos.- Recursos disponibles por el proveedor: técnicos, de personal y financieros, entre otros.- La factibilidad de las condiciones ofertadas, respecto a calidad y capacidades productivas.- El grado de cumplimiento estimado, relativo a seguridad en las entregas y respuestas ante problemas. <p>CE1.2.3 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, de selección de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none">- Definir el pliego de condiciones.- Realizar una búsqueda de los proveedores potenciales <i>on line</i> y <i>off line</i>.- Recopilar las ofertas de los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas.- Determinar los criterios de selección de los proveedores, identificando factores de riesgo.- Ordenar las ofertas de los proveedores aplicando los criterios de selección y el baremo establecido.

	<p>CE1.2.4 Exponer razonadamente las restricciones logísticas para proveedores internacionales, analizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades de las partes. - Gestión de la documentación. - Tipos de envases, embalajes y etiquetado. - Determinación del precio de coste final del producto mediante escandallo.
RA1.3: Aplicar técnicas de comunicación presencial o por vía telemática en procesos de preparación y desarrollo de las relaciones con proveedores, nacionales y/o internacionales, mediante aplicaciones informáticas.	<p>CE1.3.1 Definir las técnicas más utilizadas en las relaciones de comunicación con proveedores —comunicación escrita, verbal y no verbal—, e identificar las innovaciones tecnológicas y su repercusión en el ámbito de la logística.</p> <p>CE1.3.2 Explicar las ventajas, los costes y los requerimientos técnicos y comerciales de implantación de un sistema de intercambio electrónico de datos, en la gestión del aprovisionamiento.</p> <p>CE1.3.3 Describir las fases que componen una entrevista personal con fines comerciales.</p> <p>CE1.3.4 En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, de conversación con un proveedor, cara a cara y telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un documento con los puntos clave para tratar en esa operación. - Adaptar la actitud y conversación a la situación de la que se parte. - Realizar la exposición con claridad y precisión.
RA1.4: Aplicar técnicas de negociación de las condiciones del aprovisionamiento y compras, con proveedores nacionales y/o internacionales.	<p>CE1.4.1 Explicar las diferentes etapas en un proceso de negociación de condiciones de aprovisionamiento.</p> <p>CE1.4.2 Describir las técnicas de negociación más utilizadas en la compraventa y aprovisionamiento.</p> <p>CE1.4.3 A partir de unos datos convenientemente caracterizados, establecer un plan de negociación que contemple los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimar las necesidades, los puntos fuertes y débiles respectivos. - Identificar los principales aspectos de la negociación. - Explicar los límites en la negociación de cada parte. - Definir las condiciones de aprovisionamiento por negociar con el proveedor. - Definir las probables posturas del proveedor y preparar las posturas propias. <p>CE1.4.4 En la simulación de una entrevista o contacto con un proveedor, para iniciar negociaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar al interlocutor para establecer las pautas de comportamiento durante el proceso de negociación. - Definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir. - Utilizar la técnica de negociación adecuada a la situación definida. <p>CE1.4.5 Elaborar un informe que recoja los acuerdos de la negociación, mediante el uso de los programas informáticos.</p>
RA1.5: Utilizar aplicaciones informáticas estándares o específicas, para el registro y actualización	<p>CE1.5.1 Definir los criterios esenciales en la selección de ofertas de proveedores: económicos, plazo de aprovisionamiento, calidad, condiciones de pago y servicio, entre otros.</p> <p>CE1.5.2 Describir los procedimientos de registro y actualización de información de proveedores.</p>

de información de las condiciones de ofrecidas por los proveedores.	<p>CE1.5.3 En un caso práctico, registrar y actualizar la información relacionada con los proveedores.</p> <p>CE1.5.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, a partir de ofertas de varios proveedores definidas por unos parámetros de precio, calidad y servicio, realizar una tabla comparativa de ofertas en la que se identifiquen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de los productos ofertados, plazos de entrega y precios de los mismos. - Recursos disponibles por el proveedor: técnicos, de personal y financieros, entre otros. <p>CE1.5.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, de selección de proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir el pliego de condiciones. - Realizar una búsqueda de los proveedores potenciales <i>on line</i> y <i>off line</i>. - Recopilar las ofertas de los proveedores que cumplan con las condiciones establecidas. - Determinar los criterios de selección de los proveedores, identificando factores de riesgo. - Ordenar las ofertas de los proveedores aplicando los criterios de selección y el baremo establecido.
RA1.6: Cumplimentar contratos tipo de suministros o compraventa de bienes o insumos con proveedores, según la normativa vigente y utilizando las aplicaciones informáticas.	<p>CE1.6.1 Diferenciar los distintos tipos de contratos de compraventa de bienes y servicios.</p> <p>CE1.6.2 Identificar los elementos personales y reales que configuran un contrato de suministro.</p> <p>CE1.6.3 Identificar la normativa mercantil que regula los contratos de compraventa.</p> <p>CE1.6.4 A partir de diferentes acuerdos-contratos de suministro con proveedores y con diferentes clausulados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las implicaciones que puede tener para el aprovisionamiento, la existencia o carencia de determinadas cláusulas en cada contrato. <p>CE1.6.5 Dadas unas condiciones pactadas en una operación de aprovisionamiento y los datos identificativos de la operación, calcular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempos de entrega, calidad del producto, unidad de carga, almacenaje y manipulación. - Rellenar el contrato estructurando la información dentro del clausulado que la componen, utilizando la terminología mercantil apropiada a la operación, así como las aplicaciones informáticas de tratamiento de textos.
RA1.7: Utilizar aplicaciones de comercio electrónico para realizar distintos tipos de compras de bienes insumos, según la legislación vigente.	<p>CE1.7.1 Explicar y analizar las principales ventajas y desventajas del comercio electrónico.</p> <p>CE1.7.2 Explicar los cinco principios del comercio electrónico.</p> <p>CE1.7.3 A partir de un supuesto de solicitud de información a un proveedor, redactar un escrito en lengua propia o en inglés, de forma clara y concisa en función de su finalidad.</p> <p>CE1.7.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, realizar la simulación de distintas de compras de bienes, insumos o mercancías por Internet; y desarrollar los siguientes apartados:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar el proceso que se debe seguir en el comercio electrónico. - Describir los distintos tipos de cobros y pagos electrónicos. - Aplicar la legislación que regulariza las actividades del comercio electrónico.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Aprovisionamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Previsión de la demanda. <p>Compras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - El ciclo. - El proceso administrativo. <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costo - Demanda. - Elementos básicos. - Eventualidad. - Tendencias 	<p>Identificación del plan de aprovisionamiento de la empresa.</p> <p>Elaboración del calendario que permita la realización efectiva del aprovisionamiento y el cumplimiento de los plazos establecidos, utilizando cronogramas o aplicaciones.</p> <p>Elaboración e interpretación de un sistema administrativo de compras, control y entrega de órdenes de compra.</p> <p>Registro de órdenes de compra.</p> <p>Estadísticas de compras.</p> <p>Definición de programa de pedidos y entregas que se adapten con mayor eficiencia y rentabilidad a las necesidades de la empresa, utilizando técnicas de programación y organización del aprovisionamiento.</p> <p>Elaboración del organigrama de la operación en función de las necesidades de entregas y capacidad de cada unidad-almacén-centro de producción-punto de venta.</p>	<p>Desempeño profesional satisfactorio.</p> <p>Respeto a los procedimientos y normativas internas de la empresa.</p> <p>Autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.</p> <p>Eficacia en la comunicación con las personas adecuadas en cada momento, y respeto a los canales establecidos en la organización de los recursos.</p> <p>Ponderación positiva de las necesidades de formación que surgen en una situación de cambio.</p>
<p>Documentación de compra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Importancia. - Procedimientos con otros departamentos. <p>Manejo de formatos logísticos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas. - Fichas técnicas. - Kardex. - Guías de remisión, boletas, etc. - Software logístico de gestión. - Innovaciones tecnológicas en el campo de la logística. 	<p>Cumplimentación de los diferentes modelos y elaboración de la documentación del proceso de compra, como: contratos, pedidos, albaranes, facturas, notas de abono, notas de cargo, cartas de pago, conocimiento de embarque, fichas técnicas utilizadas por la empresa.</p> <p>Tramitación de documentos para el manejo de los archivos de adquisiciones y los diferentes sistemas y métodos del proceso de compras, Kardex de compras. Métodos de Bridgman.</p>	<p>Planificación metódica de las tareas por realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.</p> <p>Disposición a la planificación de las propias tareas y a la autoevaluación de lo conseguido.</p>

	Conocimiento de cuando se genera una orden de compra. Proceso de la comunicación con otros departamentos y explicación de la relación del departamento de compras con los mismos.	
Proveedores - Criterios. - Principios. - Homologación. - Etapas. - Registro. - Seguimiento y control de proveedores.	Selección del proveedor y análisis de la oferta más ventajosa. Explicación de los resultados de la evaluación, validación y homologación de los proveedores. Técnicas de la negociación entre el cliente y los proveedores. Cumplimentación del registro de proveedores y actualización de la información. Técnicas de comunicación Técnicas de negociación.	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del (de la) docente y retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, mediante debates, participación espontánea y socialización de temas.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitarse, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de equipos y aplicaciones ofimáticas en la elaboración de documentos, y con búsqueda de información y documentación en páginas webs
- Realización de prácticas (en laboratorio o taller) para aplicación de técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Aprendizaje basado en problemas para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de casos de gestión de aprovisionamiento con análisis suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, y completar conocimientos, diagnosticarlo.
- Visitas técnicas guiadas a empresas, para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos y mobiliarios, así como los métodos y procedimientos de seguridad y salud implementados y los sistemas de control de la calidad.

MÓDULO 2: LOGÍSTICA EN EL ALMACENAJE DE BIENES E INSUMOS

Nivel: 3

Código: MF_352_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_352_3 Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística y control del almacenaje de bienes, insumos y mercancías, según los procedimientos establecidos, y mediante soportes manuales, automatizados e informáticos conforme con la legislación vigente de seguridad y salud.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA2.1: Identificar procedimientos de organización de las actividades de distintos tipos de almacén, optimizando los recursos disponibles.	<p>CE2.1.1 Describir las actividades y trabajos en la recepción, movimientos y salidas de bienes, insumos y mercancías del almacén.</p> <p>CE2.1.2 Dadas determinadas operaciones y actividades en un almacén, utilizar aplicaciones informáticas de gestión de tareas o cronogramas de organización del trabajo.</p> <p>CE2.1.3 A partir de la caracterización de un almacén y de determinadas entradas y salidas de mercancías con diferentes productos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los recursos y sistemas necesarios para la carga-descarga y movimientos de las mercancías en el almacén, sujetos a las normas y recomendaciones reconocidas por la organización. - Representar, en un diagrama, las operaciones y flujos de mercancías en el almacén. - Elaborar las órdenes de trabajo para el equipo de almacén. <p>CE2.1.4 Identificar las normas más frecuentes sobre prioridades de entrada y salida de mercancías de un almacén.</p> <p>CE2.1.5 Valorar la implicación de la implantación del sistema de calidad en el almacén.</p> <p>CE2.1.6 Identificar información de la mercancía que entra en el almacén —codificación y etiquetas inteligentes—, para su registro en la base de datos y seguimiento de su trazabilidad.</p> <p>CE2.1.7 A partir de la caracterización de un supuesto de entradas de mercancías en un almacén:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorar la identificación de las mercancías para asegurar la trazabilidad de las mismas. - Describir los pasos que hay que seguir para la comprobación de la adecuación de la mercancía con la información disponible en el almacén, conduce de entrega, entre otros. - Describir las posibles incidencias y medidas que procede tomar en el caso de no estar conforme con la entrega. - Interpretar la información de la mercancía sobre las normas de manipulación y conservación contenida en la etiqueta y/o fichas de los productos, rotulación o señalización de la mercancía.
RA2.2: Aplicar diferentes métodos de gestión y control de existencias o <i>stocks</i> de mercancías y bienes e insumos, mediante las aplicaciones informáticas estándares o específicas, a fin de	<p>CE2.2.1 Describir las diferencias en los procedimientos de gestión y control derivados de las características de los distintos tipos de existencias.</p> <p>CE2.2.2 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios, y explicar la finalidad de cada uno de ellos.</p> <p>CE2.2.3 Aplicar los conceptos de <i>stocks</i> —óptimo, mínimo, máximo, de seguridad, medio—; identificando las variables que intervienen en su cálculo y la velocidad de rotación al control de existencias.</p> <p>CE2.2.4 Explicar las incidencias en la valoración y control de inventario relativas a retrasos en las entregas de un proveedor, devoluciones de mercancías y variaciones de la demanda.</p>

garantizar la producción o aprovisionamiento de los mismos.	<p>CE2.2.5 Interpretar el método ABC, utilizado en la gestión de los productos almacenados.</p> <p>CE2.2.6 Analizar las incidencias de la rotura de <i>stocks</i>, sus causas y consecuencias, las medidas preventivas o correctoras y los costes implicados.</p> <p>CE2.2.7 Describir los distintos modelos de reaprovisionamiento, aplicados habitualmente a diferentes situaciones.</p> <p>CE2.2.8 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcular estimaciones del volumen de existencias en el almacén, para evitar roturas y volúmenes anormales de <i>stock</i>, de manera que se optimice el volumen de <i>stock</i> y el nivel de servicio. - Determinar el punto de pedido y lote de pedido que optimiza el <i>stock</i> en el almacén. - Calcular el número de pedidos/año y período medio de almacenamiento. <p>CE2.2.9 En un supuesto práctico en el que se proporciona el valor inicial de diferentes tipos de existencias y costes de almacenamiento convenientemente caracterizados, y mediante el uso de hojas de cálculo informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificar las existencias aplicando el método ABC según diferentes criterios: costes de almacenamiento, frecuencia de salida, rotación, número de movimientos, precio, coste de inmovilización. - Calcular el período medio de almacenamiento. - Valorar las existencias, aplicando los métodos PMP, FIFO y LIFO. - Comparar los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes métodos de valoración. <p>CE2.2.10 A partir de un supuesto práctico debidamente caracterizado, calcular mediante hojas de cálculo informático e interpretar sus implicaciones para la gestión de existencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los totales del inventario y presentar los resultados de acuerdo con un criterio de confección de inventarios. - Calcular el <i>stock</i> de seguridad para un determinado nivel de probabilidad de rotura de <i>stock</i> y su coste. - Identificar los costes de demanda insatisfecha.
RA2.3: Realizar la descripción y procedimientos de la toma física o recuento de inventario de bienes, insumos y mercancías, con el uso de equipos y aplicaciones informáticas específicas.	<p>CE2.3.1 Explicar métodos de estudio de recuento de inventarios.</p> <p>CE2.3.2 Ante un supuesto convenientemente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la data de consumo de bienes en existencia en almacén, para realizar trabajos de análisis estadísticos, estudios de actividad, inactividad de bienes, rotación de inventarios, obsolescencia de bienes, migración de ítems, etcétera. - Confrontar la data logística versus los listados de estado de existencia de materiales, para detectar los ítems en discrepancia. <p>CE2.3.3 Ante un supuesto convenientemente caracterizado, registrar en los formatos respectivos los bienes en existencia y coordinar con el área de informática, para ingresar al sistema las modificaciones encontradas en el nivel de existencias del almacén.</p>
RA2.4: Aplicar procedimientos de corrección para las incidencias propias del	<p>CE2.4.1 Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en almacén.</p> <p>CE2.4.2 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de averías de los equipos o instalaciones del almacén.</p>

proceso de almacenaje de bienes, insumos y mercancías.	<p>CE2.4.3 Describir el procedimiento general que se debe seguir en la devolución de mercancías del cliente o al proveedor, explicando las repercusiones generadas en el proceso en cuanto a su registro, tratamiento, coste y nivel de calidad de servicio.</p> <p>CE2.4.4 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en el período de maduración de una empresa, y supuesto un retraso en el plazo de recepción de un suministro de mercancías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar sus efectos en la previsión de existencias y suministro a clientes - Deducir las implicaciones en los costes y argumentar medidas que se deban aplicar para subsanar dicha incidencia. <p>CE2.4.5 Aplicar los indicadores adecuados al supuesto, analizando sus resultados, sacando conclusiones y proponiendo correcciones que mejoren y optimicen el proceso y el nivel de servicio al cliente.</p>
RA2.5: Aplicar técnicas de preparación de pedidos de distintos tipos de bienes, materiales y mercancías para su despacho y expedición, a fin de garantizar la integridad, higiene y seguridad hasta su destino.	<p>CE2.5.1 Distinguir los diferentes tipos de preparación de pedidos en empresas de producción, comerciales y de servicios, explicando los criterios de clasificación más utilizados punto de pedido, lote óptimo, entre otros.</p> <p>CE2.5.2 Interpretar las órdenes de pedidos y preparación de mercancías, para su expedición hasta el destino.</p> <p>CE2.5.3 Describir las formas de preparación de los pedidos, diferenciando los métodos de extracción, por pedido, sectorial y múltiple, entre otros.</p> <p>CE2.5.4 Identificar la documentación que debe acompañar a la mercancía en la expedición así como la que ha de quedar en el almacén.</p> <p>CE2.5.5 Describir las distintas formas y medios de agrupación de embalajes que se utilizan actualmente y que facilitan la manipulación de las mercancías.</p> <p>CE2.5.6 A partir de la caracterización de unas determinadas órdenes de pedido con diferentes productos para su carga y/o descarga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar la documentación para la gestión de pedidos - Elaborar la lista de <i>picking</i> indicando al menos: descripción, cantidad, ubicación en el almacén o centro de distribución para preparación, fecha de salida.
RA2.6: Aplicar la normativa de almacenaje, embalaje, envasado, etiquetado y empaquetado, según el tipo y las características de los bienes, insumos y mercancías, en el proceso de carga y descarga para su almacenaje, transporte y distribución.	<p>CE2.6.1 Identificar e interpretar la normativa vigente de señalización y rotulado, y definir los datos relevantes que deben figurar en una etiqueta para que la mercancía sea fácilmente identificable y se tengan en cuenta sus características durante la manipulación.</p> <p>CE2.6.2 Identificar las principales normas y recomendaciones que regulan las características, composición, dimensiones y sistemas de envases y embalajes.</p> <p>CE2.6.3 A partir de la caracterización de unas determinadas órdenes de pedido con diferentes productos para su carga y/o descarga, aplicar las normas de embalaje, señalización, rotulación y etiqueta que debe disponer la mercancía y/o bulto.</p>
RA2.7: Aplicar técnicas de comunicación en distintas situaciones planteadas en las	<p>CE2.7.1 Distinguir las características de procesos de comunicación efectiva y la importancia de los aspectos no verbales en la comunicación con un equipo de trabajo del almacén.</p> <p>CE2.7.2 Identificar las dificultades y barreras que se dan habitualmente en la</p>

operaciones diarias de un almacén tipo.	<p>comunicación interpersonal.</p> <p>CE2.7.3 Explicar las diferencias entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal —asertivo, agresivo y no asertivo—, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno, y sus efectos.</p> <p>CE2.7.4 A partir de distintos supuestos prácticos convenientemente caracterizados, con un equipo de mozos de almacén, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresar opiniones, expectativas o deseos dentro del grupo. - Dar respuestas negativas o de rechazo a una demanda o petición concreta de un mozo. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones, así como información a un miembro del equipo de mozos de almacén y/o instrucciones al responsable directo. - Expresar críticas a un miembro del equipo de almacén. - Recibir críticas de un supuesto miembro del equipo de almacén y mostrar signos de comportamiento positivo. - Defender opiniones en contra ante las demandas de los miembros del equipo de almacén. <p>CE2.7.5 A partir de distintos supuestos prácticos convenientemente caracterizados, de operaciones de almacén, simular:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La transmisión de las instrucciones para realizar dichas operaciones, aplicando técnicas de comunicación efectiva - La respuesta a dudas planteadas habitualmente por los empleados de almacén, aplicando técnicas de escucha activa. - Las relaciones dentro del grupo adoptando pautas de comportamiento asertivo.
RA2.8: Interpretar la simbología utilizada en las señalizaciones del entorno y en los medios de transporte.	<p>CE2.8.1 Enumerar los deberes, derechos y reglas de conducta de las personas que manipulan y transportan cargas.</p> <p>CE2.8.2 Identificar las señales y placas informativas obligatorias que hacen referencia a la carga, así como otros símbolos de información que debe llevar la carretilla.</p> <p>CE2.8.3 Identificar e interpretar las señales normalizadas que deben delimitar las zonas específicas de trabajo, las reservadas a peatones y otras situadas en las vías de circulación; y actuar de acuerdo con las limitaciones del almacén en caso de manipulación en interiores.</p> <p>CE2.8.4 Identificar las señales luminosas y acústicas que deben llevar las carretillas, y relacionarlas con su tipología y localización normalizada.</p>
RA2.9: Identificar los elementos de las máquinas, previstos para la conducción segura, así como las operaciones de mantenimiento de primer nivel.	<p>CE2.9.1 Interpretar sobre carretillas —o maquetas— los mandos, sistemas y elementos de conducción y manipulación, así como los indicadores de combustible, nivel de carga de batería y otros incluidos en el tablero de control de la carretilla.</p> <p>CE2.9.2 Interpretar en las instrucciones del manual de mantenimiento, las operaciones que corresponden a un nivel primario del mismo.</p> <p>CE2.9.3 Identificar aquellas anomalías que, afectando la conducción o manipulación segura, deben ser comunicadas para su inmediata reparación y pueden ocasionar la detención de la carretilla.</p> <p>CE2.9.4 En un supuesto práctico en el que el montacargas registre anomalías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar las anomalías. - Identificar las que tengan su posible origen en defectos de fabricación

	<p>o mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar si existen averías cuya reparación supera su responsabilidad, y deben ser objeto de comunicación a quien corresponda. - Realizar las operaciones de mantenimiento que corresponde a su nivel de responsabilidad.
RA2.10: Determinar los accidentes y riesgos más comunes en la manipulación y movimientos de las mercancías de distintas operaciones dentro del almacén.	<p>CE2.10.1 Describir incidencias y accidentes más comunes que pueden presentarse en almacén.</p> <p>CE2.10.2 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de accidentes en la manipulación de mercancías y movimientos con carretillas elevadoras y ergonomía de los puestos.</p> <p>CE2.10.3 Describir el procedimiento general que se debe seguir en el caso de accidentes en el almacén.</p> <p>CE2.10.4 Describir las cargas físicas y mentales que pueden producirse con relación a las actividades y movimientos del almacén.</p> <p>CE2.10.5 A partir de la caracterización de las variables que intervienen en las actividades de manipulación, preparación de pedidos y movimientos internos de un almacén:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar correctamente los principales factores de riesgo en el ejercicio de su actividad laboral y las medidas de control de riesgo colectivo. - Describir las medidas de seguridad oportunas y los medios de protección necesarios en el caso de que se produzcan incendios menores en el entorno de trabajo.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Marco legal del contrato de depósito y actividad de almacenaje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa específica para mercancías especiales: peligrosas y perecederas, entre otras. - Regímenes de almacenamiento en comercio internacional. 	<p>Análisis de las normas que reglamentan las actividades de almacenaje.</p> <p>Identificación de la normativa que regula el contrato de depósito.</p> <p>Aplicación de las normas nacionales e internacionales sobre el almacenaje de productos.</p> <p>Descripción de los diferentes modelos y elaboración de la documentación del proceso de compra, tales como: contratos, pedidos, albaranes, facturas, nota de abono, nota de cargo, carta de pago, conocimiento de embarque.</p> <p>Trámite de documentos.</p> <p>Manejo de los archivos de adquisiciones y los diferentes sistemas y métodos del proceso de compras, Kardex de compras.</p> <p>Métodos de Bridgman.</p> <p>Conocimiento de cuando se genera</p>	<p>Respeto a todos sus compañeros de trabajo y otras personalidades.</p> <p>Responsabilidad en el trabajo que desarrolla y el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible ante los demás.</p> <p>Participación y colaboración activa en el equipo de trabajo.</p> <p>Adaptabilidad ante la organización y la integración en el sistema de relaciones técnico-profesionales.</p>

	<p>una orden de compra.</p> <p>Proceso de la comunicación con otros departamentos y explicación de la relación del departamento de compras con los mismos.</p> <p>Análisis de los aspectos que caracterizan: un depósito aduanero, zona y depósito franco, y local autorizado, entre otros.</p>	<p>Claridad, orden, estructura y precisión en la transmisión de ideas.</p>	
Organización del proceso de almacén	<ul style="list-style-type: none"> - Organización de los almacenes en empresas de fabricación, distribución y servicios. - Tipos de almacenes. <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los tipos de sistemas de almacenaje: ventajas y desventajas. - Sistemas modulares. Unidades de carga: pallet y contenedores. - Sistemas de seguimiento de las existencias de mercancías. 	<p>Valoración de las condiciones y modalidades de los sistemas de almacenaje según: productos, clientela, planificación de la producción o destino de las mercancías, entre otros.</p> <p>Estructuración del proceso logístico en diferentes subprocesos: recepción de mercancías, almacenaje, reposición, reubicación y expedición.</p> <p>Distribución de las zonas del almacén en función de las operaciones y movimientos que hay que realizar: administración, recepción, expedición, almacenaje, preparación, <i>picking</i>, pasillos, entre otros.</p> <p>Selección de equipos, medios y herramientas de manutención, según las características del almacén y de las mercancías almacenadas, aplicando criterios económicos de calidad y servicio.</p> <p>Aplicación de métodos y técnicas de optimización de los espacios de almacenamiento.</p> <p>Utilización de métodos de reducción en los tiempos de localización y manipulación de las mercancías.</p> <p>Selección de diferentes sistemas modulares de envasado y embalaje de las mercancías del almacén.</p>	<p>Eficacia en la comunicación con las personas adecuadas en cada momento, y respeto ante los canales establecidos en la organización de los recursos.</p> <p>Valoración de la tarea de almacenaje como parte esencial en la empresa.</p> <p>Disposición e iniciativa ante el surgimiento de nuevas técnicas de gestión de almacén.</p> <p>Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados de forma satisfactoria.</p> <p>Predisposición a considerar positivamente las necesidades de formación que surgen en una situación de cambio.</p> <p>Planificación metódica de las tareas que va a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.</p>
Métodos de empaque, paletización y embalaje	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de empaque. - Tipos de envases y embalajes. - Técnicas de rotulado de carga que va a ser transportada. - Condiciones de los embalajes para la protección de los productos. 	<p>Clasificación, tipos y usos de las carretillas manuales y automotoras: motores térmicos, motores eléctricos.</p> <p>Elementos principales de los distintos tipos de carretillas: elementos de conducción.</p> <p>Indicadores de control de la carretilla.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de los embalajes para el transporte seguro de los productos. - Tipos de paletizaciones. Condiciones que deben cumplir las unidades de carga. - Precauciones y medidas que se deben adoptar con cargas peligrosas. 	<p>Señales acústicas y visuales de las carretillas.</p> <p>Mantenimiento básico e indicadores de funcionamiento incorrecto.</p> <p>Eje directriz.</p> <p>Acceso y descenso de la carretilla.</p> <p>Uso de sistemas de retención, cabina, cinturón de seguridad.</p> <p>Puesta en marcha y detención de la carretilla.</p> <p>Circulación: velocidad de desplazamiento, trayectoria, naturaleza y estado del piso, etc.</p> <p>Maniobras. Frenado, aparcado, marcha atrás, descenso en pendiente.</p> <p>Aceleraciones, maniobras incorrectas.</p> <p>Maniobras de carga y descarga.</p> <p>Elevación de la carga.</p> <p>Estabilidad de la carga. Nociones de equilibrio.</p> <p>Ley de la palanca.</p> <p>Centro de gravedad de la carga.</p> <p>Pérdida de estabilidad de la carretilla.</p> <p>Evitación de vuelcos transversales o longitudinales.</p> <p>Comportamiento dinámico y estático de la carretilla cargada.</p> <p>Colocación incorrecta de la carga en la carretilla. Sobrecarga.</p> <p>Modos de colocación de las mercancías en las estanterías.</p>	
<p>La gestión de stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control económico. - Control de incidencias. - El ciclo del pedido de cliente o clienta. - Criterios de valoración de las existencias en almacén. - Programas de gestión de compras-almacén-ventas: - Gestión de artículos. - Gestión de almacén. - Gestión de fabricación. - Gestión de ventas. - Otros. 	<p>Utilización de software general que integre todos los aspectos del almacén, utilizando: procesador de texto, hoja de cálculo, base de datos y cronogramas, entre otros.</p> <p>Utilización de programas específicos de gestión de almacenes y existencias: gestión de muelles, gestión de almacenes, gestión de aprovisionamientos, gestión de existencias y elaboración de etiquetas, entre otros.</p>	
Técnicas de clasificación de		

<p>productos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Métodos descriptivos. - Métodos analíticos. - Métodos cuantitativos. - Métodos cualitativos de Wilfredo Pareto: ABC, 123, Alfa, Beta, Gamma. - Instrumentos de medición. <p>Manejo de instrumentos de edición.</p>		
<p>Seguridad y prevención de accidentes y riesgos laborales en la manipulación y preparación de pedidos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos de la prevención de riesgos e higiene postural en la preparación de pedidos. - Accidentes y riesgos habituales en la preparación de pedidos. - Recomendaciones básicas en la manipulación manual de cargas y exposición a posturas forzadas. - Señalización de seguridad. - Higiene postural. <p>Equipos de protección individual.</p>	<p>Concreción de procedimientos de prevención de riesgos en el almacén. Actitudes preventivas en la manipulación de carga.</p> <p>Interpretación de la simbología básica en la presentación y manipulación de productos-mercancías.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, participación espontánea, socialización de temas y retroalimentación continua en cada sesión de clase
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..)
- Concienciación acerca de la importancia de aplicar las medidas de prevención de riesgos laborales en la utilización y manejo de los equipos en un gran almacén.
- Aprendizaje basado en problemas para desarrollar aprendizajes activos abordando las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias de almacenamiento.
- Estudio de casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, en ocasiones entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.

- Simulación de casos prácticos sobre las distintas maneras en que se pueden almacenar los productos en función de su naturaleza, con el uso de aplicaciones informáticas de gestión de existencias.
- Simulación de casos prácticos sobre las distintas maneras en que se pueden preparar y transportar los pedidos de los productos, en función de su naturaleza y mediante el uso de diferentes equipos móviles, manuales o automatizados, para su introducción o expedición del almacén.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas técnicas guiadas a grandes almacenes, mercados y centros de logística para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, áreas, equipos, mobiliarios y los métodos y procedimientos de seguridad y salud implementados, así como los sistemas de controles de calidad en el control y mantenimiento de las existencias de los bienes, insumos y mercancías.

MÓDULO 3: GESTIÓN DEL TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN DE BIENES E INSUMOS

Nivel: 3

Código: MF_353_3

Duración: 225 horas.

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_353_3 Realizar actividades administrativas y operaciones de apoyo a la logística del transporte y distribución de bienes, insumos y mercancías, de acuerdo con los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales, automatizados, telemáticos e informáticos y la legislación vigente de seguridad y salud.

Resultados de aprendizaje:	Criterios de Evaluación
RA3.1: Interpretar según la legislación vigente de la República Dominicana, y cumplimentar la documentación exigida en la utilización de los medios de transporte en sus diferentes modalidades.	<p>CE3.1.1 Analizar las reglamentaciones que regulan la utilización de los medios de transporte en sus distintas modalidades.</p> <p>CE3.1.2 Explicar los requisitos administrativos necesarios para los medios de transporte de mercancías peligrosas.</p> <p>CE3.1.3 Precisar permisos requeridos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La circulación de medios de transporte. - La navegación de medios de transporte marítimos y explicar su función y los procedimientos relativos a su gestión, identificando el organismo correspondiente que lo expide. <p>CE3.1.4 Precisar los permisos exigidos al personal de tráfico terrestre y marítimo, identificando los organismos que lo expiden y sus plazos de renovación.</p> <p>CE3.1.5 Dado un determinado medio de transporte, terrestre o marítimo convenientemente caracterizado, identificar la documentación requerida para la circulación o navegación del mismo y los organismos que lo tramitan.</p>
RA3.2: Aplicar las cláusulas correspondientes al sistema de tarifas de referencias de diferentes modalidades de transporte, para realizar la contratación y	<p>CE3.2.1 Explicar las cláusulas habituales en los contratos de servicios en las distintas modalidades de transporte, y precisar las que son prescriptivas.</p> <p>CE3.2.2 Explicar el sistema de tarifas de referencias en el transporte por carretera.</p> <p>CE3.2.3 Explicar el sistema de tarificación de referencias en el transporte por ferrocarril.</p> <p>CE3.2.4 Explicar los factores que determinan el precio de transporte marítimo, y describir las modalidades de fletes.</p>

facturación del traslado de bienes e insumos.	<p>CE3.2.5 Describir los tipos básicos de tarifas en el transporte aéreo.</p> <p>CE3.2.6 Identificar los tributos que gravan los servicios de transporte en sus distintas modalidades y los tipos impositivos aplicables en cada caso.</p> <p>CE3.2.7 En un supuesto en el que se proporciona información sobre una operación de transporte terrestre convenientemente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar justificadamente la modalidad de contrato adecuada. - Cumplimentar el modelo de contrato correspondiente. - Precisar la documentación que se debe acompañar a la carga. - Realizar la facturación correspondiente, aplicando correctamente las tarifas, descuentos e impuestos.
RA3.3: Cumplimentar diferentes contratos de seguros de los medios de transporte terrestre y/o marítimo, teniendo en cuenta los servicios que se realizan, la cobertura de riesgo por cubrir y el menor coste de prima por pagar, aplicando la normativa vigente y utilizando aplicaciones informáticas.	<p>CE3.3.1 Explicar las normativas fundamentales que regulan el seguro de los distintos medios de transporte.</p> <p>CE3.3.2 Describir los elementos reales que caracterizan los contratos de seguros de los medios de transporte.</p> <p>CE3.3.3 Aplicar las variables más habituales que intervienen en la contratación de seguros de los medios de transporte terrestre y/o marítimo.</p> <p>CE3.3.4 Describir los tipos de póliza más utilizadas en el seguro de los distintos medios de transporte ya establecidos.</p> <p>CE3.3.5 Describir los procedimientos de contratación de seguros de medios de transporte y sus distintas modalidades, así como la declaración de los siniestros asegurados.</p> <p>CE3.3.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre un medio de transporte terrestre o marítimo, el tipo de servicio que cubre y distintas coberturas de riesgos, relacionadas con su prima correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar la combinación de cobertura de riesgos más apropiada. - Describir las cláusulas que deben incluir las pólizas resultantes. - Calcular correctamente la prima.
RA3.4: Determinar los factores que definen la estructura de los canales de distribución de bienes e insumos para optimizar la ruta de transporte de menor coste y tiempo.	<p>CE3.4.1 Caracterizar los medios de transporte desde la óptica de la distribución comercial.</p> <p>CE3.4.2 Enumerar y explicar las distintas tipologías de canales de distribución y variables que influyen en su estructura.</p> <p>CE3.4.3 Describir las funciones básicas de un proceso de logística y distribución comercial y de distribución física.</p> <p>CE3.4.4 A partir de una operación de compra de unas determinadas mercancías y dos ofertas de distintos medios de transporte, elegir el medio más idóneo, de acuerdo con criterios de rentabilidad y de seguridad durante el traslado de las mercancías, realizando los cálculos oportunos del costo que supone cada una de ellas.</p> <p>CE3.4.5 En un supuesto práctico que describe los orígenes y destino de una mercancía:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcular las rutas posibles para abastecer los diferentes puntos de destino. - Calcular los costos de transporte. - Seleccionar las rutas que optimicen la operación. <p>CE3.4.6 A partir de un conjunto de variables que intervienen en un canal de distribución, calcular el costo total, aplicando precios tipo.</p> <p>CE3.4.7 Dado un producto y tres canales de distribución,</p>

	<p>convenientemente caracterizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar el más adecuado, que optimice tiempo y costo. - Definir la red de ventas. <p>CE3.4.8 A partir de los datos de una empresa que comercializa determinados productos, clasificarlos en función de criterios de distribución comercial, costo de distribución y de venta; y explicar los problemas y oportunidades que justifican dicha clasificación.</p>
RA3.5: Analizar los procedimientos de distribución en los centros de operaciones comerciales.	<p>CE3.5.1 Explicar los objetivos que persigue todo proceso de distribución comercial y distribución física.</p> <p>CE3.5.2 A partir de una operación de compraventa de una determinada mercancía y dos ofertas de distintos medios comercialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el medio más idóneo, de acuerdo con criterios de rentabilidad y de seguridad durante la comercialización de mercancías, realizando los cálculos oportunos del coste que supone cada una de ellas. - Argumentar o justificar la elección del medio. <p>CE3.5.3 En un supuesto práctico que describe unos orígenes y destino de una mercancía, explicar los medios posibles para abastecer los diferentes puntos de destino.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El origen de las mercancías <ul style="list-style-type: none"> - Origen comunitario. - Tipos de origen: preferencial y no preferencial. - Certificados de origen de las mercancías - Importación y exportación. - Otros destinos aduaneros. - Reexportación. Zonas y depósitos frances. - Aspectos económicos ligados al comercio internacional - La Balanza de Pagos y otras magnitudes macroeconómicas. - Integraciones económicas internacionales. - Organizaciones y organismos económicos internacionales. Políticas de comercio internacional <ul style="list-style-type: none"> - La Organización Mundial del Comercio. - Política comercial comunitaria. - El Derecho Aduanero Comunitario. Barreras al comercio internacional <ul style="list-style-type: none"> - Barreras fiscales: impuestos especiales, derechos 	Utilización de sistemas de información aplicados al comercio internacional. Herramientas propias de Internet. Utilización de aplicaciones informáticas de base de datos, y tratamiento de textos.	Confianza en la capacidad personal para progresar y llegar a un buen nivel en la profesión. Planificación metódica de las tareas por realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas. Participación solidaria en tareas de equipo, con adecuación del esfuerzo propio al requerido por el grupo. Interés por la producción de soluciones técnicas ante problemas que se presenten y, también, como elemento de mejora del proceso.
		Compromiso con los

<p>arancelarios, exacciones de efecto equivalente, otras barreras fiscales.</p> <p>Otras barreras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barreras técnicas. - Normalización, Certificación, homologación y control de calidad. <p>Certificados y controles de calidad</p>		<p>plazos establecidos en la ejecución de las tareas.</p> <p>Exploración o interés por la producción de soluciones técnicas ante problemas que se presenten y, también, como elemento de mejora del proceso.</p>
<p>Transporte por carretera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características esenciales. Tipología de vehículos. - Marco normativo vigente y convenios internacionales. 	<p>Identificación de los distintos tipos de transporte.</p> <p>Aplicación de las normas básicas que regulan las modalidades de transporte y clasificación de sus variables, analizando ventajas e inconvenientes.</p>	
<p>Transporte ferroviario</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características técnicas. Plataformas. - Unidades de carga, servicios. - Redes de infraestructura. - Marco normativo vigente y convenios internacionales. 	<p>Identificación de las distintas alternativas según la mercancía y los puntos de origen y destino.</p>	
<p>Transporte marítimo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos técnicos. - Línea regular. - Régimen de fletamiento. - Tipos de buques. - Servicios y responsabilidades - Unidades de carga. - Marco normativo vigente, convenios y normativas internacionales. 	<p>Reconocimiento de las infraestructuras logísticas disponibles.</p> <p>Valoración de los requerimientos y legislación específica aplicable a las mercancías peligrosas.</p> <p>Reconocimiento de las funciones de los distintos profesionales que pueden intervenir en las expediciones internacionales: transitorios, consignatarios, correspondentes, agentes de aduanas, delegados u otros.</p>	
<p>Transporte fluvial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios. - Zonas navegables. - Clasificación de naves. - Marco normativo. 	<p>Identificación de la normativa legal aplicable según el modo de transporte y la operación.</p>	
<p>Transporte aéreo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Unidades de carga. - Servicios. - Características. - Responsabilidades y aspectos técnicos. 		
<p>Variables del transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medios. - Requerimientos legales. - Mercancía, origen y destino. - Coste y tiempo. - Mercancías peligrosas. - Señalización de vehículos, 		

<p>documentación exigida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marco normativo. - Normas del transporte público. - Organismos públicos y empresas públicas del transporte. <p>Organismos no gubernamentales relacionados con el transporte internacional de mercancías.</p>		
<p>Contratos de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos generales. - Elementos, objeto y naturaleza del contrato de transporte. - Características del contrato de transporte. <p>Modos de ejecución del contrato de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clases de contrato según el medio de transporte utilizado. - Sistemas de responsabilidad. <p>Transferencia de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daños resarcibles. - Clases de daños. - Evaluación de daños. - Extensión de los daños. - Limitación. - Seguros vinculados. <p>Los sujetos del contrato de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cargador, expedidor, operador de transporte, transportista y destinatario. - Definición y diferenciación entre las distintas figuras. <p>Derechos y obligaciones de cada uno de los sujetos</p> <p>Agentes en el transporte internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agentes transitorios. - Agentes de aduanas. - Agentes marítimos. - Corredores marítimos corresponsales y delegados. <p>Técnicas y tarifas de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes. - Costes: - Cálculo y control. - Costes fijos y costes variables. <p>Tributos que afectan al transporte.</p> <p>Análisis de desviaciones.</p>	<p>Rellenado de documentos habituales en el transporte y distribución de mercancías por vía marítima, terrestre o aérea.</p> <p>Identificación de los contratos de transporte, teniendo en cuenta los Incoterms y las obligaciones de cada una de las partes contratantes.</p> <p>Selección y formalización del modelo de contrato del servicio de transporte.</p> <p>Identificación de la normativa, las técnicas y el sistema de tarifas aplicable a cada medio de transporte.</p> <p>Interpretación de las cláusulas habituales y los componentes del coste del servicio de transporte terrestre, marítimo, aéreo y multimodal.</p> <p>Cálculo del coste de operaciones de transportes terrestres, ferroviarios, marítimos, aéreos y multimodales, con los medios informáticos adecuados.</p> <p>Cálculo del valor de la mercancía en un punto determinado de la ruta.</p> <p>-Valoración de los costes adicionales y riesgos que se pueden originar en función de la mercancía, medio de transporte y ruta.</p> <p>Relación de las incidencias producidas en las operaciones y las actuaciones posteriores para su subsanación.</p>	

<p>El comercio intracomunitario</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tránsito comunitario. El INTRASTAT. <p>La contratación internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los contratos internacionales. - Los INCOTERMS. 	<p>Identificación de las pólizas de seguro en el comercio internacional.</p> <p>Cumplimentación y confección de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -De compraventa en el comercio internacional. -De gestión de seguros y operaciones en divisas. -De gestión de relaciones con cliente (CRM). 	
<p>Tratamiento del seguro de las mercancías durante el transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección jurídica de las mercancías. - El seguro en el transporte internacional de mercancías. Marco legal. <p>El contrato de seguro</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características esenciales. - Elementos personales, reales y formales. <p>Tipos de pólizas de seguro según la modalidad de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - El seguro en el transporte marítimo. - El seguro en el transporte terrestre. - El seguro en el transporte aéreo. - El seguro en el transporte multimodal. - Identificación de los riesgos asegurables y necesidades de cobertura. - Selección de la póliza más adecuada en función de las condiciones del contrato de compraventa. 	<p>Descripción de las características básicas de un contrato de seguro en el transporte internacional de mercancías y de los elementos que lo constituyen.</p> <p>Análisis de la normativa que lo regula.</p> <p>Identificación de los riesgos más habituales en una operación de compraventa internacional de mercancías y las necesidades de cobertura, para garantizar la llegada de las mercancías a su destino en las debidas condiciones.</p> <p>Identificación de los sistemas de protección jurídica de las mercancías y los tipos de pólizas de seguro más utilizadas en el comercio internacional, según la modalidad de transporte utilizado.</p> <p>Análisis de las cláusulas que habitualmente se incluyen en las pólizas de seguro, interpretando las condiciones generales, particulares y especiales recogidas en el clausulado, y la cobertura de riesgos que de ellas se derivan.</p> <p>Establecimiento de los procedimientos de contratación del seguro en una operación de comercio internacional.</p> <p>Selección de la póliza de seguro más adecuada para una operación de comercio internacional según la modalidad de transporte utilizado, teniendo en cuenta las condiciones pactadas en el contrato de compraventa y las obligaciones</p>	

	<p>derivadas, analizando el grado de cobertura de la póliza y la valoración de la prima correspondiente.</p> <p>Establecimiento del procedimiento que hay que seguir en caso de siniestro o incidencias surgidas en una operación de comercio internacional cubierta con una póliza de seguros, interpretando el clausulado de la póliza e identificando los trámites que procede realizar, la documentación por presentar y los plazos de presentación de la declaración-liquidación de daños asegurados.</p>	
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, y plataformas sobre distribución y transporte de los bienes, insumos y productos.
- Realización de casos prácticos sobre las distintas formas de transportar los bienes e insumos en función de su naturaleza, rellenado de la documentación y el cálculo del servicio correspondiente.
- Realización de casos prácticos sobre las distintas maneras en que se pueden preparar y transportar los pedidos de los productos, en función de su naturaleza y utilizando diferentes equipos móviles manuales o automatizados para su introducción o expedición del vehículo.
- Realización de casos prácticos de relleno de diferentes contratos de seguro, en función del bien o mercancía que se va a transportar.
- Concienciación de la importancia de aplicar las medidas de prevención de seguridad y salud en la utilización y manejo de los equipos móviles en la distribución y el transporte de los bienes, insumos y productos.
- Aprendizajes en situaciones reales de trabajo mediante visitas técnicas guiadas a grandes almacenes, mercados y centros de logística para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrece, las instalaciones, áreas, equipos de trabajo, equipos móviles manuales, convencionales y automatizados, así como el mobiliario y los métodos y procedimientos de seguridad y salud, además de los sistemas de calidad en el control y conservación de los bienes, insumos y mercancías durante su traslado.

MÓDULO 4: GESTIÓN INTEGRAL DE LA CADENA LOGÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF_354_3

Duración: 225 horas

Asociada a la Unida de Competencia: UC_354_3 Asistir en las actividades administrativas y operaciones de apoyo a la gestión integral de la cadena logística de acuerdo con los criterios establecidos por la organización y utilizando las aplicaciones informáticas específicas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA.4.1: Determinar las operaciones que hay que realizar dentro de la cadena logística, de acuerdo con los niveles de servicio y la calidad establecidos, para realizar un seguimiento de las mercancías.	<p>CE4.1.1 Describir las características básicas de la cadena logística; e identificar las actividades, fases y agentes que participan —proveedores, centros de producción, transporte primario, zonas de tránsito, depósitos, almacenes, centros de compras y distribución, transportistas, puntos de venta, cliente— y las relaciones entre ellos.</p> <p>CE4.1.2 Representar mediante diagramas los flujos físicos, de información y económicos en las distintas fases de la cadena logística; y calcular la duración total del proceso y el camino crítico.</p> <p>CE4.1.3 Diferenciar los objetivos y ventajas de la gestión de la cadena logística como un proceso integrador de proveedores y clientes.</p> <p>CE4.1.4 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, establecer los elementos básicos de la base de datos que recoja la información necesaria para el seguimiento de la mercancía en toda la cadena logística, señalando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Delegaciones-almacenes, centros de producción y distribución de la cadena logística. - Datos de clientes: puntos de entrega-recogidas, domicilio, pedidos. - Datos de proveedores de servicios: transportistas, consignatarios, cargadores, condiciones de servicio. - Datos de agentes, transitarios y delegados disponibles en el ámbito internacional. <p>CE4.1.5 Valorar la gestión de operaciones de logística inversa, para la optimización y cierre de la cadena logística.</p> <p>CE4.1.6 Describir las causas para implantar sistemas de logística inversa, regulación, política de devolución, estacionalidad, unidades de carga, entre otros.</p>
RA4.2: Elaborar presupuestos de servicios logísticos tipo, en función de las variables que intervienen en la ejecución del servicio de distribución.	<p>CE4.2.1 Describir los costes logísticos directos e indirectos, fijos y variables, considerando todos los elementos de una operación logística tipo, desde su origen hasta su destino.</p> <p>CE4.2.2 Valorar las distintas alternativas en los diferentes modelos o estrategias de distribución de mercancías: red logística propia, centros de distribución, red de almacenes propios o arrendados, envíos directos, entre otros.</p> <p>CE4.2.3 Enumerar las situaciones en que pueden producirse costes no previstos y analizar la posibilidad de repercutirlo al cliente.</p> <p>CE4.2.4 Proponer medidas para la minimización de los costes logísticos y maximización de la rentabilidad, valorando la responsabilidad corporativa en la gestión de residuos, desperdicios, devoluciones caducadas y embalajes, entre otros.</p> <p>CE4.2.5 Identificar los gastos y responsabilidades imputables a cada uno de los agentes de la cadena logística.</p> <p>CE4.2.6 Calcular el coste unitario de una operación logística a partir de las condiciones establecidas, considerando al menos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Coste de adquisición. - Coste de transporte por entrega, por kilómetros, entre otros. - Coste de almacenamiento. - Coste de gestión. - Costes de manipulación. - Costes indirectos: seguros, impuestos, comisiones, entre otros. - Coste de devoluciones. <p>CE4.2.7 A partir de un caso práctico debidamente caracterizado, aplicar criterios de asignación de costes entre proveedores y clientes, en función del medio de transporte y la forma de contratación del servicio.</p>
RA4.3: Formular las incidencias más habituales que se producen en la cadena logística para establecer procedimientos de control y seguimiento que garanticen un servicio de calidad eficaz y eficiente.	<p>CE4.3.1 Explicar el concepto de incidencias e imprevistos en la prestación de un servicio de distribución.</p> <p>CE4.3.2 Enumerar los factores que pueden originar incidencias en la cadena logística: carga y descarga, transporte y entrega de mercancías, entre otros</p> <p>CE4.3.3 Describir las incidencias más comunes que pueden presentarse en la cadena logística y las ratios e indicadores de calidad del proceso KPI (indicadores clave del proceso):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregas a tiempo: % de entregas a tiempo. - Entregas completas: % de entregas completas. - Calidad en la entrega: % de pedidos con incidencias. - Tiempo de descarga: % de pedidos descargados a tiempo. <p>CE4.3.4 Definir los sistemas de localización y seguimiento de mercancías a través de las comunicaciones vía satélite, radiofrecuencia y GPS —entre otros—, para controlar y garantizar la localización de la mercancía y asignación de responsabilidades.</p> <p>CE4.3.5 Explicar, en función del tipo de incidencia, el lugar y la fase de la cadena en que se produce, a quién es imputable y qué solución se le da.</p> <p>CE4.3.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en el que se da una incidencia en la cadena, determinar cómo se debe actuar, a quién se informa y qué medidas se toman para evitar que el caso se repita en el futuro.</p> <p>CE4.3.7 Describir un sistema de control y registro de incidencias documentadas en el que se contemplen, al menos, conceptos como: tipo de incidencia, cliente, proveedor, transporte y producto.</p> <p>CE4.3.8 A partir de casos prácticos debidamente caracterizados, en los que se produce una incidencia imputable —en principio— a embalaje, estiba, transporte, receptor, preparación de la carga, horario de entrega y/o siniestro entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar las medidas correctoras que se deben tomar para cada tipo de incidencia cuando se produce de manera repetitiva. - Identificar los límites de responsabilidad de cada uno de los agentes y la posibilidad de cobertura por medio de un seguro de incidencias. - Seleccionar distintas pólizas de seguro según criterios de ahorro de costes y calidad de servicio, en atención a los elementos básicos de las pólizas y sus coberturas.
RA.4.4: Utilizar los sistemas de información y comunicación adecuados para la	<p>CE4.4.1 Describir las principales utilidades de los sistemas de información y comunicación en la cadena logística.</p> <p>CE4.4.2 En diferentes supuestos prácticos, utilizar sistemas de información y comunicación con los agentes implicados en la cadena, conforme con lo</p>

<p>gestión y atención de las relaciones con el cliente-proveedor de una cadena logística.</p>	<p>especificado.</p> <p>CE4.4.3 Identificar los principales sistemas habituales de comunicación y de conexión vía satélite en el sector.</p> <p>CE4.4.4 Identificar y manejar —en categoría de usuario— sistemas de intercambio de información vía EDI, en las comunicaciones con clientes, proveedores, plataformas logísticas o centros de distribución de cargas, agentes, transitarios y administraciones públicas.</p> <p>CE4.4.5 Ante un supuesto práctico de recepción y envío de información a través del correo electrónico y fax:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el contenido y los destinatarios de la información. - Canalizar la información a la totalidad de los implicados. - Registrar los datos de recepción movimientos y entregas de las mercancías para el seguimiento de la misma. - Transmitir la información a través de fax, EDI y correo electrónico. <p>CE4.4.6 Ante una comunicación verbal, oral o escrita, interpretando la información y órdenes recibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Producir mensajes orales claros y precisos, utilizando el vocabulario específico y las técnicas de comunicación adecuadas. - Transmitir la información elaborada utilizando el soporte electrónico adecuado, EDI u otros. <p>CE4.4.7 Interpretar y analizar la información escrita en el ámbito del almacenaje de mercancías.</p> <p>CE4.4.8 Traducir, analizar e interpretar adecuadamente la normativa redactada que afecta al sector del almacenaje de mercancías.</p> <p>CE4.4.9 Ante un supuesto de comunicación escrita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretar el texto propuesto, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas. - Redactar y/o cumplimentar documentos e informes relacionados con el caso propuesto, utilizando la terminología específica del sector del almacenaje y transporte, con corrección, claridad y precisión.
---	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Logística integral en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - La función logística en la empresa. - Calidad total y <i>just in time</i>. - Análisis de la cadena logística o de suministro de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> - Definición y fases de la cadena. - Análisis de los costes logísticos: costes directos e indirectos de la cadena. - Control de costes en la cadena logística. 	<p>Gestión de la cadena logística en la empresa.</p> <p>Aplicación de sistemas de información y comunicación en logística.</p> <p>Tecnologías y sistemas de información en logística.</p> <p>Sistemas de comunicación aplicados a las operaciones logísticas: EDI, CRM, servicios webs y correo electrónico.</p> <p>Aplicación de los sistemas de información y seguimiento de las operaciones.</p>	<p>Valoración positiva de acabar los trabajos en los plazos previstos.</p> <p>Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando nuestro esfuerzo al requerido por el grupo.</p> <p>Interés por la producción de soluciones técnicas ante problemas que se presenten y, también, como elemento de mejora</p>

<p>Logística inversa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tratamiento de devoluciones. Costes afectos a las devoluciones. - Sistemas de información. Evaluación de las causas. Reutilización de unidades y equipos de carga. <i>Pools</i> de paletas. Contenedores y embalajes reutilizables. 		<p>del proceso.</p> <p>Respeto por las normas de autonomía e iniciativa, para resolver los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación.</p>
---	--	---

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..)
- Aprendizaje Basado en Proyectos para que los estudiantes lleven a cabo la realización de un proyecto en un tiempo determinado para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de aprendizajes adquiridos y del uso efectivo de recursos.
- Realización de casos prácticos sobre las diversas formas de realizar el proceso integral de la cadena logística sobre el aprovisionamiento, almacenaje y distribución y con distintos medios de transporte de diferentes tipos de mercancías, en el ámbito nacional como internacional.
- Aprendizaje cooperativo en las que el alumnado trabaja conjuntamente para lograr determinados resultados comunes de los que son responsables todos los miembros del equipo en la que los estudiantes trabajan en equipo para realizar las actividades de manera colectiva, y fomentar el trabajo en equipo, el intercambio de información entre los estudiantes, los cuales están motivados tanto para lograr su propio aprendizaje como para acrecentar los logros de los demás.
- Concienciación de la importancia de aplicar las medidas de prevención de seguridad y salud en la utilización y manejo de los equipos móviles, en la distribución y transporte de los bienes, insumos y productos.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas técnicas guiadas a centros de logística para que los(as) alumnos(as) tengan la posibilidad de identificar el tipo de servicio que ofrecen, las instalaciones, mobiliario, áreas, equipos de trabajo, equipos móviles manuales, convencionales y automatizados, así como los métodos y procedimientos de seguridad y salud, y los sistemas de calidad en el control y conservación de los bienes, insumos y mercancías durante su traslado.

MÓDULO 5: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO

Nivel: 3

Código: MF_355_3

Duración: 270 horas.

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_355_3 Ejecutar los planes de atención al(a) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) de bienes y servicios, en lengua propia o en inglés, de acuerdo con la normativa, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA5.1: Analizar diferentes estructuras organizativas y funcionales de empresas comerciales o de otros sectores de actividad económica, en función de su tamaño, constitución jurídica e imagen y las normas de protocolo de la organización.	<p>CE5.1.1 Investigar el concepto de imagen de la empresa.</p> <p>CE5.1.2 Identificar diferentes tipos de organigramas que se utilizan en función de los objetivos y características de la empresa u organización.</p> <p>CE5.1.3 A partir de las características de una empresa y unos criterios definidos, confeccionar el organigrama.</p> <p>CE5.1.4 Describir las funciones del departamento de atención al cliente en diferentes tipos de empresas-organizaciones y su función en el proceso de calidad.</p> <p>CE5.1.5 Diferenciar los tipos de organizaciones, en función de su tamaño, actividad empresarial y constitución legal.</p> <p>CE5.1.6 Identificar la estructura funcional y organizativa de empresas tipo, y explicar los flujos de información oral o escrita existentes entre los departamentos, mandos o empleados.</p> <p>CE5.1.7 Identificar roles en grupos de trabajo determinados; y especificar las relaciones jerárquicas y funcionales que conllevan, así como las relaciones con otros grupos de trabajo.</p> <p>CE5.1.8 Ante un supuesto práctico de comunicación, en una organización tipo convenientemente caracterizada en su estructura organizativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Representar, mediante un organigrama funcional de la organización de la empresa, los departamentos y el perfil de mandos superiores e intermedios, número de empleados, medios y equipos técnicos. - Escoger el destinatario y el canal adecuados para que la información fluya eficientemente. - Describir la solución adoptada, conjugando tamaño, sector y forma jurídica, entre otros. <p>CE5.1.9 En casos prácticos, convenientemente caracterizados, en los que se proponen —de forma general— ideas, situaciones, instrucciones determinadas en un grupo de trabajo, a través de simulaciones operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar el mensaje verbal correspondiente, de manera concreta y precisa. - Especificar las posibles dificultades en su transmisión. - Determinar la mejor forma de presentar el mensaje. - Realizar escucha activa ante las interlocuciones de los miembros del grupo de trabajo. - Presentar el mensaje verbal elaborado utilizando el lenguaje no verbal más adecuado. - Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información. <p>CE5.1.10 Dado un tema concreto para exponer, expresarlo de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p>

RA5.2: Aplicar técnicas de comunicación oral en situaciones de atención-asesoramiento al(a) la cliente(a), en forma presencial o telefónica, en diferentes situaciones de solicitud de información.	<p>CE5.2.1 Definir los parámetros que caracterizan la atención adecuada a un cliente, en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>CE5.2.2 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación, aplicables en situaciones de atención al(a) la cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a) a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>CE5.2.3 Describir las fases que componen el proceso de atención al(a) la cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a), a través de diferentes canales de comunicación.</p> <p>CE5.2.4 Relacionar los errores más habituales que se cometan en la comunicación no verbal.</p> <p>CE5.2.5 Describir la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un(a) cliente(a) en función del canal de comunicación utilizado.</p> <p>CE5.2.6 A partir de la simulación de una situación de atención al cliente, convenientemente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los elementos de la comunicación y analizar el comportamiento del cliente. - Adaptar adecuadamente su actitud y discurso a la situación de la que se parte. - Controlar la claridad y la precisión en la transmisión de la información. <p>CE5.2.7 En una supuesta conversación telefónica con un(a) cliente(a), convenientemente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificarse e identificar al interlocutor observando las debidas normas de protocolo. - Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte. - Obtener la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente. - Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas para el desarrollo de la comunicación. - Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente.
RA5.3: Diferenciar pautas de comportamiento asertivo en comunicaciones, presenciales o no, en la presentación de reclamaciones, quejas o resoluciones negativas a solicitudes presentadas por el(la) cliente(a), consumidor(a), usuario(a).	<p>CE5.3.1 Explicar la diferencia entre tres estilos de respuesta en la interacción verbal —asertivo, agresivo y no asertivo—, el comportamiento verbal y no verbal de cada uno y sus efectos.</p> <p>CE5.3.2 Explicar en qué consiste cada una de las principales técnicas de asertividad: disco rayado, banco de niebla, libre información, aserción negativa, interrogación negativa, autorrevelación, compromiso viable, entre otras.</p> <p>CE5.3.3 En diferentes casos debidamente caracterizados, en los que se simulan procesos de comunicación interpersonal en un entorno de trabajo comercial, aplicar las pautas verbales y no verbales del comportamiento asertivo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expresar opiniones, expectativas o deseos ante una supuesta situación de trabajo en un grupo. - Realizar peticiones o solicitar aclaraciones e información a un miembro del supuesto grupo de trabajo y/o instrucciones al responsable directo. - Recibir y aceptar críticas y/o reclamaciones habituales en las

	<p>relaciones con clientes, y mostrar signos de comportamiento positivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar fórmulas de respuesta assertiva de forma natural y segura.
RA5.4: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación- información al(a) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a), tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones organismos.	<p>CE5.4.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación, aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal: oral, escrito o electrónico.</p> <p>CE5.4.2 Describir las fases que componen la resolución de quejas-reclamaciones.</p> <p>CE5.4.3 Describir la forma y actitud adecuadas en la resolución de quejas-reclamaciones.</p> <p>CE5.4.4 En una situación de simulación de una queja-reclamación debidamente caracterizada en función de una tipología de consumidores-usuarios y de la aplicación de las técnicas de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los elementos de la queja-reclamación. - Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y consumidor, y crear un clima de confianza con él. - Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de assertividad. - Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles. - Identificar, de acuerdo con las reclamaciones, con qué departamento(s) de la empresa y/u organismo(s) se realizarían las gestiones, de acuerdo con los procedimientos establecidos. - Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos.
RA5.5: Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación, con el fin de obtener soluciones de consenso entre las partes.	<p>CE5.5.1 Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al(a) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a).</p> <p>CE5.5.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de negociación.</p> <p>CE5.5.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de compraventa de un producto-servicio susceptible de negociación y de uno no susceptible de negociación.</p> <p>CE5.5.4 En la simulación de una entrevista con un(a) consumidor(a), convenientemente caracterizada y establecida para negociar determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de negociación en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que negociar.</p> <p>CE5.5.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados adecuadamente sobre situaciones de reclamación en materia de consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar y aplicar la estrategia de negociación que parezca más adecuada para cada situación. - Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes. - Tramitar —con rigor, concisión y diligencia— los escritos correspondientes.
RA5.6: Aplicar técnicas de comunicación no presencial, mediante la utilización de medios	<p>CE5.6.1 Identificar los soportes para elaborar y transmitir los documentos tipo de papel, sobres, otros; y los canales de transmisión, correo electrónico, fax, mensajes cortos o similares.</p> <p>CE5.6.2 Describir los soportes de documentación e información más</p>

<p>ofimáticos y electrónicos para informar y /o suministrar documentación solicitada por clientes(as), consumidores(as) o usuarios(as), mediante una redacción comprensiva y correcta ortográficamente y conforme con las normas de seguridad.</p>	<p>apropiados, en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad a los que la comunicación atienda.</p> <p>CE5.6.3 Distinguir impresos o formularios de comunicaciones, solicitudes, reclamaciones, notas internas, instancias, oficios, recursos, otros, según el tipo de información que se desea transmitir.</p> <p>CE5.6.4 Identificar las herramientas de búsqueda de información: sitios webs, navegadores, bases de datos para elaborar la información y la documentación.</p> <p>CE5.6.5 A partir de supuestos convenientemente caracterizados, en los que se aporta información básica y se utilizan aplicaciones informáticas en diferentes soportes —webs, correo electrónico, redes sociales, otros— :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redactar informes, cartas oficiales, comerciales o de otro tipo, escritos profesionales y documentos tipo, habituales en organizaciones e instituciones privadas y públicas, sin faltas de ortografía, léxico adecuado y presentados en el formato correcto. <p>CE5.6.6 Interpretar la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas.</p> <p>CE5.6.7 En una supuesta consulta recibida por correo electrónico o mensajería instantánea de un cliente, proceder a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificarse e identificar al destinatario observando las debidas normas de protocolo. - Obtener la información histórica del cliente acudiendo a la herramienta de gestión de la relación con el cliente. - Adaptar su actitud a la situación de la que se parte. - Favorecer la comunicación escrita con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma. - Registrar la información relativa a la consulta en la herramienta de gestión de la relación con el cliente. <p>CE5.6.8 Ante una simulación de diferentes tipos de comunicaciones escritas dirigidas a clientes, usuarios, organizaciones o instituciones, públicas y/o privadas, y utilizando los medios ofimáticos y telemáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las técnicas de comunicación escrita, en función del tipo de comunicación. - Redactar correctamente el documento, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas en lenguas propias. - Adaptar al destinatario el lenguaje utilizado en las comunicaciones. - Obtener de Internet, cumplimentar e imprimir impresos, formularios de ciertas comunicaciones, solicitudes, reclamaciones, escritos a las administraciones públicas, otros. - Utilizar las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición con agilidad y destreza en su elaboración.
<p>RA5.7: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención-información al(a) cliente(a)-consumidor(a)-usuario(a),</p>	<p>CE5.7.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención a clientes-consumidores-usuarios.</p> <p>CE5.7.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.</p> <p>CE5.7.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención-información a un cliente-consumidor,</p>

de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.	<p>explicar posibles medidas para su resolución.</p> <p>CE5.7.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado, en el que se describe el grado de ineeficacia en la prestación del servicio de atención a clientes-consumidores, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.</p> <p>CE5.7.5 En una simulación de un servicio de información-atención al cliente-consumidor previamente definida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar críticamente la actuación propia. - Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor.
RA5.8: Utilizar, en categoría de usuario, aplicaciones informáticas de control y seguimiento de clientes, bases de datos o de gestión de relación con clientes (CRM), para informar, consultar y mantener actualizado el sistema de información, para prestar un servicio de atención al cliente eficaz, eficiente, de calidad y de acuerdo con las normas de seguridad.	<p>CE5.8.1 Identificar los campos necesarios, y visualizarlos en las aplicaciones de gestión de datos y herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM), para registrar o consultar datos e información de clientes.</p> <p>CE5.8.2 Utilizar bases de datos o de gestión CRM, en los métodos de búsqueda, en archivos propios y en la red para realizar consultas internas o externas.</p> <p>CE5.8.3 Interpretar y aplicar la legislación y/o normativa vigentes referente a la protección de datos en la utilización de la información de clientes, en las aplicaciones informáticas de gestión de datos.</p> <p>CE5.8.4 Utilizar procedimientos para la permanencia de la información almacenada que garanticen la integridad, seguridad, disponibilidad y confidencialidad, mediante copia en disco u otros formatos o soportes y respetando las normas de conservación de los soportes.</p> <p>CE5.8.5 Manejar la información de acuerdo las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) ante diferentes especificaciones propuestas.</p> <p>CE5.8.6 Ante un supuesto convenientemente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detectar en la información registrada y archivada —consultas, peticiones, incidencias y reclamaciones— posibles modificaciones en el nivel de servicio prestado. - Verificar las necesidades existentes y descubrir nuevas. <p>CE5.8.7 Identifica las actuaciones de gestión de la calidad del servicio, según las normativas vigentes.</p>
RA5.9: Confeccionar documentos o escritos habituales, en lengua propia o en inglés, derivados de las operaciones comerciales nacionales e internacionales, mediante el uso de aplicaciones informáticas.	<p>CE5.9.1 Identificar e interpretar las cláusulas que normalmente se utilizan en los contratos de compraventa nacional e internacional.</p> <p>CE5.9.2 Reconocer y explicar la función de los modelos documentales asociados a certificados de origen, licencias de exportación e importación, documentos de transporte y seguro, así como toda la documentación relacionada con una operación de comercio internacional.</p> <p>CE5.9.3 Confecciona —bajo supervisión— escritos, cartas, propuestas de pedidos, facturas, albaranes, correos en lengua propia o en inglés, relacionados con las operaciones comerciales de aprovisionamiento, transporte, almacenaje, distribución de bienes e insumos, utilizando aplicaciones informáticas y ofimáticas.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
La Empresa	Análisis de la estructura	Valoración de la importancia de

<ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Fines. - Funciones. - Clases. - Principios. <p>Objetivos de la empresa privada y pública</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos internos y externos. - Funciones. <p>Estructura organizacional de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios. - Organigramas. - Departamentos. - Tipos. - Funciones. - Relación interdepartamental. - Relaciones humanas y laborales en la empresa. - Empresario. 	<p>funcional y organizativa de una empresa.</p> <p>Elaboración de un modelo de organigrama de una empresa tipo.</p> <p>Clasificación de los tipos de empresas existentes.</p>	<p>la comunicación entre las personas y su repercusión en la imagen de la empresa.</p> <p>Respeto por las normas existentes en la empresa en aras de conseguir una comunicación efectiva.</p> <p>Colaboración con los distintos departamentos de la empresa.</p> <p>Valoración de la importancia de la imagen personal en la empresa.</p> <p>Respeto por las normas de uso interno en las comunicaciones.</p> <p>Rigor en la expresión verbal y no verbal.</p>
<p>La atención al cliente en la empresa-organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variables. - El posicionamiento. - Imagen. - Marca. - Estructura organizacional. - Departamento comercial. 	<p>Clasificación de las variables que influyen en la atención al cliente, posicionamiento e imagen de marca.</p> <p>Análisis de la estructura y organización del departamento comercial.</p> <p>Análisis de los procesos de calidad en la empresa.</p>	<p>Valoración de la importancia de las costumbres socioculturales y los usos empresariales.</p> <p>Rigor en el cumplimiento de las normas ortográficas y gramaticales en la redacción de textos.</p>
<p>Departamentos de atención al cliente en las empresas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dependencia funcional: - Organigramas. - Interrelaciones. - Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. Naturaleza. Efectos. <p>Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos del servicio al cliente. Mejora continua de procesos. Optimización del coste y del servicio. - Establecimiento de indicadores de gestión (KIP). - Medición y seguimiento de la satisfacción del cliente. 	<p>Organización de la documentación implicada en la atención al cliente y del servicio postventa.</p> <p>Análisis de los sistemas de información y bases de datos o herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM).</p> <p>Obtención y recogida de información de clientes.</p> <p>Utilización de las herramientas de gestión de la relación con el cliente (CRM) para la obtención de información del cliente, para realizar análisis comparativos.</p> <p>Realización de procedimientos transmisión e información dentro de la empresa.</p>	<p>Valoración de la importancia de la confidencialidad de la información.</p> <p>Interés por la utilización de aplicaciones informáticas para la comunicación escrita.</p> <p>Precisión en la utilización del léxico adecuado en las comunicaciones de las empresas tanto públicas como privadas.</p> <p>Compromiso con la aplicación de la técnica de las 3R — reducir, reutilizar, reciclar— en la elaboración de documentos.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de gestión de incidencias. La gestión de la calidad y el servicio al cliente. <p>El consumidor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características. - Tipos. - Instituciones de consumos públicos y privados. - Normativa en materia de consumo. - Ámbito. <p>La calidad del servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores que influyen en la prestación del servicio al cliente. - Estándares de calidad aplicables en la prestación de servicios. <p>Resolución de reclamaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. <p>Seguimiento y postventa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura y organigrama - Departamento comercial. - Seguimiento operacional y seguimiento comercial. - Postventa <p>Elementos de fidelización de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores. - El vínculo. <p>Estrategias de fidelización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de fidelización. - Clientes. Prescriptores. - Documentos anexos a la operación de compraventa. - Clausulado. - Normativa. <p>Confección de los documentos.</p>	<p>Utilización de bases de datos. Búsqueda y recuperación de archivos y registros. Grabación de información. Modificación y borrado de archivos y registros. Realización de procedimientos de consulta. Realización procedimientos de impresión. Detección de errores en la prestación del servicio. Tratamiento de anomalías surgidas durante la prestación del servicio en la organización. Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del servicio. Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio. Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos. Control del servicio postventa: análisis de la información, servicios de asistencia posterior a la venta y fidelización de clientes. Uso de herramientas de gestión de relación con clientes en postventa, CRM u orientación al cliente.</p>	
<p>Medidas de seguridad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia. - Reglamento. - Políticas. - Servicios. - Confidencialidad. <p>Medios ofimáticos</p>	<p>Clasificación de las medidas de seguridad. Utilización adecuada de los medios ofimáticos. Conservación de la información y documentación.</p>	

Características.		
<p>Gestión de operaciones de comercio internacional en inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terminología propia de las operaciones de comercio exterior: exportaciones, importaciones, acuerdos comerciales y relaciones con empresas internacionales. - Usos y costumbres habituales en la gestión de operaciones de comercio internacional. <p>Negociación de operaciones de comercio internacional en inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terminología propia de procesos de comunicación con clientes-proveedores en comercio internacional. - Interacción entre las partes de una negociación comercial: - Presentación inicial de posiciones, argumentos, preferencias, comparaciones y estrategias de negociación. - Diferenciación de usos, convenciones y pautas de comportamiento, según aspectos culturales de los interlocutores. <p>Aspectos de comunicación no verbal según el contexto cultural del interlocutor.</p>	<p>Cumplimentación de documentación en inglés: documentación de gestión comercial —facturas, ofertas, pedidos entre otros—. Pólizas de seguros de exportación-importación.</p> <p>Simulación de operaciones de comercio exterior.</p> <p>Negociación en inglés de las condiciones de la compraventa internacional: plazos de entrega, condiciones y modos de pago, prórrogas, descuentos y condiciones de transporte, entre otras.</p> <p>Elementos socioprofesionales más significativos en las relaciones con clientes-proveedores extranjeros.</p> <p>Simulación de procesos de negociación de exportación e importación de mercancías y productos.</p>	
<p>Estructura y fórmulas habituales en la documentación comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes comerciales, acuerdos entre empresas y contratos de compraventa, entre otros. 	<p>Elaboración de informes y correspondencia comercial en inglés</p> <p>Redacción de correspondencia comercial: ofertas y presentación de productos por correspondencia. Cartas de reclamación o relacionadas con devoluciones, respuestas a las reclamaciones, etc.</p>	
<p>Presentaciones comerciales en inglés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación complementaria para 	<p>Elaboración de guiones en inglés para la presentación de empresas-productos-servicios.</p> <p>Simulación de</p>	

<p>reforzar los argumentos de la presentación: transparencias, tablas y gráficos, entre otros. Conclusiones, despedida y cierre de la presentación.</p> <p>Léxico relacionado con la presentación de productos-necesidades a clientes-proveedores.</p>	<p>presentaciones.</p>	
--	------------------------	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, socialización de temas y retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..) relacionados con situaciones de atención al cliente.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales, con investigación bibliográfica, y exposiciones de trabajos de investigación individuales y en equipo.
- Aprendizaje basado en problemas para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias
- Estudio de casos prácticos de información y atención al cliente, en lengua propia o en inglés.
- Estudio de casos prácticos de redacción de los diferentes documentos o impresos más habituales en las operaciones de logística y transporte, en lengua propia o en inglés.
- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo, mediante visitas a empresas, ferias profesionales y en la formación en centros de trabajo, lo que permite el desarrollo del aprendizaje autónomo.

MÓDULO 6: CONTABILIDAD

Nivel: 3

Código: MF_348_3

Duración: 405 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_348_3 Realizar registros de contabilidad en soporte convencional e informático, conforme con la legislación vigente.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA.6.1: Interpretar los datos e información contenida en los documentos mercantiles y los generados por la actividad empresarial para proceder	<p>CE6.1.1 Identificar los diferentes tipos de documentos mercantiles que se utilizan en transacciones económicas tipo que las organizaciones realizan y cuyos datos corresponde contabilizar.</p> <p>CE6.1.2 Interpretar la información relevante contenida en los documentos mercantiles para su registro contable.</p> <p>CE6.1.3 A partir de documentos mercantiles convenientemente caracterizados:</p>

adecuadamente a su registro contable, en soporte convencional o informático, según la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar los elementos patrimoniales reflejados en los mismos, que son relevantes para su registro contable. - Explicar los diferentes conceptos de ingresos y gastos reflejados en los mismos, que son relevantes para su registro contable.
RA.6.2: Aplicar el método contable de partida doble para registrar la documentación derivada de las operaciones económicas de la organización, de acuerdo con la normativa vigente.	<p>CE6.2.1 Precisar el concepto de cuenta como instrumento de representación y medida de elementos patrimoniales, ingresos y gastos.</p> <p>CE6.2.2 Clasificar correctamente las cuentas según su naturaleza patrimonial o de gestión, e identificar los convenios de cargo y abono de cada clase.</p> <p>CE6.2.3 Interpretar el método de contabilización por partida doble y los libros registro que utiliza.</p> <p>CE6.2.4 Distinguir las fases del proceso contable correspondiente a un ciclo económico completo, así como los libros obligatorios y voluntarios previstos en la legislación vigente en los que se registra cada una de ellas.</p> <p>CE6.2.5 Describir la estructura del Plan General de Contabilidad (PGC) y el sistema de codificación utilizado en la legislación vigente.</p> <p>CE6.2.6 Precisar la función de la amortización técnica del inmovilizado.</p> <p>CE6.2.7 Calcular la cuota de amortización del inmovilizado según métodos lineales, degresivos o progresivos.</p> <p>CE6.2.8 Explicar la función de la periodificación contable.</p> <p>CE6.2.9 Explicar la función de las provisiones.</p> <p>CE6.2.10 En un supuesto práctico, en el que se proporcionan documentos mercantiles convenientemente caracterizados de operaciones económico-financieras tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar el tipo de operación representada en cada documento. - Identificar los elementos patrimoniales o conceptos de ingresos y gastos que intervienen en cada operación representada. - Especificar el importe de cargo o abono de cada cuenta representativa de los elementos patrimoniales y/o de los conceptos de ingresos y gastos involucrados. - Contabilizar las operaciones en los libros correspondientes. <p>CE6.2.11 En un supuesto práctico, en el que se propone una situación patrimonial inicial y se proporcionan los documentos justificantes relativos a operaciones realizadas en un ejercicio económico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Codificar las cuentas de acuerdo con el cuadro de cuentas del PGC. - Registrar en asientos por partida doble las operaciones representadas en los documentos, según los principios y normas de valoración del PGC. - Realizar el traspaso de la información del Diario a las cuentas del Mayor. - Cuadrar el balance de comprobación. - Dotar las amortizaciones que procedan, según los criterios del PGC. - Dotar de las provisiones que procedan, según los criterios del PGC. - Realizar los asientos que procedan del período contable. - Obtener el resultado económico mediante el proceso de regularización. - Preparar el balance de situación.
RA6.3: Cumplimentar los	CE6.3.1 Explicar los libros obligatorios que establece la legislación del ITBIS.

libros auxiliares de ITBIS y de bienes de inversión conforme con la normativa sobre el impuesto al consumo y a vehículos de motor para proceder a su registro contable.	<p>CE6.3.2 Explicar la función del libro de bienes de inversión.</p> <p>CE6.3.3 Describir los distintos campos que, para cada libro, establece la legislación del ITBIS.</p> <p>CE6.3.4 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, en el que se proporcionen distintos documentos que reflejan operaciones sujetas al ITBIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar en los documentos las operaciones que incorporan ITBIS soportado deducible, de las que registran el no deducible. - Identificar los libros en los cuales deben asentarse cada uno de los documentos. - Cumplimentar, con la información contenida en los documentos, los campos de los libros correspondientes.
RA.6.4: Interpretar el resultado obtenido de un ejercicio económico, a partir de los documentos y datos registrados en los libros contables, de acuerdo con la normativa establecida en el Plan General de Cuentas (PGC).	<p>CE6.4.1 En un supuesto práctico en el que se propone una situación patrimonial inicial y una serie de operaciones básicas de una empresa comercial tipo, correspondientes a un ejercicio económico y representadas en documentos mercantiles simulados y convenientemente caracterizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interpretar adecuadamente la información representada en los documentos mercantiles propuestos. - Interpretar la información en asientos contables por partida doble, conforme con los criterios de valoración establecidos en el PGC. <p>CE6.4.2 Elaborar el balance de sumas y saldos del ejercicio anterior.</p> <p>CE6.4.3 Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.</p> <p>Elaborar la cuenta de pérdidas y ganancias y el balance de situación, conforme con las normas establecidas en el PGC del ejercicio anterior.</p>
RA.6.5: Realizar el registro de las operaciones económicas, financieras, mercantiles u otras generadas por la empresa, mediante la aplicación informática de Contabilidad y de acuerdo con la normativa del PGC.	<p>CE6.5.1 Identificar las funciones y procedimientos de las aplicaciones utilizadas.</p> <p>CE6.5.2 Precisar las características más importantes de la aplicación en relación con la codificación de cuentas y conceptos: formato, número máximo de dígitos permitido, otras.</p> <p>CE6.5.3 Explicar los posibles formatos que pueden tener los asientos predefinidos de la aplicación.</p> <p>CE6.5.4 En supuestos prácticos de simulación, en los que se proporcionen datos y documentación debidamente caracterizada relativa a las operaciones de un ciclo económico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear el plan de cuentas. - Crear los asientos predefinidos. - Realizar registros contables según los documentos mercantiles y la información proporcionada. - Realizar el traspaso de los datos de las operaciones que corresponda a los libros de ITBIS. - Extractar e imprimir los registros realizados correspondientes a un ciclo económico: diario, balance de comprobación, balance de situación, saldo de las cuentas. - Dar de baja cuentas del plan contable. - Dar de baja conceptos y asientos predefinidos de la base de datos de la aplicación. - Realizar copias de seguridad. - Explicar la importancia de la responsabilidad y de la confidencialidad en el registro contable de las transacciones económicas, así como de

	las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios.
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Elementos patrimoniales La actividad económica y el ciclo económico <ul style="list-style-type: none"> - Financiación. - Inversión. - La contabilidad - Objetivos. - Clases. - Usuarios. - Patrimonio. - Activo. - Pasivo. - Patrimonio neto de una empresa. - Tipos de elementos patrimoniales. - Masas patrimoniales. - El equilibrio patrimonial. 	Identificación de las fases del ciclo económico de la actividad de la empresa. Descripción de las diferencias entre gasto y pago, cobro e ingreso y financiación e inversión. Análisis de las fuentes de financiación de la empresa, así como su correlación con la correspondiente inversión. Identificación de los objetivos de la contabilidad. Delimitación de las funciones específicas de las distintas clases de contabilidad. Identificación de los elementos patrimoniales y su clasificación en bienes, derechos de cobro y deudas. Identificación de las masas patrimoniales y ordenación de los elementos patrimoniales en dichas masas. Cálculo del patrimonio neto. Realización de inventarios y balances de situación agrupados por masas.	Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos. Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo. Rigor y orden en el archivo de los enunciados y soluciones de los supuestos dados y corregidos en clase. Reconocimiento de la importancia del balance de comprobación para la identificación de errores en las anotaciones de las cuentas. Rigor y orden en el archivo de los ejercicios. Autonomía en la ejecución de los trabajos.
Metodología contable <ul style="list-style-type: none"> - Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable - Las cuentas. - Terminología de las cuentas. - Método por partida doble. - Los libros contables. - Cuentas de gastos e ingresos. - Ciclo contable básico. - Balance de situación inicial. - Asiento de apertura - Operaciones del ejercicio en el libro diario y su paso al Mayor. - Balances de comprobación. - Asiento de cierre. - Balance de situación final. 	Realización de anotaciones en el Libro Diario y el Mayor. Obtención y análisis de los saldos de las cuentas. Identificación de las fases del ciclo contable. Distinción de las etapas y utilización de los libros en un ciclo contable básico: libro diario, mayor, balance de comprobación y balance de situación. Descripción de las funciones de los asientos de apertura y cierre. Elaboración del inventario inicial. Aplicación del método de cargo-abono en los movimientos de las cuentas y subcuentas, y anotación de los registros contables en el	Rigor y orden en el archivo de los documentos contables. Respeto hacia las normas mercantiles. Respeto por las normas del aula de informática. Autonomía e iniciativa para resolver los imprevistos que puedan surgir durante la utilización de la aplicación.

	<p>diario.</p> <p>Transcripción periódica de la información en el mayor.</p> <p>Realización del Balance de Comprobación de Sumas y Saldos.</p> <p>Regularización.</p> <p>Realización del Balance de Situación.</p> <p>Elaboración del procedimiento de cierre.</p>	
<p>Plan General de Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa legal: Obligación de llevar libros. - Normas legales y de conservación de los libros. - Normalización y armonización contable. - El PGC. Partes del PGC-PYME. - Marco conceptual del PGC: imagen fiel. - Principios contables. - Normas de registro y valoración. - Cuadros de cuentas. Codificación. - Cuentas anuales de PYMES: modelos de balance de situación, cuenta Pérdidas y Ganancias, memoria y Estado de Cambios en el Patrimonio Neto. <p>Realización de supuestos que desarrollen ciclos contables básicos</p>	<p>Análisis de las normas legales que regulan las obligaciones del empresario con respecto a los libros contables.</p> <p>Diferenciación de las partes obligatorias del PGC.</p> <p>Identificación de los grupos, subgrupos y cuentas del cuadro de cuentas del PGC.</p> <p>Descripción del sistema de codificación desarrollado en el PGC-PYME y su función de asociación y desglose de la información contable.</p> <p>Interpretación de las normas de valoración.</p> <p>Identificación y descripción de las normas que establece el PGC para la elaboración de las Cuentas Anuales.</p> <p>Análisis de los principios contables del PGC.</p>	
<p>Operaciones de contabilidad mediante aplicaciones informáticas específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de las partidas contables en una aplicación informática. - Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones. - Los asientos predefinidos. Conceptos codificados. - Copias de seguridad de los datos. 	<p>Identificación de los requisitos del sistema informático para su instalación y funcionamiento.</p> <p>Descripción de las funciones del programa para el tratamiento informático de la contabilidad.</p> <p>Utilización de programas informáticos para la gestión contable.</p> <p>Realización de altas y bajas de cuentas y subcuentas.</p> <p>Introducción de conceptos codificados.</p> <p>Introducción de asientos predefinidos.</p> <p>Realización de copias de seguridad</p>	

	<p>de los trabajos efectuados, siguiendo los protocolos establecidos para la custodia en el lugar y soporte adecuados.</p> <p>Codificación de asientos predeterminados.</p>	
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, con búsqueda por Internet de la información y documentación que hay que presentar ante la Administración Tributaria.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP) para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias
- Simulación de casos prácticos en la utilización de las aplicaciones informáticas específicas de contabilidad, en el desarrollo de la actividad económica de una empresa durante un ejercicio económico.
- Observación de la aplicación de la técnica contable con la correspondencia de la documentación generada por la actividad empresarial.
- Utilización de paquetes informáticos u ofimáticos de gestión integral de una empresa.

MÓDULO 7: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE TESORERÍA

Nivel: 3

Código: MF_357_3

Duración: 270 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_357_3 Realizar asistencia en la gestión de tesorería, cumpliendo con las normas establecidas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA7.1: Interpretar la normativa mercantil y fiscal que regula los documentos de cobro y pago derivados de la actividad empresarial.	<p>CE7.1.1 Distinguir las organizaciones, entidades y empresas vinculadas a la emisión de los documentos de cobro y pago.</p> <p>CE7.1.2 Describir las características y finalidad de los productos y servicios financieros básicos.</p> <p>CE7.1.3 Describir la finalidad y el contenido de los distintos documentos de cobro y pago mercantiles —letra de cambio, cheque, pagaré, recibo y transferencia— y de sus equivalentes telemáticos.</p> <p>CE7.1.4 Identificar los aspectos básicos de la normativa mercantil que permite la cumplimentación de los documentos de cobro y pago.</p> <p>CE7.1.5 Identificar los documentos de autoliquidación de los tributos que</p>

	<p>procedan, describiendo el contenido de los mismos.</p> <p>CE7.1.6 Identificar los aspectos referentes al vencimiento y período de autoliquidación de los documentos mercantiles y fiscales, relacionados con las operaciones de cobro y pago.</p> <p>CE7.1.7 En un supuesto práctico en el que se aportan documentos de pago mercantiles y fiscales debidamente caracterizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el documento. - Precisar la normativa que lo regula. - Explicar la operación fiscal o mercantil que lo genera. - Explicar el contenido de cada uno de los apartados que integran el mismo.
RA7.2: Cumplimentar distintos documentos de cobro y pago en soporte convencional o telemático, aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.	<p>CE7.2.1 Identificar los diferentes medios de pago básicos —cheque, pagaré, letra de cambio, recibo domiciliado y transferencia— y sus equivalentes telemáticos, así como sus principales características.</p> <p>CE7.2.2 Describir las características de los libros de registro de los medios de pago.</p> <p>CE7.2.3 Identificar las funciones de las aplicaciones informáticas de gestión financiera <i>on line</i>.</p> <p>CE7.2.4 En un supuesto práctico, en el que se aporta información debidamente caracterizada acerca de una serie de transacciones económicas que originan pagos a empresas y a Administraciones Públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer en cada caso las posibilidades de presentación convencional y/o telemática del pago. - Identificar el documento fiscal o mercantil, convencional y/o telemático, que procede cumplimentar. - Cumplimentar cada documento de manera convencional o telemática, de acuerdo con la normativa legal que lo regula. - Realizar las anotaciones correspondientes a los movimientos, en formato convencional e informático.
RA7.3: Aplicar procedimientos de control de gestión de la tesorería, para detectar y rectificar las desviaciones que se produzcan entre los documentos de cobro y pago y los registros contables realizados.	<p>CE7.3.1 Precisar los métodos básicos de control de la tesorería.</p> <p>CE7.3.2 Describir la finalidad y el procedimiento del arqueo de caja.</p> <p>CE7.3.3 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recontar el efectivo existente. - Clasificar los distintos documentos de crédito y débito encontrados en el arqueo, en función de su naturaleza y finalidad. - Cotejar el resultado del arqueo con los registros en el libro de caja, documentar las diferencias encontradas y proponer soluciones posibles. - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de arqueo de caja. - Identificar los problemas y las implicaciones existentes de la no aplicación de los controles de arqueo. <p>CE7.3.4 Describir la finalidad y el procedimiento de la conciliación bancaria.</p> <p>CE7.3.5 Identificar los mecanismos de cobro y pago en entidades financieras.</p> <p>CE7.3.6 En un supuesto práctico de simulación, con documentación debidamente caracterizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotejar las anotaciones de los extractos bancarios con los registros del libro de bancos y con la documentación-soporte.

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las comprobaciones aritméticas correspondientes a través de los cálculos precisos. - Documentar las anomalías encontradas y las diferencias entre el contenido de los extractos bancarios, los registros del libro de bancos y la documentación-soporte. - Explicar la importancia de la segregación de funciones en el procedimiento de conciliación bancaria. - Identificar los problemas e implicaciones existentes de la falta de aplicación de la conciliación bancaria. <p>CE7.3.7 Explicar la importancia de la integridad, responsabilidad y confidencialidad en la gestión y control de la tesorería, así como las consecuencias negativas de actuaciones contrarias a estos principios, a partir de casos prácticos o reales.</p>
RA7.4: Aplicar técnicas de cálculo en las operaciones corrientes de gestión de tesorería y bancaria, utilizando medios convencionales e informáticos.	<p>CE7.4.1 Precisar el concepto de interés simple y compuesto, y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.</p> <p>CE7.4.2 En un supuesto práctico, en el que se proporciona información debidamente caracterizada de determinadas operaciones tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar, para cada operación, la ley de capitalización simple o compuesta que se debe utilizar en el cálculo de los intereses, en función de la naturaleza y duración de las mismas. - Calcular los intereses producidos en cada una de las operaciones de acuerdo con la ley financiera correspondiente. <p>CE7.4.3 Precisar el concepto de descuento de efectos y su empleo en la gestión de tesorería.</p> <p>CE7.4.4 En un supuesto práctico de simulación, donde se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca del descuento de una remesa de efectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcular el descuento correspondiente a la operación. - Calcular las comisiones bancarias de acuerdo con la información suministrada. - Confeccionar la documentación bancaria correspondiente a la remesa de efectos. <p>CE7.4.5 Precisar los conceptos de cuenta corriente y cuenta de crédito, y su empleo en la gestión de tesorería.</p> <p>CE7.4.6 En un supuesto práctico de simulación, en el que se proporcione documentación e información debidamente caracterizada acerca de los movimientos de una cuenta corriente y otra de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimentar los movimientos de la cuenta corriente en los documentos establecidos. - Liquidar la cuenta corriente por los procedimientos establecidos en el enunciado. - Cumplimentar los movimientos de la cuenta de crédito en los documentos establecidos. - Liquidar los intereses de la cuenta de crédito.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Tesorería - Principios.	Cumplimentación de libros y registros de Tesorería.	Responsabilidad, rigurosidad y seguridad en

<ul style="list-style-type: none"> - Departamentos. - Documentos. - Control interno. <p>Cobros y pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cálculo. - Documentos. - Forma de pago: <ul style="list-style-type: none"> – Convencional o telemática. – Libros de caja y bancos. – Tarjetas de crédito, de débito, y monedero electrónico. <p>Libros auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de efectos. - Comerciales. - Cobros. - Pagos. <p>Flujo de Tesorería</p> <p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Previsión de Ley Cambiaria. - Cheque. <p>Operaciones matemáticas en la gestión de tesorería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interés simple y compuesto en operaciones básicas. - Descuento simple. <p>Cuentas corrientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liquidación y cálculo de intereses. - Cálculos en cuentas y operaciones de crédito. - Cálculo de comisiones bancarias. <p>Caja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arqueo y cuadre de caja. - <i>Cash-Flow</i>. - Control del Banco. - Conciliación bancaria. 	<p>Identificación de documentos de cobro.</p> <p>Cumplimentación de documentos de cobro y pago.</p> <p>Realización de pago en forma convencional o telemática.</p> <p>Aplicación de operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos.</p> <p>Cumplimentación de libros de caja y bancos.</p> <p>Pago por Tarjetas de crédito, de débito y monedero electrónico.</p> <p>Ejecución de las operaciones de arqueo y cuadre de caja y detección de desviaciones.</p> <p>Gestión de las cuentas bancarias.</p> <p>Control de operaciones y vencimientos como instrumento de previsión financiera.</p> <p>Identificación de los flujos de entrada y salida de tesorería.</p> <p>Identificación de medios y plazos de presentación de documentación de cobro o pago ante organismos públicos.</p> <p>Cálculo del <i>cash-flow</i> financiero.</p> <p>Elaboración y análisis del Presupuesto de Tesorería.</p> <p>Análisis de flujos de información internos y externos en el departamento de Tesorería.</p> <p>Utilización de aplicaciones informáticas de Gestión de Tesorería.</p> <p>Utilización de medios telemáticos de administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.</p> <p>Confección y empleo de documentos de cobro y pago, y registros de tesorería.</p>	<p>la ejecución de los procedimientos.</p> <p>Discreción y confidencialidad en el manejo de la información</p> <p>Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos.</p> <p>Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo.</p> <p>Rigor y orden en el archivo de los enunciados y soluciones de los supuestos dados y corregidos en clase.</p>
---	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y retroalimentación continua en cada sesión de clase.

- Resolución de ejercicios y problemas, individual y en equipo para ejercitarse, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, plataformas..) con investigación en Internet de los diferentes productos y servicios que ofrecen, en las webs, las entidades bancarias y financieras establecidas de la República Dominicana.
- Realización de simulación de casos prácticos en el relleno de los documentos y los cálculos correctos en las operaciones de cobros y pagos habituales en la empresa, con procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Aprendizaje basado en problemas para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, exposiciones de trabajos de investigación individuales y en equipo.
- Visitas a diferentes entidades bancarias y financieras para conocer la estructura organizativa, el mobiliario, equipos informáticos, imagen corporativa, procedimientos de atención al cliente, publicidad informativa de los productos y servicios que ofrecen.

MÓDULO 8: IMPUESTOS AL CONSUMO Y VEHÍCULOS DE MOTOR

Nivel: 3

Código: MF_358_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_358_3 Asistir en la preparación de declaraciones y pago de impuestos al consumo y vehículos de motor.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA.8.1: Aplicar las normas y reglamentos establecidos en el ITBIS publicado en la Ley 254-06, para la correcta cumplimentación y registro contable de los documentos de gestión comercial y de declaración-liquidación del pago del impuesto.	<p>CE8.1.1 Explicar el origen del ITBIS en la República Dominicana.</p> <p>CE8.1.2 Realizar los reportes de compras y ventas a través de la Internet (6-06).</p> <p>CE8.1.3 Identificar las actividades comerciales a fin de registrar las compras y las ventas en los libros contables.</p> <p>CE8.1.4 Identificar los contribuyentes gravados con el pago del ITBIS y los exentos del mismo.</p> <p>CE8.1.5 Señalar las actividades gravadas y la institución que administra el ITBIS.</p> <p>CE8.1.6 Señalar la tasa o alícuota del ITBIS.</p> <p>CE8.1.7 Exponer la base legal del MI y BI.</p> <p>CE8.1.8 Identificar la MI y BI en cada transacción o actividad comercial.</p> <p>CE8.1.9 Determinar el BI según el código tributario.</p> <p>CE8.1.10 Presentar las facturas de compras y ventas según la Ley 254-06 sobre Comprobantes fiscales.</p> <p>CE8.1.11 Exponer el procedimiento para el llenado de los NCF, e interpretar los elementos que integran el formulario de declaración y pago (IT-1).</p> <p>CE8.1.12 Analizar los electos que integra el formulario IT-1.</p> <p>CE8.1.13 En varios supuestos prácticos en los que se proporciona</p>

	<p>información fiscal convenientemente caracterizada sobre empresas o profesionales sujetos a régimen general de ITBIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las cuotas de ITBIS soportado deducible con base en la normativa aplicable. - Seleccionar el tipo de gravamen aplicable a las operaciones descritas en el supuesto, en función de la legislación vigente. - Determinar el importe que hay ingresar o devolver-compensar en cada período, mediante los cálculos necesarios, incluyendo las cuotas por compensar de períodos anteriores. - Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación en cada caso.
RA.8.2: Interpretar los elementos sobre los que son objeto de la aplicación del Impuesto Selectivo al Consumo del Estado Dominicano según establecen las leyes tributarias.	<p>CE8.2.1 Exponer la base legal del impuesto selectivo al consumo.</p> <p>CE8.2.2 Exponer las normas administrativas del impuesto selectivo al consumo y las trasferencias de bienes gravados.</p> <p>CE8.2.3 Explicar los hechos que generan este impuesto.</p> <p>CE8.2.4 Describir la Norma General 01-07 y 01-08 DGA-DGII.</p>
RA.8.3: Calcular el importe del Impuesto Selectivo al Consumo aplicando las leyes tributarias dominicanas para cumplimentar y registrar contablemente el formulario de pago IS-02.	<p>CE8.3.1 Explicar la base imponible del impuesto selectivo al consumo.</p> <p>CE8.3.2 Exponer las actividades y pagos gravados por este impuesto.</p> <p>CE8.3.3 En varios supuestos prácticos debidamente caracterizados en los que se proporciona información sobre impuesto selectivo al consumo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar el formulario IS-02. - Identificar el plazo para el pago de este impuesto. - Registrar las informaciones en los libros contables y en el ISC 01-02 para la declaración y pago del ISC. - Calcular las sanciones por incumplimiento de pago u omisión.
RA.8.4: Identificar los distintos documentos que se requiere cumplimentar para la importación de vehículos, teniendo como referencia las leyes tributarias dominicanas.	<p>CE8.4.1 Interpretar la Ley 241 sobre tránsito vehicular.</p> <p>CE8.4.2 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de una oficina tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los documentos que deben formar parte del expediente tributario. - Explicar los procedimientos para la importación de vehículos. <p>CE8.4.3 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de una oficina tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enumerar los servicios pendientes de pago establecidos por la Dirección General de Impuestos Internos y la Dirección General de tránsito Terrestre para la circulación vehicular.
RA.8.5: Aplicar los procedimientos de gestión tributaria para la comprobación y verificación de datos en las declaraciones y pago de impuestos a vehículos de motor.	<p>CE8.5.1 Identificar las fuentes y los procedimientos para obtener los datos objeto de comprobación y verificación.</p> <p>CE8.5.2 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de liquidación de impuestos a vehículo de motor concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los documentos que deben formar parte del expediente. - Codificar los distintos documentos. - Formar el índice. <p>CE8.5.3 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de liquidación de impuesto a vehículo de motor concreto:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las personas legitimadas para acceder a su contenido en cada fase del procedimiento y los requisitos de acreditación que deben cumplir. - Preparar la carpeta del expediente.
RA.8.6: Identificar los medios y plazos de presentación de documentación de cobro o pago de los impuestos al consumo y a vehículos motor, de acuerdo con la normativa vigente y ante la administración tributaria.	<p>CE8.6.1 Identificar los organismos públicos ante los que interponer los documentos de cobro o pago.</p> <p>CE8.6.2 Describir el proceso de registro ante el organismo público.</p> <p>CE8.6.3 Describir el proceso de descarga desde las páginas webs de organismos públicos de los impresos de pago de la administración tributaria.</p> <p>CE8.6.4 En supuestos convenientemente caracterizados, en los que se proporcionan los datos necesarios para la liquidación de impuestos u otras obligaciones de pago ante organismos públicos, o entidades financieras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los organismos públicos y el proceso de presentación de los documentos de cobro o pago dentro del plazo legal.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>ITBIS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ley 254-06. - Origen. - Base Legal. - Exenciones. - Tasa. - Ventas. - Compras. - Comisiones. - Origen. - Actividades gravadas. - Ventas gravadas. <p>Comprobantes fiscales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Nota de débito. - Nota de crédito. 	<p>Análisis de la norma 254-06.</p> <p>Clasificación de las actividades comerciales gravadas por el ITBIS.</p> <p>Diferenciación entre ITBIS e IVA.</p> <p>Clasificación de las actividades gravadas y la institución que administra el ITBIS.</p> <p>Completa el formulario de declaración y pago de ITBIS.</p> <p>Caracterización del impuesto al valor agregado.</p> <p>Reconocimiento de materia imponible y base imponible en cada transacción o actividad comercial.</p>	<p>Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos.</p> <p>Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo.</p> <p>Rigor y orden en el archivo de los enunciados y soluciones de los supuestos dados y corregidos en clase.</p> <p>Responsabilidad, rigurosidad y seguridad en la ejecución de los procedimientos.</p> <p>Discreción y confidencialidad en el manejo de la información.</p>
<p>Entidades gubernamentales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transacciones gravadas. - Materia imponible. - Transferencia. - Prestación de servicios de importación. - Base imponible. - Transferencia. - Impuesto al valor agregado 	<p>Diferenciación entre débito y crédito fiscal.</p> <p>Uso de cada comprobante analizando el procedimiento para el llenado.</p> <p>Procesos en los libros contables: las compras y las ventas.</p> <p>Cumplimentación y análisis de los elementos que integran el Formulario IT-1.</p> <p>Clasificación de las sanciones.</p> <p>Realización de los reportes de compras y ventas a través de la Internet (6-06).</p> <p>Elaboración rectificativa del ITBIS.</p>	

Impuesto selectivo al consumo ISC <ul style="list-style-type: none"> - Base legal. - Origen en la Rep. Dom. - Aporte del ISC a la economía. - Contribuyentes. - Actividades gravadas. - Transferencia. - Importación. - Tributaria. - Normas - Normas Generales 01-07 y 01-08 DGA-DGII. - Obligación Tributaria. - Base imponible del ISC - Plazo. - Liquidación. - Ad valorem. - Formulario IS.02 	<p>Reconocimiento de las normas administrativas del Impuesto Selectivo al Consumo y la trasferencia de bienes gravados.</p> <p>Determinación de cuáles hechos generan este impuesto.</p> <p>Análisis de la Norma General 01-07 y 01-08 DGA-DGII.</p> <p>Nacimiento de las obligaciones tributarias.</p> <p>Análisis del Reglamento N.º 96: del 28 de diciembre de 1984. Publicado en la Gaceta Oficial No. 14 del 18 de enero de 1985.</p> <p>Análisis del Reglamento N.º 96: del 28 de diciembre de 1984. publicado en la Gaceta Oficial N.º 14, del 18 de enero de 1985.</p> <p>Análisis de la base imponible del Impuesto Selectivo al Consumo.</p> <p>Análisis de las actividades y pagos gravados por este impuesto.</p> <p>Aviso sobre ajustes al monto específico del impuesto selectivo al consumo ad valorem.</p> <p>Cumplimentación del formulario IS-02.</p> <p>Identificación del plazo para el pago de este impuesto.</p> <p>Cumplimentación de las informaciones en los libros contables y en el ISC 01-02 para la declaración y pago del ISC.</p> <p>Cálculo de las sanciones por incumplimiento de pago u omisión.</p>	
Vehículos de motor <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Placas. - Matrícula. - Licencias de conducir. - Ley 241 sobre tránsito vehicular. - Importación de vehículos de lujo. - Impuestos que deben pagar los vehículos importados. 	<p>Interpretación de la Ley 241 sobre tránsito vehicular.</p> <p>Proceso para la importación de vehículos y los impuestos correspondientes.</p> <p>Clasificación de los servicios pendientes de pago establecidos por las leyes.</p> <p>Interpretación de la ley de la Dirección General de Impuestos Internos y Tránsito Terrestre para la circulación vehicular.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Retroalimentación continua en cada sesión de clase.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, con activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, y actividades de descubrimiento.
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Utilización de material audiovisual (vídeos y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, plataformas..) con búsqueda por Internet en las webs de la Administración Tributaria los documentos que se requieren en el pago de los impuestos al consumo y vehículos de motor.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP) para desarrollar aprendizajes activos abordando de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución o desarrollo del trabajo en torno a un problema o situación planteada por el profesor y vinculada a las competencias.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, en ocasiones, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
- Simulación de casos prácticos en el relleno de la liquidación de los impuestos al consumo y vehículos de motor derivados de una actividad económica.
- Visitas a la Administración Tributaria que gestiona los impuestos al consumo y vehículos de motor para conocer la estructura organizativa de la administración pública, el horario de atención al ciudadano, captación de diferentes modelos de impresos, realización de consultas de interés.

MÓDULO 9: IMPUESTO DE RÉGIMEN MUNICIPAL Y ADUANERO

Nivel: 3

Código: MF_359_3

Duración: 270 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_359_3 Asistir en la preparación de declaraciones y pago de impuestos municipales y de aduanas.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA.9.1: Interpretar las normas establecidas en la Ley 3489 sobre el Régimen Aduanero.	CE9.1.1 Describir el origen de las aduanas en la República Dominicana. CE9.1.2 Enumerar los primeros puertos instalados en la República Dominicana. CE9.1.3 Describir la base jurídica de las aduanas. CE9.1.4 Organizar cronológicamente los hechos que propiciaron la modernización y base legal de la DGA. CE9.1.5 Explicar los artículos, reglamentos y normas de la Ley 3489. CE9.1.6 Exponer los régímenes que se utilizan en el Sistema Aduanero Dominicano. CE9.1.7 Describir el procedimiento para aplicación de las operaciones aduanales dominicanas.
RA.9.2: Enumerar las operaciones de	CE9.2.1 Analizar las principales teorías del comercio internacional. CE9.2.2 Exponer las legislaciones que regulan el comercio exterior.

comercialización internacional necesarias para el tráfico internacional de bienes y servicios.	CE9.2.3 Describir la importancia del comercio dentro de la economía internacional. CE9.2.4 Explicar las restricciones al comercio internacional. CE9.2.5 Describir la regulación del comercio internacional. CE9.2.6 Explicar el comercio internacional y las nuevas tecnologías.
RA9.3: Identificar los organismos internacionales que intervienen en el desarrollo económico y comercial de la República Dominicana.	CE9.3.1 Distinguir cuáles son los organismos internacionales que intervienen en el desarrollo económico de la República Dominicana. CE9.3.2 Analizar las ventajas y desventajas de los acuerdos o tratados contraídos por la República Dominicana. CE9.3.3 Enumerar los acuerdos o tratados firmados por la República Dominicana. CE9.3.4 Describir las ventajas y desventajas de esos acuerdos. CE9.3.5 Exponer la base legal de esos acuerdos.
RA9.4: Aplicar las técnicas aduaneras para desaduanar las mercancías.	CE9.4.1 Enumerar los diferentes conceptos de aforo y desaduanización. CE9.4.2 Enumerar los pasos para desaduanar la mercancía. CE9.4.3 Analizar la estructura legal que norma las técnicas aduaneras. CE9.4.4 Clasificar y analizar los procedimientos utilizados en las técnicas aduaneras. CE9.4.5 Describir el manejo de códigos y descripciones de las mercancías (nomenclatura arancelaria).
RA9.5: Aplicar los procedimientos para realizar las gestiones aduaneras en las operaciones de importación y exportación de mercancías.	CE9.5.1 Enumerar los diferentes conceptos de importación y exportación. CE9.5.2 Describir el origen de las actividades exportadoras e importadoras. CE9.5.3 Describir el procedimiento para la declaración de la importación. CE9.5.4 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de una empresa tipo: <ul style="list-style-type: none">- Realizar los pasos que hay que seguir para realizar una importación.- Explicar los pasos que procede seguir para realizar una exportación.- Explicar todas las actividades y trámites que deben ejecutarse para obtener la autorización de exención de impuestos de importación sobre determinadas mercancías.- Realizar la elaboración de la declaración de importación y exportación.
RA9.6: Cumplimentar formularios tipo utilizados en los procedimientos de gestión aduanera en soporte convencional o telemático.	CE9.6.1 Enumerar los formularios utilizados en los procedimientos aduaneros. CE9.6.2 Describir en qué consiste el formulario de declaración única aduanera (DUA), así como el procedimiento para el llenado de los formularios. CE9.6.3 Enumerar los requisitos para el llenado de los formularios. CE9.6.4 En un supuesto práctico totalmente caracterizado, completar los formularios para la declaración aduanera.
RA9.7: Cumplimentar, en los formularios pertinentes, la declaración y pago de los impuestos aduaneros en soporte convencional o telemático.	CE9.7.1 Describir la preparación de la declaración y pago de los impuestos aduaneros, con base en los formularios pertinentes. CE9.7.2 Enumerar los requisitos para realizar el pago de los impuestos aduaneros. CE9.7.3 Enumerar los pasos para el llenado, a través de la Internet, de la declaración y pago de estos impuestos. CE9.7.4 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de una empresa tipo, detallar todas las actividades y trámites que deben ejecutarse para completar todos los campos de la declaración de aduana.
RA9.8: Interpretar el	CE9.8.1 Analizar la historia de los municipios desde su origen hasta nuestros

marco institucional de los municipios en la República Dominicana según la legislación vigente.	<p>días en la era de la globalización.</p> <p>CE9.8.2 Explicar la evolución de los municipios hasta nuestros días.</p> <p>CE9.8.3 Identificar las leyes y sus regulaciones con respecto a los municipios.</p> <p>CE9.8.4 Señalar los artículos que establecen la normativa de los municipios.</p> <p>CE9.8.5. En un supuesto práctico totalmente caracterizado de un municipio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigar la estructura interna de un ayuntamiento. - Describir la competencia de los órganos municipales. - Analizar la constitución, funcionamiento y relaciones entre los órganos municipales. - Exponer sobre la representación política y participación.
RA9.9: Enunciar la estructura de la Liga Municipal Dominicana y la ley que la regula para el funcionamiento de los ayuntamientos.	<p>CE9.9.1 Identificar jerárquicamente los componentes de la Liga Municipal Dominicana.</p> <p>CE9.9.2 Clasificar los antecedentes de la conformación de los organismos municipales.</p> <p>CE9.9.3 Explicar la estructura jerárquica de la Liga Municipal Dominicana.</p> <p>CE9.9.4 Señalar los componentes de la Liga Municipal Dominicana.</p>
RA9.10: Describir el sistema de recaudación de los ayuntamientos en la República Dominicana para el desarrollo de las comunidades.	<p>CE9.10.1 Explicar el alcance de las recaudaciones municipales.</p> <p>CE9.10.2 Explicar el sistema de controles.</p> <p>CE9.10.3 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de un ayuntamiento tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la composición de las recaudaciones del ayuntamiento. - Explicar las unidades administrativas recaudadoras. - Exponer los procedimientos y mecanismos para el cobro de los impuestos.
RA9.11: Interpretar el marco jurídico institucional y el sistema de arbitrios municipales en la República Dominicana para la aplicación de los impuestos municipales.	<p>CE9.11.1 Explicar la diferencia entre los arbitrios y otros tipos de impuestos.</p> <p>CE9.11.2 Exponer las leyes 3455, 3456 y 4453.</p> <p>CE9.11.3 Explicar los arbitrios de mayor recaudación en cada municipio.</p> <p>CE9.11.4 En un supuesto práctico totalmente caracterizado de un ayuntamiento tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar los arbitrios que procede pagar dependiendo de la actividad que se desarrolle. - Señalar los arbitrios por pagar según la actividad que se realiza. - Explicar las sanciones al incumplimiento de estos arbitrios. - Exponer las sanciones a la violación de los municipios.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Las aduanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen en la República Dominicana. - Base legal. - Clasificación. - Primeros puertos. <p>Dirección General de Aduanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión. - Visión. - Valores. <p>Ley 34-89</p>	<p>Clasificación de las aduanas.</p> <p>Organización cronológica de los sucesos que propiciaron la modernización y base legal de la DGA.</p> <p>Interpretación de los Artículos, reglamentos y normas de la Ley 34-89.</p> <p>Interpretación de otras leyes que modifican la Ley de Aduanas.</p> <p>Clasificación de los regímenes que</p>	<p>Organización del trabajo.</p> <p>Habilidades sociales de comunicación con el contribuyente.</p> <p>Discreción.</p> <p>Respeto hacia los procedimientos y normas internas de la empresa.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Promulgación. - Reglamentos. - Artículos. - Normas. - Otras leyes. <p>Sistema aduanero</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Régimen. - Operaciones aduaneras dominicanas. - La desaduanización. - Propósito. - Pasos. - Importancia. - Manifiesto. - La presentación de la declaración. - Foro y verificación. - El Pago de la liquidación. <p>El despacho de la mercancía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aforo. - Propósito. <p>Técnicas aduaneras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura Legal. - Mercancías. - Nomenclatura. - Propósito. - Derecho. - Valoración aduanera. - Nomenclatura arancelaria. - La importación. <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Tipos. - Actividades. - Exportación. <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Tipos. - Actividades. - Productos. - La Declaración. 	<p>se utilizan en el Sistema Aduanero Dominicano.</p> <p>Proceso para aplicación de las operaciones aduanales dominicanas.</p> <p>Clasificación de los diferentes conceptos de aforo y desaduanización.</p> <p>Proceso para desaduanar la mercancía.</p> <p>Ánalisis de los pasos para desaduanar la mercancía.</p> <p>Ánalisis de la estructura legal que norman las técnicas aduaneras.</p> <p>Ánalisis de los procedimientos utilizados en las técnicas aduaneras.</p> <p>Manejo de códigos y descripciones de las mercancías: nomenclatura arancelaria.</p> <p>Análisis de las ventajas y desventajas de los derechos de aduanas.</p> <p>Análisis de los principios básicos de la Normativa del Acuerdo GATT de Valoración.</p> <p>Clasificación de las actividades exportadoras e importadoras.</p> <p>Proceso para la declaración de la importación.</p>	<p>Rigurosidad en la interpretación y ejecución de las instrucciones de trabajo.</p> <p>Puntualidad para la finalización del trabajo en los plazos establecidos.</p> <p>Responsabilidad respecto al trabajo que desarrolla.</p>
<p>Formularios aduaneros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Tipos. - Características - La Fiscalización. - La declaración única aduanera. - Requisitos para el llenado. <p>La declaración aduanera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pasos. 	<p>Enumeración de los formularios utilizados en los procedimientos aduaneros.</p> <p>Llenado del formulario de declaración única aduanera (DUA).</p> <p>Proceso para el llenado de los formularios.</p> <p>Enumeración de los requisitos para el llenado de los formularios.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Fecha. - Plazo. - Pago. - Requisitos. - Requisitos para el llenado virtual. 	<p>Preparación de la declaración y pago de los impuestos aduaneros a través de los formularios pertinentes.</p> <p>Proceso de pago de los impuestos aduaneros.</p> <p>Aplicación del Sistema de Formulario de Declaración del Valor.</p> <p>Manejo de los Reportes Impresos de Declaración de Impuestos.</p> <p>Proceso para el llenado a través de Internet de la declaración y pago de estos impuestos.</p>	
Comercio Internacional <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Operaciones. - Aspectos generales. - Teorías. - Legislaciones. 	<p>Análisis sobre las principales teorías del comercio internacional.</p> <p>Enumeración de las legislaciones que regulan el comercio exterior.</p> <p>Análisis de la importancia del comercio dentro de la economía internacional.</p>	
Acuerdos de comercio internacional <ul style="list-style-type: none"> - Historia. - Frenos al comercio internacional. - El Caricom y Tratados de Libre Comercio Bilaterales. El Alca. Cafta-RD. 	<p>Clasificación de los acuerdos o tratados firmados por la República Dominicana.</p> <p>Interpretación de las ventajas y desventajas de los acuerdos firmados por la República Dominicana.</p>	
La contratación internacional <ul style="list-style-type: none"> - La oferta en el comercio internacional. - Los órganos jurisdiccionales y el arbitraje. 	<p>Interpretación de la base legal de esos acuerdos.</p>	
Acuerdos o tratados firmados por la República Dominicana <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Ventajas. - Desventajas. - Base legal. 		
La deuda aduanera <ul style="list-style-type: none"> - Contracción y pago de la deuda aduanera. Garantía de la deuda aduanera 		
Imposición en el comercio internacional <ul style="list-style-type: none"> - Los impuestos especiales. - Los depósitos fiscales. - Fiscalidad de las empresas exportadoras. 		
Los municipios	Análisis de la evolución de los	

<ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Estructura. - Funciones. <p>Los ayuntamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Base legal. - Funciones. - Características. <p>Ley 176-06 de los municipios del Distrito Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Artículos más importantes. <p>Liga Municipal Dominicana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Antecedentes. - Estructura. 	<p>municipios hasta nuestros días.</p> <p>Interpretación de la ley y sus regulaciones con respecto a los municipios.</p> <p>Enumeración de los artículos que establecen la normativa de los municipios.</p> <p>Clasificación de los antecedentes que conforman los organismos municipales.</p> <p>Análisis de la estructura jerárquica de la Liga Municipal.</p> <p>Clasificación de los componentes de la Liga Municipal Dominicana.</p> <p>Clasificación de la composición jerárquica de la Liga Municipal Dominicana.</p>	
<p>El sistema de recaudación de los ayuntamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Características. - Organización política y administrativa de la República Dominicana. <p>Arbitrios municipales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Mayor recaudación en cada municipio. <p>Sanciones municipales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Violación de ley de los municipios. - Sometimiento a la justicia. - Multas. 	<p>Clasificación de los arbitrios por pagar dependiendo de la actividad que se desarrolle.</p> <p>Clasificación de las sanciones o multas por no cumplimiento de estos arbitrios.</p> <p>Interpretación de las sanciones a la violación de los municipios.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Motivación de los temas por parte del(de la) docente.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes, y activación de procesos cognitivos en el estudiante, a través de debates, socialización de temas y retroalimentación continua en cada sesión de clase .
- Resolución de ejercicios y problemas para ejercitar, ensayar y poner en práctica los conocimientos previos y los adquiridos.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a la Administración Tributaria.
- Estudio de Casos con análisis intensivo y completo de un hecho, problema o suceso real de carácter técnico profesional con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y exposiciones de trabajos de investigación individuales y en equipo.

- Visita al Ayuntamiento de la localidad y búsqueda en la web, a fin de conocer su estructura organizativa correspondiente, los diferentes departamentos o sedes, el procedimiento de atención al ciudadano, el equipamiento y los diferentes tipos de puestos de trabajo con sus actividades respectivas, el proceso de recaudación de impuestos municipales, obtención de los documentos tipo, consultas en la web y conocimiento de diferentes servicios.
- Visita a la sede de la Administración Tributaria, en las dependencias de la gestión de tributos aduaneros o búsquedas en la web correspondiente, para conocer la estructura departamental, los servicios que ofrecen, la descarga de documentos de declaración y liquidación del impuesto aduanero; así como utilizar el punto de información al contribuyente para realizar consultas, identificar los plazos de los pagos del impuesto, diferenciar el tipo de tributo en función de las importaciones y exportaciones de bienes o insumos que se realizan en la República Dominicana.

MÓDULO 11: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 3

Código: MF_360_3

Duración: 360 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA10.1: Identificar la estructura y organización de la empresa dedicada a las actividades y servicios, en el sector del transporte y logística nacional e internacional.	<p>CE10.1.1 Identificar la estructura organizativa y funcional de cada área de la empresa.</p> <p>CE10.1.2 Comparar la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo, existentes en el sector del transporte y la logística.</p> <p>CE10.1.3 Identificar los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores o proveedoras, clientela, sistemas de producción y almacenaje, entre otros.</p> <p>CE10.1.4 Relacionar las características del servicio y el tipo de clientela con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>CE10.1.5 Identificar los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>CE10.1.6 Valorar la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
RA10.2: Atender e informar a los clientes o usuarios, de forma presencial o telemática, de los servicios de transporte y de logística habituales de la empresa, de acuerdo con las normas y procedimientos internos establecidos.	<p>CE10.2.1 Describir con claridad y exactitud las características, ventajas y/o beneficios de los servicios, gestiones y/o información que se oferta.</p> <p>CE10.2.2 Obtener, de las fuentes disponibles, la información adecuada.</p> <p>CE10.2.3 Transmitir con rapidez y exactitud la información o gestión al superior jerárquico, cuando sobrepasa la responsabilidad asignada.</p> <p>CE10.2.4 Tratar de forma diligente y cortés a los clientes, proveedores y personas en general, de forma que se promuevan las buenas relaciones futuras.</p> <p>CE10.2.5 Proporcionar información de acuerdo con los criterios de prioridad, confidencialidad y acceso, establecidos de forma presencial o electrónica.</p> <p>CE10.2.6 Utilizar aplicaciones informáticas por Internet para dar informaciones y comunicaciones a las solicitudes y requerimientos de clientes, consumidores o usuarios con prontitud y según las normas de protección de datos.</p>
RA10.3: Asistir en la	CE10.3.1 Recibir, con supervisión, las materias primas solicitadas;

<p>recepción, distribución y almacenamiento de mercancías para su uso posterior, de acuerdo con la documentación recibida y los estándares de calidad establecidos.</p>	<p>comprobar que cumplan con las unidades y pesos netos establecidos — calidad definida; características físicas de forma, color y tamaño, entre otros; fecha de caducidad; embalaje o empaque adecuado; temperatura de conservación idónea y registros sanitarios—; e interpreta las etiquetas y documentación de las mercancías recibidas.</p> <p>CE10.3.2 Almacenar las mercancías, bajo supervisión, teniendo en cuenta sus características organolépticas, temperatura y grado de humedad de conservación, normas básicas de almacenamiento, indicaciones del producto, factores de riesgos y criterios de racionalización para su aprovisionamiento y distribución.</p> <p>CE10.3.3 Realizar el aprovisionamiento interno de materias primas y utensilios, según el plan de trabajo establecido por la organización y de acuerdo con las normas higiénico-sanitarias establecidas.</p> <p>CE10.3.4 Informar, a la persona adecuada, de las disfunciones o anomalías observadas con prontitud, notificando las mercancías en mal estado o que presentan roturas.</p> <p>CE10.3.5 Mostrar capacidad de responsabilidad y honradez en la recepción, almacenaje y distribución de mercancías.</p> <p>CE10.3.6 Desarrollar la capacidad de respuesta de acuerdo con la actividad particular del entorno de trabajo.</p> <p>CE10.3.7 Procesar y formalizar documentos o fichas de especificaciones técnicas de las materias primas que se vayan a utilizar, mediante el uso eficaz de los medios ofimáticos disponibles.</p> <p>CE10.3.8 Cumplir con los principios éticos y morales en todo momento o situación en el lugar de trabajo.</p>
<p>RA10.4: Apoyar en la carga o descarga de materiales y productos del vehículo al almacén, conforme a las instrucciones recibidas y bajo la supervisión de un responsable.</p>	<p>CE10.4.1 Verificar las cantidades que se van a entregar o recibir de acuerdo con la factura de entrega o de recepción, respectivamente.</p> <p>CE10.4.2 Manipular las mercancías utilizando los medios adecuados, a fin de evitar alteraciones o desperfectos.</p> <p>C10.4.3 Comprobar —en cada unidad de carga— que los embalajes, envases o contenedores que protegen la mercancía se encuentran en buen estado; y notificar al(a la) responsable las mermas por mal estado o rotura.</p> <p>CE10.4.4 Realizar la colocación de las cargas en los medios externos de transporte, asegurar la integridad de las mismas, y efectuar su ubicación interior según las instrucciones recibidas.</p>
<p>RA10.5: Transportar y abastecer de materiales las líneas de producción, así como retirar los residuos generados en los procesos productivos a las zonas previstas para dicho fin.</p>	<p>CE10.5.1 Interpretar —según procedimientos establecidos— la orden de salida-entrega de materiales, componentes o suministros, para preparar los mismos de acuerdo con las instrucciones recibidas.</p> <p>CE10.5.2 Realizar el transporte de materias primas, utilizando los medios establecidos, en las áreas autorizadas para ello, de manera adecuada y en el momento previsto, a fin de evitar disfunciones en la producción.</p> <p>CE10.5.3 Trasladar con seguridad y depositar en los lugares o zonas previstos, los residuos generados con la autorización previa, en la que conste que los mismos han recibido los tratamientos adecuados para evitar la contaminación del medioambiente o riesgos para la salud.</p>
<p>RA10.6: Mantener en orden las maquinarias, equipos y herramientas, siguiendo instrucciones.</p>	<p>CE10.6.1 Informar a los superiores sobre fallos primarios detectados en las máquinas y equipos, para su corrección.</p> <p>CR10.6.2 Realizar, según instrucciones, el mantenimiento básico de los equipos, herramientas y maquinarias utilizados en el proceso.</p>

	CR10.6.3 Mantener el taller organizado para un próximo uso, según las instrucciones.
RA10.7: Conducir montacargas, transpalets y carretillas en soporte manual, automatizado o informatizado, efectuando operaciones de carga, transporte y descarga de materiales o productos, teniendo en cuenta las medidas de seguridad y salud de riesgos y señalización del entorno de trabajo.	<p>CE10.7.1 Localizar la situación de los mandos de conducción y operación de las carretillas, la función que cada uno desempeña y los indicadores de control.</p> <p>CE10.7.2 Clasificar e identificar los diferentes tipos básicos de carretillas; y relacionarlos con sus aplicaciones —transporte horizontal, tractora de empuje, elevadora de mástil vertical, inclinable y otras— y capacidad de carga, teniendo en cuenta la altura de elevación, la distancia del centro de gravedad de la carga al talón de la horquilla o la utilización de implementos.</p> <p>CE10.7.3 Explicar las condiciones básicas de estabilidad de las cargas y posibilidades de vuelco en maniobra; y relacionarlas con: sistemas y dispositivos de sujeción y elevación de la carga, centros de gravedad de la carretilla y de la carga manipulada, estado del piso de trabajo.</p> <p>CE10.7.4 Conducir en vacío carretillas automotoras y manuales; realizar maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente, y efectuar las mismas operaciones con la carga máxima admisible.</p> <p>CE10.7.5 Recoger unidades de carga introduciendo la horquilla a fondo bajo la paleta y realizar la maniobra de elevación e inclinación del mástil hacia atrás, respetando el tamaño y la altura de la carga para facilitar la visibilidad.</p> <p>CE10.7.6 Conducir carretillas automotoras y manuales con carga, controlando la estabilidad de la misma, respectando las señales de circulación, utilizando señales acústicas o lumínicas cuando sea necesario y realizando maniobras de frenado, aparcado, marcha atrás y descenso en pendiente, cuando lo requiera la circulación y el depósito de las mismas, con seguridad y evitando riesgos laborales.</p>
RA10.8: Cumplir las medidas de seguridad y salud establecidas en la organización.	<p>CE10.8.1 Utilizar los equipos de protección individual exigidos en las actividades que lo requieran, según el plan de prevención de riesgos laborales.</p> <p>CE10.8.2 Cumplir con las disposiciones reglamentarias establecidas sobre la manipulación de las unidades de carga, para evitar riesgos de traumatismo, entre otros.</p> <p>CE10.8.3 Mantener los equipos de protección en perfecto estado de uso.</p> <p>CE10.8.4 Tener siempre en cuenta los riesgos potenciales para terceras personas, en la conducción de equipos de carga y manipulación de cargas.</p> <p>CE10.8.5 Mantener las zonas de estacionamiento de los equipos de carga señalizadas y limpias de materias o elementos que puedan entrañar riesgos para la conducción.</p> <p>CE10.8.6 Manipular los productos químicos con criterios de seguridad, caducidad, orden de consumo y protección ambiental, conforme con lo indicado en su ficha técnica o instrucciones recibidas.</p> <p>CE10.8.7 Actuar ante posibles situaciones de emergencia, siguiendo las pautas prescritas de planes de emergencia y evacuación y los procedimientos de control, aviso o alarma establecidos.</p>
RA10.9: Rellenar, bajo supervisión, diferentes documentos y/ o	<p>CE10.9.1 Interpretar la normativa que regula el seguro de los distintos medios de transporte.</p> <p>CE10.9.2 Diferenciar los términos que caracterizan los contratos de seguros</p>

contratos de seguros derivados de la gestión logística del transporte terrestre o marítimo y de la distribución de bienes e insumos en el comercio nacional e internacional aplicando la normativa vigente y utilizando aplicaciones informáticas.	<p>de los medios de transporte.</p> <p>CE10.9.3 Enumerar los tipos de póliza más utilizadas en el seguro de los distintos medios de transporte ya establecidos.</p> <p>CE10.9.4 Identificar los procedimientos de contratación de seguros de medios de transporte y sus distintas modalidades, y de declaración de los siniestros asegurados.</p> <p>CE10.9.5 Determinar, con supervisión, la combinación de cobertura de riesgos más apropiada; indicar las cláusulas que deben incluirse en la póliza, y calcular correctamente la prima sobre diferentes medios de transporte terrestre o marítimo y diferentes tipos de servicio que debe cubrir la empresa.</p>
RA10.10: Aplicar los procedimientos de gestión y control de existencias de bienes e insumos, utilizando aplicaciones informáticas específicas.	<p>CE10.10.1 Cotejar el volumen de existencias indicadas en la aplicación informática, con la documentación de entrada y salida de bienes e insumos en el almacén.</p> <p>CE10.10.2 Realizar el recuento físico de las existencias en un almacén, y comprobar que los datos coinciden con los registrados en la aplicación informática.</p> <p>CE10.10.3 Comunicar, al superior jerárquico, los distintos tipos de incidencias detectadas en la gestión de los bienes e insumos almacenados, productos deteriorados, ubicación incorrecta, existencias agotadas, etc.</p> <p>CE10.10.4 Utilizar el procedimiento de gestión y control informatizado de existencias en la empresa.</p>
RA10.11: Desarrollar, con responsabilidad profesional, cualquier actividad o tarea de gestión administrativa encomendada en la empresa u organismo privado o público.	<p>CE10.11.1 Mostrar una actitud de respeto a los procedimientos y normas de la empresa, en todo momento.</p> <p>CE10.11.2 Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutar de los descansos permitidos, y no abandonar el centro de trabajo antes de lo establecido sin motivos debidamente justificados.</p> <p>CE10.11.3 Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.</p> <p>CE10.11.4 Coordinar su actividad con el resto del equipo y departamentos; e informar de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista</p> <p>CE10.11.5 Estimar las repercusiones de su actividad en los procesos de administración y gestión en la empresa y en la imagen que esta proyecta.</p> <p>CE10.11.6 Cumplir responsablemente con las normas, procesos y procedimientos establecidos ante cualquier actividad o tarea, objetivos, tiempos de realización y niveles jerárquicos existentes en la empresa.</p> <p>CE10.11.7 Desarrollar la capacidad de respuestas de acuerdo con la actividad particular del entorno de trabajo.</p> <p>CE10.11.8 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.</p>
RA10.11: Asistir en la preparación de la documentación-soporte de las transacciones económicas, clasificándola de acuerdo con los sistemas de codificación establecidos por la	<p>CE10.11.1 Preparar las notas o impresos de asiento contable adjuntas a la documentación-soporte, según las instrucciones recibidas; y codificar las cuentas de acuerdo con el plan contable de la empresa.</p> <p>CE10.11.2 Presentar las notas o impresos de asiento contable al responsable correspondiente, en tiempo y forma adecuados para la revisión y autorización del registro contable.</p> <p>CE10.11.3 Efectuar el procedimiento de acuerdo con los principios de seguridad y confidencialidad de la información.</p>

empresa, con objeto de permitir su registro contable.	
---	--

MODULOS COMUNES

MÓDULO 2: OFIMÁTICA

Nivel: 3

Código: MF_002_3

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad, tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	<p>CE1.1 Describir el hardware del equipo informático indicando las funciones básicas.</p> <p>CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno.</p> <p>CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación.</p> <p>CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, y configurar las opciones básicas del entorno de trabajo.</p> <p>CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador.</p> <p>CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente.</p> <p>CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad.</p> <p>CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, para el cual se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poner en marcha el equipamiento informático disponible. - Mediante un examen del equipamiento informático, identificar, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. <p>CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos.</p> <p>CE1.10 Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, con base en sus características.</p> <p>CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar las funciones del sistema operativo. - Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto. - Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de	<p>CE2.1 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organizar los elementos y espacios de trabajo. - Mantener la posición corporal correcta. - Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.

<p>textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos; tomar en cuenta la postura correcta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal informático. - Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación. - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir errores ortográficos. <p>CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.</p> <p>CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación; o, a partir de documentos en blanco, generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.</p> <p>CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y un formato adecuados, a partir de distintos documentos y de los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.</p> <p>CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad —siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con objeto de evitar errores de trascipción. - Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. <p>CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado; y establecer las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.</p> <p>CE2.7 Ante un supuesto práctico, debidamente determinado, personalizar</p>
---	--

	<p>la herramienta del procesador de texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar las opciones de programa determinadas. - Personalizar la cinta de opciones. - Personalizar la barra de herramientas de acceso rápido. - Crear métodos abreviados personalizados del teclado. - Utilizar los diferentes cuadros de diálogos y las tareas de teclas de función. <p>CE2.8 Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la combinación de correspondencia.</p>
RA3: Manipular elementos gráficos y aplicar combinación de correspondencia, tomando en cuenta la utilización de los procesadores de textos, siguiendo parámetros establecidos.	<p>CE3.1 Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes.</p> <p>CE3.2 Insertar y modificar imágenes en la aplicación de formato a documentos.</p> <p>CE3.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, elaborar documentos, utilizando las siguientes herramientas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar el fondo a un documento e insertar bloques de creación. - Añadir texto con la herramienta de arte procesador. - Insertar y modificar gráficos de arte inteligente, además de crear diagramas con imágenes. - Manipular información existente en gráficos para ser utilizada en documentos. - Agregar marcas de agua en un documento. - Insertar símbolos y ecuaciones matemáticas en un texto. - Dibujar y modificar diferentes tipos de formas, insertarlos en un documento y agregar capturas de pantalla. - Reorganizar el esquema de un documento. - Organizar objetos en la página y utilizar tablas para controlar el diseño de la misma. <p>CE3.4 Manipular los datos eficazmente para la combinación de correspondencia.</p> <p>CE3.5 Combinar un modelo de carta con su origen de datos, de manera que haga más fácil la tramitación y comunicación de documentos.</p> <p>CE3.6 Enviar mensajes personalizados de correo electrónico a múltiples destinatarios.</p> <p>CE3.4 Crear e imprimir etiquetas, que se utilizan en un documento para el envío de información.</p> <p>CE3.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las siguientes prácticas con la ayuda de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con otros autores en un documento. - Enviar documentos directamente desde el procesador de texto. - Añadir y revisar comentarios. - Controlar y gestionar cambios en el documento. - Comparar y combinar documentos. - Proteger documentos con contraseña.
RA4: Crear documentos con el objetivo de utilizarlos en otras aplicaciones informáticas.	<p>CE4.1 Guardar archivos en formatos diferentes.</p> <p>CE4.2 Crear y modificar documentos Web, para utilizarlos en un documento.</p> <p>CE4.3 Crear y publicar entradas de blog, en la presentación de un texto.</p> <p>CE4.4 En un caso práctico, siguiendo parámetros establecidos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Agregar hipervínculos, en un documento. - Insertar campos en un texto. - Añadir marcadores y referencias cruzadas. - Crear y modificar tablas de contenidos para documentos largos. - Crear y modificar índices en documentos extensos. - Añadir fuentes y compilar bibliografías.
RA5: Operar con hojas de cálculo con habilidad, utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.	<p>CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo, y describir sus características.</p> <p>CE5.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos.</p> <p>CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear hojas de cálculo y agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, facilitando su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. <p>CE5.4 Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.</p> <p>CE5.5 Elaborar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad por desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.</p> <p>CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo. - Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo. - Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo. - Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones. <p>CE5.7 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>CE5.8 Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.</p>
RA6: Operar con las herramientas de listas y	<p>CE6.1 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activar el autofiltro.

<p>filtros, siguiendo como parámetro las normas establecidas, tomando en cuenta la aplicación que se requiere.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar autofiltro para filtrar una lista. - Eliminar criterios del autofiltro. - Crear un autofiltro personalizado; desactivar el autofiltro. <p>CE6.2 Manipular autofiltro para filtrar una lista.</p> <p>CE6.3 Utilizar datos externos de tablas y las opciones de estilo de tablas, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.</p> <p>CE6.4 Manipular filtros avanzados y crear un rango de criterios. Utilizar rango de criterios de comparación, condición avanzada; y extraer registros filtrados, garantizando la calidad y seguridad de los datos.</p> <p>CE6.5 Utilizar los diferentes tipos de funciones, búsquedas y referencias matemáticas y trigonométricas.</p> <p>CE6.6 Crear y revisar las tablas y gráficos dinámicos siguiendo parámetros establecidos.</p>
<p>RA7: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas e integrando objetos de distinta naturaleza, además de utilizar multimedia, tomando en consideración parámetros establecidos.</p>	<p>CE7.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo.</p> <p>CE7.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>CE7.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos en la forma establecida de entrega.</p> <p>CE7.4 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas; y describir sus características.</p> <p>CE7.5 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final. - Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, con diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, en papel, transparencia u otros soportes—. - Utilizar, de forma integrada y conveniente, gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento. <p>CE7.6 Utilizar los manuales o ayudas disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.</p> <p>CE7.7 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros facilitados para su presentación en soporte digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insertar la información proporcionada en la presentación. - Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando los asistentes disponibles. - Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos, utilizando los

	<p>asistentes disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asegurar la calidad de la presentación, ensayando y corrigiendo los defectos detectados y proponiendo los elementos o parámetros de mejora. - Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparadas para su fácil utilización y protegidas de modificaciones no deseadas. <p>CE7.8 Insertar sonidos, videoclips, tablas y conectores, tomando en cuenta parámetros establecidos.</p> <p>CE7.9 Elaborar diferentes tipos de notas del orador; y agregar comentarios y animaciones de diapositivas y de objetos, de una manera eficaz.</p> <p>CE7.10 Utilizar transiciones y muestras personalizadas; crear videos y configurar presentaciones, de manera que puedan ser utilizados como medios de comunicación en las exposiciones.</p>
RA8: Aplicar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información en el sistema y en la red —intranet o Internet— de forma precisa y eficiente, atendiendo a las especificaciones técnicas recibidas.	<p>CE8.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red —Internet y/o intranet—, relacionando sus utilidades y características.</p> <p>CE8.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.</p> <p>CE8.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, y comprobar sus ventajas e inconvenientes.</p> <p>CE8.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.</p> <p>CE8.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación que se va a realizar. - Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas. - Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones. - Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que serán de uso habitual según las indicaciones recibidas. <p>CE8.6 Ante un supuesto práctico en el que se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico. - Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida. - Realizar las búsquedas aplicando los criterios adecuados de restricción. - Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma. - Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida. - Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información. - Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación

	de la información, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
RA9: Utilizar aplicaciones de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.	<p>CE9.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.</p> <p>CE9.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos.</p> <p>CE9.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación y a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.</p> <p>CE9.4 En un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores o emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios o destinatarias y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se quiere transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma. <p>CE9.5 Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. <p>CE9.6 Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Software	Utilización del entorno del sistema	Capacidad para trabajo

<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de aplicación. <p>Sistemas operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. <p>Barra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Ventanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes. <p>Panel de control</p> <p>Accesorios del sistema operativo</p> <p>Recursos del sistema operativo</p> <p>Herramientas del sistema operativo</p> <p>Comandos del sistema operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso. 	<p>operativo.</p> <p>Utilización de barras de tareas.</p> <p>Manipulación de ventanas.</p> <p>Configuración los dispositivos del panel de control.</p> <p>Manipulación de los accesorios del sistema operativo.</p> <p>Utilización de las unidades de discos.</p> <p>Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco.</p> <p>Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.</p>	<p>individual y grupal.</p> <p>Actitud de colaboración.</p> <p>Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos.</p> <p>Interés por atender las demandas de los usuarios referentes a la instalación/desinstalación de software.</p> <p>Valoración de la importancia de reflejar por escrito todas las incidencias, así como las soluciones aportadas.</p>
<p>Procesadores de palabras (textos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versiones. - Utilidades. <p>Barra en procesadores de palabras (textos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Generalidades. <p>Formato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado. - Párrafo - Márgenes <p>Bordes y sombreados</p> <p>Numeración y viñetas</p> <p>Tabulaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Encabezados y pies de página</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeración de páginas. - Tipos. <p>Bordes de página</p> <p>Columnas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Tablas</p> <p>Sobres y etiquetas</p> <p>Imágenes y autoformas</p> <p>Plantillas</p> <p>Fondo de un documento</p> <p>Bloques de creación</p> <p>Texto de WordArt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos visuales 	<p>Creación y edición de documentos.</p> <p>Aplicación de formato de documentos.</p> <p>Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento.</p> <p>Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos.</p> <p>Creación de hipervínculos con documentos.</p> <p>Archivo de documentos en diferentes versiones.</p> <p>Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.</p> <p>Configuración de página en función del tipo de documento por desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación.</p> <p>Visualización del resultado antes de la impresión.</p> <p>Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, y de soportes como sobres y etiquetas.</p> <p>Creación de sobres y etiquetas individuales, y para envío masivo.</p> <p>Inserción de imágenes y autoformas en el texto para</p>	<p>Valoración de la importancia social del software libre.</p> <p>Valoración de la importancia de una buena presentación.</p> <p>Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.</p> <p>Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>Valoración del efecto negativo de un texto con errores.</p> <p>Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.</p> <p>Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Marcas de agua - Símbolos y ecuaciones <p>Documentos fuera del procesador</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos Web - Entradas de blog <p>Hipervínculos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campos - Marcadores - Referencias cruzadas <p>Herramientas de referencia para documentos largos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de contenidos. - Índice. - Fuentes y bibliografía. 	<p>mejorar el aspecto del mismo. Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.</p> <p>Configuración de página: Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes.</p> <p>Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento.</p> <p>Inserción: de notas al pie y al final; de saltos de página y de sección; de columnas periodísticas.</p> <p>Inserción o creación de tablas en un documento</p> <p>Edición dentro de una tabla.</p> <p>Movimiento dentro de una tabla.</p> <p>Selección de celdas, filas, columnas, tablas.</p> <p>Modificación el tamaño de filas y columnas.</p> <p>Modificación de los márgenes de las celdas.</p> <p>Aplicación de formato a una tabla: bordes, sombreado, autoformato.</p> <p>Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas.</p> <p>Alineación vertical del texto de una celda; cambio de dirección del texto, conversión de texto en tabla y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y filas de encabezados.</p> <p>Aplicación de numeración automática de las páginas de un determinado documento.</p> <p>Eliminación de la numeración.</p> <p>Cambios de formato de numeración de páginas.</p> <p>Selección del idioma.</p> <p>Corrección: mientras se escribe; una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).</p> <p>Corrección gramatical (desde menú</p>	<p>demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación.</p> <p>Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas.</p> <p>Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación.</p> <p>Respeto por el copywright de imágenes y vídeos usados en las presentaciones.</p> <p>Valoración de las licencias de programas similares.</p> <p>Valoración de la expresión oral en una presentación.</p> <p>Capacidad de trabajo en equipo.</p> <p>Sensibilidad para la consecución de un medio de recopilación no contaminado.</p> <p>Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.</p> <p>Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información</p>
---	---	--

	<p>herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Utilización del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor.</p> <p>Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.</p> <p>Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.</p> <p>Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.</p> <p>Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.</p> <p>Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.</p> <p>Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos.</p> <p>Inserción de comentarios.</p> <p>Control de cambios de un documento.</p> <p>Comparación de documentos.</p> <p>Protección de todo o parte de un documento.</p>	
<p>Hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. <p>Fórmulas</p> <p>Funciones</p> <p>Gráficos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Imágenes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoformas. - Textos artísticos. <p>Plantillas y macros</p> <p>Formato condicional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regla de celdas. - Reglas superiores e inferiores. - Barra de datos. - Escalas de color. - Conjuntos de íconos. - Reglas. <p>Validaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validaciones de datos. - Criterios de validación. 	<p>Utilización de los íconos de las diferentes barras.</p> <p>Creación de hojas de cálculo.</p> <p>Edición de hojas de cálculo.</p> <p>Aplicación de formato a hojas de cálculo.</p> <p>Selección de la hoja de cálculo.</p> <p>Edición del contenido de una celda.</p> <p>Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.</p> <p>Uso del corrector ortográfico.</p> <p>Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.</p> <p>Inserción y eliminación de hojas de cálculo.</p> <p>Utilización de fórmulas en hojas de cálculo.</p> <p>Creación de gráficos usando los datos.</p> <p>Utilización de tipos de funciones.</p> <p>Realización de filtros de datos.</p> <p>Creación de un nuevo libro.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Círculos de validación. Autofiltros Autorrelleno - Listas de datos - Propiedades. - Herramientas. - Datos externos de tabla. - Estilo de tabla. Filtros avanzados Funciones - Búsqueda y referencia - Matemáticas trigonométricas. - -Bases de datos. Tablas dinámicas - Herramientas de tabla dinámica. Seguridad Macros 	<p>Manipulación para abrir un libro ya existente.</p> <p>Realización de archivo de cambios realizados en un libro.</p> <p>Creación de un duplicado de un libro.</p> <p>Realización de cierre de un libro.</p> <p>Utilización de macros.</p> <p>Inserción de comentarios.</p> <p>Control de cambios de la hoja de cálculo.</p> <p>y</p> <p>Protección de una hoja de cálculo.</p> <p>Protección de un libro.</p> <p>Compartimiento de libros.</p> <p>Uso de plantillas.</p> <p>Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo.</p> <p>Creación de tablas dinámicas.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Hojas de presentaciones - Versiones. - Utilidades. Formato de párrafos - Alineación. - Listas numeradas. - Viñetas. - Estilos. Tablas Dibujos Imágenes prediseñadas Gráficos - Tipos de gráficos. - Elementos de un gráfico. Diagramas WordArt o texto artístico - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D. - Sonidos. - Videoclips. 	<p>Utilización de los íconos de las diferentes barras.</p> <p>Elaboración de diapositivas.</p> <p>Realización de formatos de hojas de presentación.</p> <p>Adición de textos a hojas de presentación. Creación de dibujos.</p> <p>Utilización de plantillas de estilos.</p> <p>Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones.</p> <p>Impresión de diapositivas en diferentes soportes.</p> <p>Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.</p> <p>Adición de objetos de dibujo, autoformas.</p> <p>Formatos de objetos de dibujo.</p> <p>Aplicación de animación a las diapositivas.</p> <p>Utilización de la galería multimedia: inclusión de sonidos, inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> Internet - Origen. - Evolución. Acceso a Internet - Proveedores. - Tipo. 	<p>Utilización de navegadores.</p> <p>Manipulación de los menús contextuales.</p> <p>Configuración del entorno de Internet.</p> <p>Utilización y configuración de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Software. <p>Normativa</p> <p>Niveles de seguridad</p> <p>Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Términos. <p>Transferencia de ficheros FTP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducción. - Términos. - Relacionados. 	<p>correo electrónico como intercambio de información.</p> <p>Realización de transferencia de ficheros de FTP.</p>	
---	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas en grupos reducidos, conducidos por el docente, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Preparación de documentos, utilizando procesadores de textos, integrando otros elementos como gráficos de otras aplicaciones informáticas.
- Realización de un proyecto en el laboratorio de informática, operando con aplicación de hojas de cálculo, utilizando las diferentes barras, así como, la presentación de los datos de forma gráfica.
- Realización de proyecto manipulando las herramientas de listas y filtros utilizando los recursos de las hojas de cálculo. En un tiempo determinado.
- Realización de prácticas de presentaciones, insertando multimedia, tomando parámetros establecidos.
- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase.

MÓDULO: EMPRENDIMIENTO

Nivel: 3

Código: MF_004_3

Duración: 120 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA1: Analizar las capacidades relacionadas con la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos derivados del mundo laboral y de las actividades empresariales.</p>	<p>CE1.1 Identificar los factores necesarios para desarrollar una actividad empresarial.</p> <p>CE1.2 Explicar las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil de emprendedor o emprendedora.</p> <p>CE1.3 Analizar la cultura emprendedora como alternativa de creación de empleo y bienestar social.</p> <p>CE1.4 Relacionar la importancia de la iniciativa, la creatividad y la buena actitud en el desempeño laboral o empresarial.</p> <p>CE1.5 Valorar la actitud positiva ante el riesgo de un emprendimiento.</p> <p>CE1.6 Explicar las variables de un pequeño negocio o microempresa exitoso.</p> <p>CE1.7 A partir de un supuesto práctico, en el que se necesita representar el futuro en diferentes ámbitos de la vida productiva:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias. - Relacionar las ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a). - Trazar un plan de vida, revelando creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor al valorar sus aspiraciones futuras en la búsqueda de empleo o en el autoempleo. - Explicar los factores que contribuyen a favorecer la iniciativa emprendedora de los y las jóvenes. - Analizar las perspectivas futuras del sector productivo referente a micro y pequeña empresa. - Puntualizar las condiciones que requiere la implementación de un pequeño negocio o microempresa.
RA2: Determinar una idea de negocio y su viabilidad, la cual servirá como punto de apoyo para el plan de empresa, y evaluar el impacto sobre el entorno de actuación, a partir de valores éticos.	<p>CE2.1 Explicar cómo surgen las ideas de negocio.</p> <p>CE2.2 Reconocer ideas innovadoras de iniciativas empresariales de pequeño negocio o microempresa en el entorno profesional y socio productivo.</p> <p>CE2.3 Indicar técnicas para la selección de ideas de negocio.</p> <p>CE2.4 Explicar la responsabilidad social de la empresa y su importancia como estrategia de negocio.</p> <p>CE2.5 En un supuesto práctico, donde se implementa una idea viable de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas para seleccionar la idea del negocio. - Definir la viabilidad de la idea. - Detallar las características de la idea del negocio, sus expectativas, actividad económica, producto o servicio, costo de operaciones, objetivos, valores, visión y misión. - Investigar información básica de mercado: el producto o servicio, precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno. - Reconocer instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Clasificar los recursos básicos de inversión inicial que se entiendan necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes, a partir de los cálculos e información disponible. - Ordenar la información y presentarla mediante el uso de las aplicaciones informáticas. - Escoger el formato de plan de empresa e incluir datos recogidos.
RA3: Realizar el plan de mercadeo que impulse los objetivos comerciales y el desarrollo óptimo del pequeño negocio o microempresa.	<p>CE3.1 Explicar los fundamentos del <i>marketing</i>.</p> <p>CE3.2 Reconocer la importancia de la estrategia de marketing.</p> <p>CE3.3 Relacionar los elementos del mercado.</p> <p>CE3.4 En un caso práctico en el que se necesita precisar la estrategia de comercialización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elegir la estructura del plan de marketing. - Definir objetivos, misión y visión del plan. - Describir de manera detallada el producto o servicio a comercializar. - Identificar los posibles clientes a quien va dirigido el producto y/o servicio. - Identificar los proveedores. - Indagar sobre los competidores, sus fortalezas y debilidades. - Expresar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio.

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer estrategias de marketing para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación el producto y/o servicio ofertado. ○ Fijación de precios. ○ Fidelización de clientes. ○ Comunicación que especifique los canales de distribución del producto y/o servicio (cómo, cuándo, en qué tiempo y condiciones). ○ Organizar la información y colocarla en el plan de la empresa.
RA4: Determinar la estructura de organización del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con los objetivos planteados.	<p>CE4.1 Explicar los diferentes aspectos de la estructura organizativa de un pequeño negocio o microempresa: organigrama, manual de funciones, descripción de puestos, controles internos.</p> <p>CE4.2 Definir el proceso de selección y contratación de personal.</p> <p>CE4.3 Indicar las obligaciones laborales según la legislación vigente.</p> <p>CE4.4 En un supuesto práctico debidamente orientado a las decisiones de organización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la estructura organizativa, fijando las áreas funcionales y actividades que se derivan de cada puesto, conforme a los objetivos previstos. - Representar la estructura en el organigrama, y enumerar la cantidad de personal en cada departamento. - Especificar los recursos humanos necesarios, según la estructura organizativa y las funciones por desarrollar en cada puesto. - Determinar la forma de contratación de personal más idónea en función de los objetivos previstos y optimización de recursos. - Especificar la logística de compra, ventas y atención al cliente. - Definir las políticas de higiene, calidad y seguridad que se van a implementar en función del producto o servicio que se ofrece. - Idear la ubicación y el espacio físico adecuados a los objetivos y al presupuesto disponible. - Definir la logística necesaria para el alquiler de espacio físico. - Establecer la distribución del espacio físico conforme al tipo y naturaleza del negocio. - Detallar el estilo de decoración del local, utilizando los elementos de lugar, según la idea y los recursos disponibles para generar ambiente agradable y crear identidad institucional. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en el plan de empresa.
RA5: Realizar actividades de gestión administrativa y financiera, básicas para poner en marcha un pequeño negocio o microempresa, delimitando las principales obligaciones laborales, contables y	<p>CE5.1 Identificar las obligaciones laborales, contables, fiscales y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial.</p> <p>CE5.2 Reconocer la legislación mercantil que regula los documentos de pago y los requisitos que debe cumplir la documentación e impresos (cheques, pagarés, etc.) en las operaciones mercantiles.</p> <p>CE5.3 Relacionar conceptos básicos de contabilidad, técnicas de registro de la información contable y elementos patrimoniales necesarios para el desarrollo de la actividad de pequeños negocios o microempresas.</p> <p>CE5.4 Precisar las diferencias entre inversión, gasto y pago, y entre ingreso y cobro.</p> <p>CE5.5 Identificar las fuentes y formas más habituales de financiamiento.</p>

<p>fiscales, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>CE5.6 Explicar el costo de inversión y de producción en la planificación económica para inicio del pequeño negocio.</p> <p>CE5.7 En un supuesto práctico en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar un archivo documental y guardar todo documento (entradas y salidas), aplicando técnicas de archivo y organización de documentos. - Decidir el medio de pago que se va a utilizar, según la legislación vigente. - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Identificar el proceso de gestión para el registro de altas y bajas laborales de empleados(as) en la Tesorería de la Seguridad Social y en el Ministerio de Trabajo. - Utilizar correctamente formularios para liquidaciones sencillas de impuestos, aplicando la legislación vigente. - Elaborar la documentación e incluir en el plan de empresas. <p>CE5.8 A partir de un supuesto práctico, en el que se pretende caracterizar la planificación económico-financiera del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las necesidades básicas de pre inversión e inversión inicial de operaciones, especificando las fuentes de financiamiento. - Establecer la composición del patrimonio inicial. - Determinar el costo de producción. - Plantear el formato adecuado para los documentos básicos comerciales y contables —pedidos, recibos y facturas, libro diario, libro de banco, libro de inventario—, especificando el flujo de procesos de dicha documentación; y realizar las cotizaciones correspondientes para su impresión. - Preparar el presupuesto especificando el flujo de ingresos y gastos mensuales, ventas, beneficios o resultados y balance general. - Realizar la documentación e incluir en el plan de empresa.
<p>RA6: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>CE6.1 Definir las distintas formas de incursionar en la actividad empresarial.</p> <p>CE6.2 Relacionar las diferentes formas jurídicas de la empresa; e identificar, en cada caso, el grado de responsabilidad, ventajas, desventajas y los requisitos legales para su constitución.</p> <p>CE6.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramanan, el costo, la forma y el plazo requeridos.</p> <p>CE6.4 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere la constitución legal del pequeño negocio o microempresa de acuerdo con la legislación vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica conforme a la naturaleza del negocio y objetivos. - Identificar las vías de asesoría externa existente. - Determinar la imagen corporativa. - Redactar correctamente los documentos constitutivos requeridos: estatutos, acta de asamblea, determinación de aportes, lista de suscriptores, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> - Esquematizar detalladamente el proceso de trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Establecer las obligaciones contables, detallando la información requerida, la vía, el plazo y las instituciones competentes para formalizarlo. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en plan de empresa.
RA7: Presentar el proyecto utilizando eficazmente las competencias, técnicas y personales, adquiridas durante la realización del proyecto de aprendizaje en el módulo formativo.	<p>CE7.1 Formalizar el documento memoria del proyecto.</p> <p>CE7.2 Preparar una presentación del mismo en una feria, con el uso de medios tecnológicos.</p> <p>CE7.3 Exponer el proyecto, destacando sus objetivos y principales contenidos, y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.</p> <p>CE7.4 Utilizar un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.</p> <p>CE7.5 Realizar la defensa adecuada del proyecto durante la exposición, respondiendo razonadamente a posibles preguntas relativas al mismo, planteadas por el equipo evaluador.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Iniciativa emprendedora - Cultura emprendedora y empleo. - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social.	Relación cultura emprendedora y empleo. Identificación de las cualidades, perfil y factores estimulantes del espíritu emprendedor. Análisis del alcance personal, familiar y social de los emprendimientos.	Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento.
Emprendedor(a) - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras.	Análisis de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la Rep. Dom. Definición del plan de vida. Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.	Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento.
Emprendimiento - Tipos. - Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento.	Análisis de los factores clave del éxito de un emprendimiento. Análisis de los principales aportes de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título: materiales, tecnología, organización del proceso, etc.	Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad productiva. Disposición al trabajo en equipo.
Empresario(a) - Tipos. - Ventajas y desventajas.		Reconocimiento y valoración social de la empresa. Valoración de la ética empresarial. Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto.

<ul style="list-style-type: none"> - Función. - Cualidades. - Actuación de emprendedores(as) como empleados(as) de una empresa. <p>Factores para tomar en cuenta al emprender</p>		<p>Disposición a la sociabilidad y el trabajo en equipo.</p> <p>Respeto a las normas y procedimientos.</p> <p>Valoración de la ética en el manejo de la información.</p>
<p>Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de idea de negocio. - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio. - La idea de negocio en el ámbito del perfil profesional. - La idea de negocio en el ámbito del entorno social y familiar. - Técnicas para la selección de ideas de negocio. <p>Oportunidades de negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidad. 	<p>Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la familia profesional del título. - Al ámbito local. <p>Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio.</p> <p>Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet.</p>	<p>Pensamiento analítico y crítico en la interpretación de los datos obtenidos.</p> <p>Autoconfianza en la realización del trabajo de campo.</p> <p>Creatividad y autoconfianza en la presentación del plan.</p>
<p>La empresa y su entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto jurídico y económico - Tipos. Clasificación. - Áreas funcionales. - Responsabilidad social empresarial. - El entorno. 	<p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada.</p> <p>Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.</p>	<p>Valoración de la formalidad en la organización.</p> <p>Respeto por la igualdad de género.</p> <p>Valoración de las disposiciones legales en relación a las políticas de personal.</p>
<p>Viabilidad de idea de negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. 	<p>Realización del estudio de viabilidad de la idea de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de fuentes de información. - Diseño de formatos para la recolección de datos. 	<p>Objetivo, en la toma de decisiones administrativas.</p>
<p>Análisis FODA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. <p>El plan de empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa. 	<p>Definición de la estructura del estudio.</p> <p>Interpretación de la información recogida en el estudio de mercado y definición del modelo de negocio que se va a desarrollar.</p> <p>Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos.</p>	<p>Orientado a resultados</p> <p>Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada.</p> <p>Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.</p> <p>Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.</p>
	<p>Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes.</p> <p>Presentación del plan de</p>	<p>Valoración de la asociatividad para el desarrollo de la empresa.</p> <p>Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y</p>

	<p>viabilidad utilizando herramientas ofimáticas.</p> <p>Diseño del formato para el plan de empresa.</p> <p>Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.</p> <p>Iniciar la redacción del plan de empresa, definiendo los datos generales: actividad, ubicación, misión, visión, objetivos, valores.</p>	<p>legales.</p> <p>Seguridad en sí mismo(a) en el contacto con la audiencia.</p> <p>Valoración por la organización y limpieza del entorno.</p> <p>Creatividad máxima en la organización de los espacios para la feria.</p> <p>Dinámico y extrovertido en su afán por convencer sobre el proyecto en la celebración de la feria.</p>
<p>Plan de comercialización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigación de mercados. <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Importancia. • Fases. • El mercadeo y la competencia. • Clasificación del mercado. • El consumidor. <p>El mercadeo y las ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El producto. - Características - Ciclo de vida <p>Publicidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia comercial - Políticas de ventas. <p>El plan de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Importancia. - Elementos. 	<p>Diseñar el esquema del estudio de mercado.</p> <p>Determinación y aplicación de las estrategias de comercialización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de misión, visión y objetivos de la estrategia. - Definición detallada del producto o servicio. <p>Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia.</p> <p>Definición de políticas de precio y distribución.</p> <p>Estrategias de publicidad.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.</p> <p>Determinación del costo de la estrategia comercial.</p> <p>Determinación del valor agregado e innovación que se debe incluir en el modelo de negocio.</p> <p>Diseño del catálogo de productos.</p> <p>Presentación del plan.</p>	
<p>Aspectos organizacionales</p> <p>La organización.</p> <p>Estructura.</p> <p>Políticas.</p> <p>El personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Selección. 	<p>Decisiones organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Diseño de estructura organizativa. 	

<ul style="list-style-type: none"> - Perfiles de puestos. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la contratación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de puestos y manual de funciones. - Determinación de la forma de selección del personal. - Políticas organizacionales. - Delimitación del espacio físico, determinación de la ubicación, fachada, ambiente y decoración, equipamiento y mobiliario necesario para el emprendimiento. 	
<p>Gestión administrativa y financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para PYMES. - Cuentas corrientes. - Liquidación de ITBIS. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y libros de registros. - Obligaciones fiscales. - Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Liquidaciones de impuestos. <p>Gestión financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Cuentas de balances y de resultados - Fuentes de financiamiento. - Préstamos bancarios a corto y largo plazo. - <i>El leasing.</i> - <i>El factoring.</i> - Ayudas y subvenciones a las PYMES. <p>El costo del producto o servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Clasificación. <p>Planificación financiera</p> <p>La inversión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasto de pre inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones. <p>Proyecciones financieras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalidades. - Aspectos fundamentales. - Tipos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación de archivo documental. - Gestión de servicios bancarios. - Proceso de liquidación de impuestos. - Definición de logística de compra y venta. - Análisis del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa. - Distribución de la inversión. - Gestión del financiamiento. - Realizar cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos. - Estimación del costo. - Análisis básico de viabilidad económico-financiera - Proyección de ventas - Proyección del flujo ingresos y egresos - Proyección del Estado de Resultados y Balance General. - Identificación de gastos y utilidades conforme a las proyecciones económicas. 	

<p>Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia y ventajas. - Formas jurídicas. - Tipos y requisitos. - Lo que se debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos. - Trámites oficiales. - Licencias y permisos. - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. - Importancia. - Áreas importantes de capacitación. 	<p>Elección de la forma jurídica.</p> <p>Proceso de gestión de la constitución y puesta en marcha del pequeño negocio.</p> <p>Trámites oficiales y documentos constitutivos de un pequeño negocio o microempresa:</p> <p>Elaboración de documentos: estatutos, registro mercantil, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes u otros.</p> <p>Registro de nombre e imagen corporativa.</p> <p>Solicitud de licencias y permisos.</p> <p>Pago de impuestos.</p>	
<p>Técnicas para la presentación de un plan de empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía. 	<p>Preparación de la presentación mediante técnica expositiva.</p> <p>Ejecución de la exposición.</p> <p>Montaje y realización de feria.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la cultura emprendedora.
- Explicaciones del(de la) docente relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Realización de debates, lluvia de ideas, mesas redondas y actividades de análisis sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información, y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, mediante el análisis de un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, reflexionando y planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo, para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Realización de visitas guiadas, tanto a instituciones relacionadas con los trámites legales para la creación de empresas para conocer los procedimientos y requisitos establecidos, así como visitas a ferias profesionales e intercambio de experiencias con otros polítécnicos.
- Realización y exposición de un proyecto de emprendimiento en un tiempo determinado, incluyendo las etapas de planificación y realización de una serie de actividades e integrando los elementos del plan de empresa, a partir de la aplicación de los aprendizajes adquiridos.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

MÓDULO: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 3

Código: MF_006_3

Duración: 90 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos. CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4 Identificar los tipos de contratos según su naturaleza. CE1.5 Reconocer las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar. CE1.6 Identificar las causas y efectos de la modificación, así como la suspensión de los efectos del contrato de trabajo. CE1.7 Determinar las condiciones de trabajo de las diferentes modalidades de contratos. CE1.8 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.
RA2: Determinar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social, identificando las distintas clases de prestaciones.	CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS). CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. CE2.3 Identificar los regímenes de financiamiento existentes en el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.4 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.5 Identificar los requisitos necesarios para acceder a cada uno de los componentes del Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.6 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social. CE2.7 En un supuesto práctico correspondiente al Sistema Dominicano de Seguridad Social, requerir: <ul style="list-style-type: none">- Las bases de cotización de cada uno de los componentes del sistema.- Las cuotas correspondientes a empleadores(as) y trabajadores(as).
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. CE3.2 Valorar la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa, los trabajadores y la organización. CE3.3 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. CE3.4 Identificar los mecanismos internos de vigilancia para la implementación del sistema de gestión de higiene y seguridad en el trabajo. CE3.5 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo. CE3.6 Explicar los factores de riesgos laborales en el ambiente de trabajo relacionados con el perfil profesional. CE3.7 Identificar las medidas preventivas aplicables para eliminar, minimizar

	<p>o controlar los riesgos presentes en su ambiente de trabajo, relacionadas con el perfil profesional.</p> <p>CE3.8 Usos de las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.</p>
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro del ambiente laboral.	<p>CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación.</p> <p>CE4.2 Clasificar y caracterizar las etapas del proceso de comunicación.</p> <p>CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación dentro del ámbito laboral.</p> <p>CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción.</p> <p>CE4.5 En un supuesto práctico correspondiente a la recepción de instrucciones, establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo fundamental de la instrucción; - El grado de autonomía para su realización; - Los resultados que se deben obtener; - Las personas a las que se debe informar; - Quién, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. <p>CE4.6 Recibir y transmitir instrucciones para la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos para comprobar la eficacia de la comunicación.</p>
RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	<p>CE5.1 Identificar los tipos de conflictos en el trabajo y sus fuentes.</p> <p>CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos.</p> <p>CE5.3 Diferenciar entre datos y opiniones en el ámbito laboral.</p> <p>CE5.4 En un supuesto práctico correspondiente a la resolución de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el problema. - Presentar ordenada y claramente el proceso seguido y los resultados obtenidos en la resolución de un problema. - Superar equilibrada y armónicamente las presiones e intereses entre los distintos miembros de un grupo. <p>CE5.5 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.</p>
RA6: Aplicar las estrategias del trabajo en equipo; y valorar su eficacia y eficiencia, para la consecución de los objetivos de la organización.	<p>CE6.1 Identificar los elementos fundamentales del funcionamiento de un grupo y los factores que pueden modificar su dinámica.</p> <p>CE6.2 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo, en relación con el título.</p> <p>CE6.3 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz.</p> <p>CE6.4 En un supuesto práctico correspondiente al trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el proceso de toma de decisiones en equipo: la participación, el consenso y el liderazgo. - Adaptarse e integrarse a un equipo, colaborando, dirigiendo o cumpliendo las órdenes, según el caso. - Aplicar técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo, y las alternativas de aprendizaje a lo largo	<p>CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.</p> <p>CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil.</p> <p>CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral</p>

de la vida.	<p>relacionadas con el título.</p> <p>CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.</p> <p>CE7.5 Realizar la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.</p>
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	<p>CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc.</p> <p>CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo.</p> <p>CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo.</p> <p>CE8.4 Identificar las diferentes pruebas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección dentro de una empresa u organización.</p> <p>CE8.5 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar el currículo y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
El contrato de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contrato de trabajo y características más importantes. - Jornada laboral: características de los tipos de jornada. - Salario: partes y estructura del salario. - Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo. 	<p>Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el código de trabajo.</p> <p>Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos.</p> <p>Identificación de las ventajas que, para empleadores(as) y trabajadores(as), tiene cada tipo de contrato.</p> <p>Identificación de las principales características de los tipos de jornada.</p> <p>Identificación de las partes, estructura y los tipos de salarios.</p> <p>Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que tiene derecho el trabajador.</p> <p>Interpretación de la nómina.</p>	<p>Valoración de la necesidad de la regulación laboral.</p> <p>Respeto hacia las normas del trabajo.</p> <p>Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.</p> <p>Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales.</p> <p>Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los</p>
Sistema Dominicano de Seguridad Social <ul style="list-style-type: none"> - Campo de aplicación. - Estructura. 	<p>Análisis de la estructura del Sistema de la Seguridad Social.</p> <p>Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones. 	<p>trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización.</p> <p>Análisis de la importancia del sistema general de la Seguridad Social.</p> <p>Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad Social: contributivo, subsidiado y contributivo –subsidiado.</p> <p>Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.</p>	<p>colectivos más desprotegidos.</p> <p>Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la ciudadanía.</p> <p>Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.</p>
<p>Seguridad, salud e higiene en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Ley que aplica al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP). 	<p>Leyes que aplican al sector y sus reglamentos y normativas.</p> <p>Análisis de factores de riesgo.</p> <p>Análisis de la evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.</p> <p>Análisis de riesgos ligados a las:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. <p>Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.</p> <p>Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.</p> <p>Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.</p> <p>Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.</p> <p>Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.</p> <p>Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.</p>	<p>Valoración de la prevención en salud e higiene en el trabajo.</p> <p>Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.</p> <p>Valoración de la relación entre trabajo y salud.</p> <p>Interés en la adopción de medidas de prevención.</p> <p>Valoración de la formación preventiva en la empresa.</p> <p>Compromiso con la higiene y la seguridad.</p> <p>Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.</p> <p>Valoración del aporte de las personas para la consecución de los objetivos empresariales.</p>
<p>Comunicación en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. 	<p>Caracterización de las técnicas y tipos de comunicación.</p> <p>Utilización de las redes de comunicación, canales y medios, para la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.</p> <p>Actitud participativa en la</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Recursos para manipular los datos de la percepción. - Información como función de dirección. - Negociación: conceptos, elementos y estrategias de negociación. 		<p>resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.</p> <p>Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.</p>
<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Características de los equipos de trabajo. - Estructuras organizativas de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin. 	<p>Identificación de las características de un equipo de trabajo eficaz.</p> <p>Análisis de la formación de los equipos de trabajo.</p> <p>Selección del tipo de equipo ideal para cada situación de trabajo.</p> <p>Análisis de los posibles roles de cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo.</p> <p>Reconocimiento e identificación de las distintas fases por las que pasa un equipo de trabajo.</p> <p>Reconocimiento de la influencia de las actitudes de cada individuo en el equipo.</p> <p>Puesta en práctica de distintas técnicas de trabajo en equipo.</p>	<p>Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional.</p> <p>Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas.</p> <p>Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.</p>
<p>Resolución de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Proceso para la resolución o supresión de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Factores que influyen en la toma de decisión. - Métodos para la toma de decisión. - Fases para la toma de decisión. 	<p>Análisis del surgimiento de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.</p> <p>Identificación de distintos tipos de conflictos, quienes intervienen y sus posiciones de partida.</p> <p>Reconocimiento de las principales fases de solución de conflictos, la intermediación y los buenos oficios.</p> <p>Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.</p> <p>Identificación de las principales variables que influyen en el proceso de solución de conflictos.</p> <p>Análisis de las principales características de los medios pacíficos de solución de conflictos.</p>	<p>Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo.</p> <p>Responsabilidad respecto a sus funciones y a las normas.</p> <p>Compromiso con la higiene y la seguridad.</p> <p>Orden en el trabajo y el espacio laboral.</p> <p>Honradez e integridad en todos los actos en la empresa.</p> <p>Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario.</p>
<p>Inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. 	<p>Ánalisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.</p> <p>Identificación de itinerarios</p>	<p>Tolerancia y respeto con sus compañeros de trabajo y superiores.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de aprendizaje. - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. 	<p>formativos relacionados con el título.</p> <p>Definición y análisis del sector profesional del título.</p> <p>Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.</p> <p>Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.</p> <p>Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.</p>	
<p>Técnicas de búsqueda de empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Pruebas y entrevistas de selección. - Elementos clave de una entrevista de trabajo. 	<p>Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral: carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc.</p> <p>Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas.</p> <p>Manejo de información sobre el puesto solicitado.</p> <p>Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: (bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.gob.do, anuncios en medios de comunicación, etc.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquirido para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionadas a la búsqueda de información relativa al tema laboral.
- Resolución de problemas a través de una situación laboral planteada por el profesor los estudiantes apliquen de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución de dicha situación.
- Realización de un proyecto donde el estudiante pueda resolver un problema o aborda una

tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades , donde el resultado sea la inserción efectiva en el ambiente laboral.

- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

4. PERFIL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

1. Poseer los conocimientos y competencias requeridos para el ejercicio de la función docente, acreditados mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.

- a) Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
- b) Para los módulos comunes:
 - Módulo de Ofimática: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Tecnologías de la Información y Comunicación.
 - Módulo de Formación y Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
 - Módulo de Emprendimiento: poseer un grado académico de Licenciado en el área de conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.

2. Competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).

3. Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m² 20 alumnos	Superficie m² 30 alumnos
Aula polivalente	30	45
Laboratorio de Informática	40	60

Módulo Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
Aula polivalente	X	X	X	X	X		X	X	X
Laboratorio de Informática	X	X	X	X	X	X	X		

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none">- Mesa y silla para el formador- Mesa y sillas para alumnos- Pizarra para escribir con rotulador- Material de aula
Laboratorio de Informática	<ul style="list-style-type: none">- 30 PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado.- Pc para el profesor.- Escáner.- Impresora.- Mobiliario de aula.- Cañón de proyección.- Pantalla de proyección.- Reproductor audiovisual.

	<ul style="list-style-type: none"> - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. - Diccionarios profesionales de idiomas.
--	--

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se imparten en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio de enseñanza aprendizaje han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Zobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Mercedes María Matrillé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Proyecto de Cooperación Delegada UE-AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Sara Martín Mínguez	Coordinadora de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE-AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Responsables del Grupo de Trabajo		
Yanina Carbuccia	Coordinadora. Técnica Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Maria Yudelka Alcántara Fajardo	Secretaria Técnica. Técnico Docente Nacional.	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Joselyn Tatis	Técnico Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Dorabel Cordero	Técnico Docente Nacional	Ministerio de Educación de la República Dominicana, DETP
Teresa Alonso Asenjo	Experta Internacional en Administración y Comercio	Proyecto de Cooperación Delegada UE-AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Nombre	Cargo	Organización
Franklin Arturo Fernández Jiménez	Socio Director de Fernández & Asociados	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD)
Ramona Taveras	Analista de Nómina	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Vianna Noelia Gómez González	Analista del Centro de Capacitación	Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
Ivonne Jàquez	Gerente de Desarrollo Logístico	Induveca S.A., Grupo SID
Daniel Paredes	Coordinador de operaciones OOCC BHC	Edeeste
Yeshica Deyanira Peguero	Encargada de la División de Análisis de Mercado y Verificación de Publicidad	Instituto Nacional de los Derechos del Consumidor (Proconsumidor)

Juan Bryan Monegro	Asesor de Mercadeo para las empresas Alta Copa, Agua Planeta Azul, Licorera Altamira y Consultores y Asesores Especializados. Docente universitario.	Universidad Interamericana UNICA
Margary Ivelisse Lima Tapia	Administradora Local DGII Docente universitaria	Dirección General de Impuestos Internos (DGII), Universidad Tecnológica, Universidad APEC, Instituto de Capacitación Tributaria (INCAT), Universidad Autónoma de Santo Domingo.
Yolanda Mateo	Directora Técnica	Instituto de Contadores Públicos (ICPARD)
Alberto Yoy Batista	Presidente	Together Services, S. R. L., Agentes Aduanales
Horacio Rafael Álvarez	Asesor Ejecutivo de CEI-RD	Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD)
Máximo De León	Encargado del Área de Control de Inventarios	Mercacid
Roberto Velázquez	Encargado de la Unidad de Formación	MAPFRE BHD Seguros
Santa De León de Minaya	Docente universitaria	Instituto de Contadores Públicos Autorizados (ICPARD), Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCAMAIMA)
Néstor Melenciano	Docente universitario	Universidad Interamericana UNICA
Rubén Batista	Maestro Técnico	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Arelis Rijo	Maestra Técnica	Instituto Politécnico Fabio Amable Mota
Juan Santana	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona
Víctor Pascual Maríñez	Maestro Técnico	Politécnico Lilian Bayona

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

Nombre	Cargo	Organización
Yira Martínez	Analista del Departamento de Capacitación Laboral	Ministerio de Trabajo, Dirección General de Empleo
Dreny Lora	Analista de la Unidad de Emprendimiento	Ministerio de Trabajo
Ingrid Pérez	Técnico de Diseño Curricular en el Área de Comercio y Servicio	Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)
Dinorah Sánchez	Encargada del Departamento Técnico de Gestión de RR. HH.	Dirección General de Aduanas
Jorge Medrano	Gerente de Planificación y Desarrollo	Dirección General de Aduanas

Yocaren Nivar	Directora de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección General Contabilidad Gubernamental (DIGECOG)
César A. Díaz	Encargado Administrativo y Financiero	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES)
Paola de Paula	Egresada	Politécnico Unión Panamericana
Ubaldo Guzmán	Director	Politécnico Profesor Juan Bosch
Erick Zapata	Egresado	Politécnico Profesor Juan Bosch
Eliany Montero	Egresada	Politécnico Profesor Juan Bosch
Ricardo Camilo	Coordinador del Área de Administración Pública y Tributaria	Instituto Técnico Simón Orozco
Elvira Arnaud	Proyecto Neo R.D.	Fundación Sur Futuro
Sara Martín Mínguez	Coordinadora de Proyectos	Proyecto de Cooperación Delegada UE-AECID de Acciones Complementarias del PAPSE II
Domingo Asencio	Director Docente de Educación de Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)