

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**8015** *Real Decreto 558/2011, de 20 de abril, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional administración y gestión.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen dos nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia profesional Administración y Gestión, que se definen en los Anexos 543 a 544, así como sus correspondientes módulos formativos, avanzando así en la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Según establece el artículo 5.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.1.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Las Comunidades Autónomas han participado en la elaboración de las cualificaciones que se anexan a la presente norma a través del Consejo General de Formación Profesional en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como Real Decreto.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización

permanente. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

El presente proyecto de real decreto ha sido objeto de Dictamen del Consejo Escolar del Estado 89/2010, de 26 de octubre.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y de Trabajo e Inmigración, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de abril de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. *Cualificaciones profesionales que se establecen.*

Las Cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional Administración y Gestión y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por Niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios. Nivel 3. Anexo DXLIII.

Creación y gestión de microempresas. Nivel 3. Anexo DXLIV.

Disposición adicional única. *Actualización.*

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.<sup>ª</sup>, sobre regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales y 30.<sup>ª</sup> de la Constitución que atribuye al Estado la competencia para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 20 de abril de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de la Presidencia,  
RAMÓN JÁUREGUI ATONDO

## ANEXO DXLIII

### **Cualificación Profesional: asistencia en la gestión de los procedimientos tributarios**

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: AGA543\_3

#### Competencia general

Asistir y colaborar en los procedimientos tributarios de gestión, inspección y recaudación, así como en el procedimiento sancionador y en el de revisión en vía administrativa, obteniendo la información de trascendencia tributaria necesaria, atendiendo e informando al contribuyente y, realizando las gestiones administrativas tributarias de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente, y todo ello utilizando las aplicaciones informáticas necesarias.

#### Unidades de competencia

UC1783\_3: Obtener y diligenciar la información de trascendencia tributaria de los contribuyentes.

UC1784\_3: Asistir y atender al contribuyente en la gestión administrativa tributaria.

UC1785\_2: Realizar actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados.

UC1786\_3: Realizar actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación de los tributos.

UC1787\_3: Realizar actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos sancionador y de revisión.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

#### Entorno Profesional

#### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en la Administración Tributaria a nivel nacional, autonómico y local, y por cuenta propia o ajena en empresas que prestan sus servicios a las Administraciones Públicas.

#### Sectores Productivos

Está presente en las Administraciones Públicas y en el sector fiscal del ámbito privado.

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Agente Tributario en los Departamentos de Gestión de las Administraciones Públicas.

Agente Tributario en los Departamentos de Inspección de las Administraciones Públicas.

Agente Tributario en los Departamentos de Recaudación de las Administraciones Públicas.

Administrativo Tributario en los Departamentos de Gestión de las Administraciones Públicas.

Administrativo Tributario en los Departamentos de Inspección de las Administraciones Públicas.

Administrativo Tributario en los Departamentos de Recaudación de las Administraciones Públicas.

Gestor Administrativo Tributario en empresas de consultoría.

Teleoperador de gestión tributaria.

Formación Asociada (630 horas)

## Módulos Formativos

MF1783\_3: Obtención de información de trascendencia tributaria del contribuyente. (90 horas)

MF1784\_3: Atención al contribuyente en la gestión administrativa tributaria. (120 horas)

MF1785\_2: Gestión censal, notificación de actos y emisión de documentos de gestión tributaria. (60 horas)

MF1786\_3: Gestión administrativa de los procedimientos de aplicación de los tributos. (180 horas)

MF1787\_3: Gestión administrativa de los procedimientos sancionador y de revisión. (60 horas)

MF0233\_2: Ofimática. (120 horas)

## UNIDAD DE COMPETENCIA 1: OBTENER Y DILIGENCIAR LA INFORMACIÓN DE TRASCENDENCIA TRIBUTARIA DE LOS CONTRIBUYENTES

Nivel: 3

Código: UC1783\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Obtener información de trascendencia tributaria en bases de datos específicas de la Administración Tributaria u otras, aplicando criterios de búsqueda y consulta, y respetando la legislación vigente y las instrucciones establecidas, para su verificación y colaboración con otros Organismos Públicos.

CR 1.1 Las consultas se realizan, seleccionando las tablas que contienen la información precisa, relacionándolas y eligiendo los criterios de consulta y restricciones, de acuerdo con la información requerida o instrucciones recibidas.

CR 1.2 Los campos de las tablas y consultas necesarios se determinan, según la información solicitada e instrucciones recibidas, utilizando agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones, y cumpliendo el objetivo de la consulta o formulario.

CR 1.3 Los campos de las tablas y consultas que contienen la información solicitada se eligen, seleccionando los relevantes de acuerdo con el contenido y resultado buscado en el informe o listado –relación de pagadores y rendimientos obtenidos, compras y ventas de diferentes ejercicios, relación de trabajadores contratados en un periodo de tiempo determinado, u otros–.

CR 1.4 Las tablas o consultas de bases de datos externas importadas –Seguridad Social, otras– se comparan con las propias, en cumplimiento del deber de colaboración con la Administración Tributaria.

CR 1.5 Los contenidos seleccionados se agrupan, aplicando criterios de ordenación y clasificación que faciliten la utilización del informe o listado, o de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 1.6 Los resultados obtenidos de las búsquedas realizadas –identidad, domicilio, otros del contribuyente o su representante legal– se comprueban de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas, verificando los datos, el objetivo de la consulta y realizando las modificaciones que procedan.

CR 1.7 Las tablas o consultas de bases de datos propias se exportan a otras administraciones en los casos previstos en la normativa tributaria, a través de las herramientas disponibles en la aplicación informática, para colaborar con otros órganos administrativos o jurisdiccionales.

CR 1.8 La información de trascendencia tributaria se obtiene con rapidez y precisión, según las instrucciones recibidas y dentro de los plazos marcados por el procedimiento principal.

RP 2: Obtener y solicitar información de trascendencia tributaria de manera presencial y/o telemática en organismos públicos y registros oficiales, siguiendo las instrucciones

recibidas y los procedimientos establecidos, a fin de completar los expedientes de los procedimientos correspondientes.

CR 2.1 La relación de Entidades, Organismos Públicos y Registros con información relevante para los procedimientos tributarios se elabora consultando guías, Internet, de acuerdo con la información requerida y a las posibilidades de obtenerla.

CR 2.2 La presentación de mandamientos de solicitud de todo tipo de información, en general, y de cargas, en particular, en Registros se efectúa por personación, fax o medios telemáticos, según los procedimientos establecidos y las instrucciones recibidas.

CR 2.3 La información solicitada se obtiene por vía telemática, personalmente por entrega de los funcionarios del Registro u Organismo Público correspondiente o por obtención directa del actuario autorizado, previa identificación y comunicación del objeto de su actuación.

CR 2.4 La diligencia de constancia de hechos se redacta detalladamente por escrito o a través de la aplicación informática disponible, recopilando 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–.

CR 2.5 Las diligencias extendidas y la información obtenida se incorporan a los expedientes de los procedimientos correspondientes, previa grabación de la información, en su caso, en la base de datos.

CR 2.6 El informe sobre los datos con trascendencia tributaria, obtenidos en organismos públicos y registros oficiales, se elabora a través de las aplicaciones informáticas disponibles, para su incorporación al expediente.

RP 3: Obtener y solicitar información de trascendencia tributaria a través de visitas a los contribuyentes, entrevistas y observaciones, siguiendo las instrucciones establecidas, para verificar la información disponible.

CR 3.1 Las visitas a los contribuyentes se preparan a través de la emisión de listados por medios informáticos, ordenándose según los criterios establecidos –zonas, códigos postales, u otros–.

CR 3.2 La información se solicita al contribuyente citándolo en las oficinas públicas o en su domicilio fiscal, señalando la documentación que tiene que aportar.

CR 3.3 La documentación solicitada al contribuyente –datos tributarios de módulos, regímenes especiales de tributación, domicilio fiscal u otros– se obtiene mediante su entrega en las oficinas públicas, en el domicilio fiscal, en el domicilio de la actividad u otros.

CR 3.4 La entrevista al contribuyente o a terceras personas de su entorno, en su caso, se realiza en su domicilio fiscal, en el domicilio de la actividad, en las oficinas públicas u otros lugares, identificándose el actuario y comunicando el objeto de la actuación, en su caso, y utilizando las preguntas y el lenguaje correctos y adecuados a las características del entrevistado y a las circunstancias que motivan la visita.

CR 3.5 Los datos objetivos de la actividad se obtienen por observación directa, midiendo o contando los elementos y/o parámetros necesarios para determinar rendimientos o cuotas, tomando datos de libros, registros, facturas, u otros documentos de trascendencia tributaria aportados por el contribuyente o terceros, y, en su caso, recogiendo su estado y localización en fotografías y croquis sencillos.

CR 3.6 La información obtenida se recoge en diligencia de constancia de hechos, por medios informáticos o manualmente, reflejando las causas que motivan su formalización –Procedimiento Inspector, inclusión/exclusión de actividades en regímenes tributarios, inclusión en el Registro de Operadores Intracomunitarios, otros–, así como las manifestaciones efectuadas por el compareciente.

CR 3.7 La información obtenida y recogida en diligencia, a efectos de determinar la correcta determinación de rendimientos declarados en el IRPF, pagos fraccionados efectuados y cuotas de IVA trimestrales ingresadas, se graba, en su caso, en las bases de datos a través de aplicaciones informáticas específicas y según los procedimientos establecidos.

CR 3.8 El informe sobre los datos con trascendencia tributaria, obtenidos en visitas y requerimientos, se prepara a través de las aplicaciones informáticas disponibles.

RP 4: Proteger los datos obtenidos de los contribuyentes utilizando las medidas establecidas en el protocolo de seguridad de la información de la organización, a fin de garantizar su seguridad e integridad de conformidad con la normativa vigente.

CR 4.1 El conocimiento de las políticas, planes, normas, códigos y procedimientos de seguridad establecidos se garantiza a través de los mecanismos de difusión y formación propuestos por la organización, a los efectos de establecer la extensión y límites de la responsabilidad de los usuarios.

CR 4.2 Las normas de seguridad indicadas en el protocolo de la organización se respetan en cuanto al manejo de los soportes, almacenamiento de datos, protección de la contraseña de acceso, u otros aspectos, de conformidad con lo establecido en el documento de seguridad, en aplicación de la legislación vigente.

CR 4.3 Las medidas de seguridad técnicas y organizativas establecidas por la entidad se aplican, a su nivel de responsabilidad, a través de los medios adecuados propuestos, evitando la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados a los datos de los contribuyentes.

CR 4.4 El tratamiento de la información de carácter confidencial se realiza aplicando las medidas de seguridad establecidas en virtud del deber de secreto y la legislación vigente y, siendo consciente de las consecuencias que pueden derivarse de su incumplimiento.

CR 4.5 Las incidencias producidas en el manejo o acceso de los datos se recogen, a su nivel de responsabilidad, en el registro de incidencias incluyendo el tipo de incidencia, persona que la realiza, persona afectada y los efectos derivados de la misma.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos: Ordenadores personales en red local y nacional con conexión a Internet. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos –BDP, BDN, otras–. Importación de bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Equipos ofimáticos: fax, fotocopidora, 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 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 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, 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 2: ASISTIR Y ATENDER AL CONTRIBUYENTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: UC1784\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Atender a los contribuyentes de forma personal y/o telemática, en las peticiones de información, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de naturaleza tributaria, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR 1.1 La atención al contribuyente se realiza con rapidez y precisión, utilizando los distintos recursos de la comunicación presencial o telefónica –escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonaciones adecuadas de la voz, otros–.

CR 1.2 Las dudas planteadas en materia de aplicación de los tributos se resuelven con rapidez y eficiencia, aplicando criterios de prudencia, dentro del marco de su responsabilidad y recurriendo a su superior jerárquico, en su caso.

CR 1.3 Las modificaciones y cambios sobre normativa tributaria se informan con claridad y rigor, facilitando en su caso, fechas de publicación, ayudas virtuales, manuales u otros materiales divulgativos.

CR 1.4 Las consultas sobre requerimientos tributarios se atienden identificando sus elementos e informando acerca de las consecuencias del incumplimiento de los mismos, dentro del marco de su responsabilidad y recurriendo a su superior jerárquico, en su caso.

CR 1.5 Las reclamaciones efectuadas por el contribuyente, respecto al servicio recibido, se atienden indicando la forma de presentación de las mismas, así como los requisitos y plazos establecidos por la normativa aplicable.

CR 1.6 Las medidas necesarias en la atención personal o telefónica ante las sugerencias, quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando con corrección a su formalización.

CR 1.7 La posibilidad de remitir las quejas y reclamaciones a otros órganos independientes, en su caso, se comunica a los contribuyentes informándoles de los órganos existentes y actuaciones a realizar en cada caso.

CR 1.8 Las consultas sobre los derechos, garantías y obligaciones del contribuyente en relación a los procedimientos tributarios, se resuelven con claridad, precisión y corrección, de acuerdo con la normativa aplicable, dentro del marco de su responsabilidad y recurriendo a su superior jerárquico, en su caso.

CR 1.9 Las consultas sobre los documentos y justificantes necesarios en los procedimientos tributarios se atienden, detallando la forma, anexos, requisitos y plazos establecidos por la normativa aplicable dentro del marco de su responsabilidad y recurriendo a su superior jerárquico, en su caso.

CR 1.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

RP 2: Informar a los contribuyentes, personal y/o telemáticamente, sobre el estado de tramitación de los procedimientos tributarios en los que sean parte, de forma diligente a fin de facilitar su seguimiento.

CR 2.1 La información al contribuyente se proporciona diligentemente, aplicando las técnicas de comunicación presencial o telefónica –escucha activa, empatía, sonrisa, lenguaje positivo, entonaciones adecuadas de la voz, otros–.

CR 2.2 Las consultas sobre el estado de tramitación tributaria se atienden personal y/o telemáticamente, identificando el procedimiento y obteniendo la información necesaria, a través de la aplicación informática disponible, o en su caso, solicitándola al departamento correspondiente.

CR 2.3 El estado de tramitación de los procedimientos de gestión tributaria e inspección, iniciados de oficio o a instancia de parte, se informa al contribuyente especificando las actuaciones que debe realizar.

CR 2.4 El importe, origen y desglose de los conceptos de las deudas pendientes de pago, así como la fase del procedimiento ejecutivo en que se encuentren, se comunican al contribuyente por los medios disponibles, previa solicitud del mismo en la Dependencia de Recaudación.

CR 2.5 El estado de tramitación de devoluciones solicitadas por el contribuyente se informa detallando la fase en la que se encuentra y el tiempo aproximado para su reembolso.

CR 2.6 El derecho a desistir de las solicitudes, recursos y reclamaciones interpuestos, en su caso, se comunica a los contribuyentes con precisión y asegurando su comprensión, por los medios disponibles.

CR 2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan en todas las comunicaciones presenciales, telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

RP 3: Recepcionar y registrar la documentación tributaria de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente, trasladándolas a la Unidad Administrativa correspondiente para su tramitación.

CR 3.1 La documentación tributaria –liquidaciones, solicitudes, recursos, declaraciones, alegaciones, otros– recibida se comprueba identificándola con precisión –destinatario, asunto, anexos, otros–, verificando los requisitos legalmente establecidos, según la documentación aportada.

CR 3.2 Los cotejos, compulsas u otras gestiones adicionales necesarias en la recepción de la documentación, se realizan conforme a las normas internas, comprobando la exactitud con los originales, y utilizando los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización o Administración Pública.

CR 3.3 La documentación de trascendencia tributaria se recoge en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR 3.4 La documentación tributaria recibida se registra conforme a las normas internas a través de los medios convencionales o informáticos disponibles en la organización o Administración Pública.

CR 3.5 La documentación tributaria admitida se distribuye a través de los canales convencionales y/o telemáticos establecidos por la organización o Administración Pública, trasladándola a la Unidad de Tramitación correspondiente, con rapidez y exactitud.

CR 3.6 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el registro y distribución de la información.



RP 4: Orientar a los contribuyentes sobre las diferentes alternativas de tributación de las actividades económicas y sus rendimientos, en función de su perfil fiscal, explicando las características derechos y obligaciones, a fin de atender sus necesidades.

CR 4.1 La asistencia al contribuyente se realiza teniendo en cuenta, la evolución y tendencia de sus resultados económicos, utilizando técnicas de comunicación personal y de atención telefónica en su caso –sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas de la voz, otros–, y de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente.

CR 4.2 Las consultas frecuentes sobre las obligaciones formales –renuncias, plazos, revocaciones o exclusiones, fuera de plazo, otros– de los diferentes regímenes de tributación –Estimación directa normal y simplificada, Régimen Especial Simplificado, Régimen Especial de Agricultura, Ganadería y Pesca del IVA, Estimación Objetiva del IRPF u otros– y obligaciones materiales, se explican al contribuyente, de forma clara, asegurando su comprensión y resaltando las ventajas e inconvenientes de su aplicación o renuncia.

CR 4.3 La información sobre novedades legislativas y modificaciones en los plazos para renunciar o revocar la renuncia a la adscripción a las Unidades de Módulos, se suministra con claridad y precisión a los contribuyentes.

CR 4.4 Los pagos fraccionados, rendimiento de actividades económicas del IRPF y cuotas de IVA se determinan a través de aplicaciones informáticas específicas y de acuerdo con los criterios establecidos por la normativa vigente.

CR 4.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

RP 5: Asistir a los contribuyentes, personal o telemáticamente, en el cumplimentado de declaraciones y autoliquidaciones a fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

CR 5.1 Las consultas de los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias de declaraciones y autoliquidaciones se atienden personal y/o telemáticamente aplicando en su caso, criterios de atención telefónica –sonrisa telefónica, entonaciones adecuadas, otros–, dentro del marco de su responsabilidad y teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.

CR 5.2 Las dudas planteadas e incidencias surgidas respecto a la confección de los modelos de autoliquidaciones y declaraciones informativas se resuelven, dentro del marco de su responsabilidad, informando al contribuyente con claridad, precisión y asegurando su comprensión, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

CR 5.3 Las dudas en relación con el manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda facilitados por las Administraciones Tributarias estatal, autonómicas y locales –IS, IRPF, IVA, ITPAJD, ISD, Declaración Censal, Tasas, otros–, se resuelven con claridad, asegurando su comprensión, informando de los pasos a seguir y criterios para su correcta instalación.

CR 5.4 La solicitud de borrador de la declaración del IRPF, se tramita, a petición del contribuyente siguiendo el procedimiento establecido, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través de los programas de ayuda disponibles –programa PADRE u otros–.

CR 5.5 El borrador de la declaración del IRPF se rectifica y/o confirma, a petición del contribuyente, siguiendo el procedimiento establecido, actualizando y recalculando los datos, según las manifestaciones y datos aportados por el mismo, y a través de los programas de ayuda disponibles –programa PADRE u otros–.

CR 5.6 Las declaraciones y liquidaciones de los diferentes impuestos se elaboran con la asistencia de programas de ayuda disponibles, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico y de acuerdo con la información facilitada por el contribuyente y, en su caso, la obrante en la Administración.

CR 5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan en todas las comunicaciones telefónicas y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos: Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Materiales de archivo. Bases de datos nacional y provinciales: BDN, BDP. Programas de asistencia al contribuyente facilitados por la Agencia Tributaria –PADRE, otros– y aplicaciones generales de uso interno –SIR, ZUJAR, VIES u otros–.

Productos y resultados:

Sugerencias, quejas y reclamaciones de los contribuyentes atendidas, recepcionadas y canalizadas. Quejas y reclamaciones formalizadas. Consultas resueltas sobre programas de ayuda de IRPF, IS, IVA y otros. Estado de tramitación de los procedimientos tributarios comunicado. Cotejo y compulsión de documentación tributaria. Documentación tributaria recepcionada y registrada. Pagos fraccionados, rendimientos de actividades económicas del IRPF e IS y cuotas del IVA, calculados a través de aplicaciones informáticas. Autoliquidaciones cumplimentadas. Declaraciones-liquidaciones confeccionadas mediante aplicaciones informáticas. Incidencias resueltas en las declaraciones-liquidaciones. Solicitudes de borrador de declaración del IRPF tramitadas a través del programa informático. Borradores de declaración del IRPF rectificadas y/o confirmadas a través de la aplicación informática. Protección de datos.

Información utilizada o generada:

Datos sobre peticiones de consulta, información y denuncias. Legislación específica en materia tributaria. Ley General Tributaria y normativa de desarrollo. Legislación de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación tributaria. Normativa vigente en materia de tributos, protección de datos, firma electrónica. Libro de recepción de quejas. Archivos de expedientes finalizados. Instrucciones y normativa vigente en materia de asistencia al contribuyente. Información sobre manejo, descarga e instalación de los programas de ayuda facilitados por las Administraciones Públicas. Órganos existentes y posibles actuaciones ante órganos independientes. Documentos y justificantes de procedimientos de gestión tributaria e inspección. Información sobre los diferentes regímenes de tributación. Consultas, vinculantes y no vinculantes. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR ACTUACIONES TRIBUTARIAS DE DEPURACIÓN CENSAL, NOTIFICACIONES Y EMISIÓN DE CERTIFICADOS

Nivel: 2

Código: UC1785\_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Depurar censos, a través de la información obtenida de la propia base de datos y/o de los obligados tributarios, de acuerdo con las instrucciones recibidas y los procedimientos establecidos para su actualización.

CR 1.1 Los contribuyentes que ejercen actividades económicas, se seleccionan siguiendo las instrucciones del superior jerárquico, emitiendo, en su caso, el listado correspondiente.

CR 1.2 Los errores censales –situaciones de incongruencia e incompatibilidad en el censo de empresarios, profesionales y obligados a retener– se detectan por medios informáticos, comparando los datos que figuran en el censo con las posibles situaciones reales producidas, de acuerdo con la normativa vigente.

CR 1.3 Las cartas de solicitud de información al contribuyente, se preparan a través de medios informáticos, según el procedimiento establecido y las instrucciones recibidas.

CR 1.4 Las cartas de requerimiento de información se envían al contribuyente por correo ordinario o electrónico, en su caso.

CR 1.5 La información obtenida de los contribuyentes se verifica analizando los datos y comprobando su correcta situación tributaria –domicilio fiscal, domicilio de la actividad, y tanto de obligaciones a cumplir como periodicidad en las mismas–, de conformidad con la normativa vigente y las opciones ejercitadas, en su caso, por el contribuyente.

CR 1.6 Los errores censales se corrigen, a través de las bases de datos específicas, según las opciones ejercitadas por el contribuyente –renuncias, revocaciones, actividad ejercida, volumen de operaciones u otros–.

RP 2: Realizar notificaciones de la actuación tributaria a los contribuyentes, de acuerdo con las instrucciones recibidas y la normativa vigente, para dar eficacia a los actos administrativos.

CR 2.1 Los documentos a notificar de procedimientos y actuaciones de gestión, inspección y recaudación se ordenan según los criterios establecidos –zonas, códigos postales, u otros– para su distribución por rutas, optimizando recorridos de acuerdo a criterios de proximidad de localización de los contribuyentes.

CR 2.2 El domicilio de los contribuyentes y, en su caso, el domicilio y la identidad de sus representantes se comprueban a través de la base de datos, buscando, en su caso, otros posibles domicilios conocidos por la Administración, o por la información suministrada por terceros.

CR 2.3 Las notificaciones al contribuyente o persona autorizada se realizan personalmente en el domicilio fijado a su efecto, grabando, a través de medios informáticos, la hora y fecha de entrega y dejando constancia en el acuse de recibo debidamente firmado, la identidad del receptor, así como las fechas de intento de notificación a efectos de cómputo de plazos.

CR 2.4 La efectividad de la notificación se comunica verbalmente, al contribuyente o, en su caso, a su representante, ante la negativa a firmar el acuse de recibo o a recibir el objeto de la notificación.

CR 2.5 Las diligencias de constancia de hechos, en los supuestos de negativa a firmar y de contribuyente desconocido, se extienden detalladamente por escrito o a través de la aplicación informática disponible, quedando unidas al expediente, en su caso.

CR 2.6 El listado de las notificaciones no realizadas por negativa a firmar o a recibir el objeto de notificación se elabora a través de medios informáticos, adjuntando las diligencias extendidas en la visita efectuada, a los efectos de realizar las citaciones que procedan a través del boletín oficial correspondiente.

CR 2.7 La notificación de requerimiento de la personación del contribuyente en las oficinas de la administración competente, se realiza por escrito, en los casos de negativa a firmar y/o recibir el acto o documento objeto de notificación, en el domicilio fiscal o en el señalado a efectos de notificaciones.

CR 2.8 Los acuses de recibo o las diligencias extendidas se entregan al superior jerárquico para su inclusión en expediente o para su archivo, dependiendo de la actuación o procedimiento seguido.

CR 2.9 Las notificaciones relacionadas informáticamente, destinadas a solicitar la comparecencia del obligado tributario, se remiten periódicamente, a través del Registro de salida, al Boletín Oficial correspondiente.

RP 3: Emitir certificados, copias de declaraciones, acreditaciones u otros documentos relacionados con la Administración Tributaria, solicitados por el contribuyente, a través de aplicaciones informáticas, a fin de satisfacer sus necesidades y/u obligaciones frente a terceros.

CR 3.1 La petición por parte del contribuyente de documentos y certificados de naturaleza tributaria se atiende personal y/o telemáticamente, aplicando criterios de comunicación –sonrisa, entonaciones adecuadas, otros– y teniendo en cuenta el procedimiento establecido.

CR 3.2 El cumplimiento de los requisitos exigidos para la emisión del documento o certificado –identidad del solicitante o representante, firma, autorización previa, exenciones objetivas y subjetivas, otros– se verifica a través del examen de la documentación aportada u obrante en la Administración.

CR 3.3 Los certificados –de firma digitalizada, de estar al corriente de obligaciones tributarias, otros– y las copias de declaraciones y/u otros documentos presentados por el contribuyente, se emiten a través de medios informáticos.

CR 3.4 Los certificados, copias de declaraciones y documentos emitidos, se remiten al contribuyente o solicitante autorizado, a través de los medios disponibles –correo ordinario o telemáticamente–.

CR 3.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan en todas las comunicaciones personales y telemáticas de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos: Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos –BDP, BDN, otras–, aplicaciones específicas de Gestión Tributaria. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Guías telefónicas. Planos provinciales y callejeros locales. Material de oficina.

Productos y resultados:

Censos actualizados. Información verificada. Listados y cartas de aviso emitidos. Notificaciones entregadas. Diligencias de constancia de hechos extendidas. Errores censales detectados y corregidos. Cartas de aviso remitidas. Acuses de recibo, grabados y archivados. Listados de notificaciones no efectuadas. Certificados, copias de declaraciones y otros documentos presentados por el contribuyente emitidos y remitidos.

Información utilizada o generada:

Notificaciones, requerimientos y diligencias. Listados de notificaciones no realizadas. Declaraciones y autoliquidaciones. Certificados emitidos por otras Administraciones. Listados de contribuyentes. Legislación de protección de datos. Normativa Tributaria y Reglamentos de desarrollo. Libros y registros establecidos por normas tributarias, mercantiles, laborales u otras. Documentos fiscales y mercantiles. Propuestas de liquidación. Instrucciones del superior jerárquico. Información sobre los requisitos exigidos para la emisión de documentos o certificados tributarios. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DERIVADAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS

Nivel: 3

Código: UC1786\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar las actividades de formalización, seguimiento y archivo de los expedientes

tributarios de los contribuyentes, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, a fin de garantizar el acceso, recuperación, y conservación de la documentación.

CR 1.1 El expediente tributario se forma incorporando al mismo, física o informáticamente, la información trascendente para el procedimiento –notificaciones, acuses de recibo, diligencias, declaraciones, liquidaciones, actuaciones de información previa, listados, requerimiento de los títulos de propiedad, compromiso de aval u otros–.

CR 1.2 El índice del expediente tributario se genera de manera eficiente y segura a través de la herramienta informática establecida para facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

CR 1.3 El seguimiento del expediente se realiza incorporando al mismo los nuevos documentos generados a lo largo de los procedimientos, a los efectos de dejar constancia de los mismos.

CR 1.4 La documentación se registra a través de los soportes disponibles asignando los códigos establecidos que permitan su posterior localización aplicando los criterios de clasificación, por orden y prioridad, establecidos por la organización, a fin de certificar su existencia.

CR 1.5 La información incorporada al expediente –cuentas corrientes, valores u otros depósitos en entidades financieras o de crédito, pagadores, retenedores, bienes inmuebles rústicos o urbanos u otros–, se ordena por entidades, pagadores o bienes, seleccionándolos según los criterios establecidos y de conformidad con la normativa vigente.

CR 1.6 Los escritos de alegaciones, en su caso, se archivan comprobando la identidad del contribuyente y, el procedimiento y expediente al que hacen referencia.

CR 1.7 La eliminación de los archivos o carpetas se realiza siguiendo el protocolo establecido supervisando el contenido de los elementos a eliminar, aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información, y respetando el medioambiente.

CR 1.8 La legitimación de las personas se comprueba aplicando la normativa vigente y las normas internas establecidas a los efectos de su acceso a la documentación del expediente.

CR 1.9 La autorización reglamentada presentada en los requerimientos de documentación de uso restringido por miembros internos o externos a su ámbito de actuación se verifica comprobando la autenticidad de la misma.

CR 1.10 La carpeta de la reclamación económico-administrativa se cumplimenta identificando en su portada al reclamante, el objeto de la reclamación así como el número de registro, a efectos de su posterior seguimiento hasta la resolución.

RP 2: Comprobar las declaraciones y autoliquidaciones, de acuerdo con las normas establecidas e instrucciones recibidas, con objeto de dar curso a los expedientes de los procedimientos de devolución del IRPF, verificación de datos, comprobación limitada y actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas.

CR 2.1 La corrección de los importes declarados por el contribuyente en el procedimiento de autoliquidación de impuestos, pagos a cuenta –pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta del IRPF–, se comprueba efectuando los cálculos pertinentes a través de los medios informáticos disponibles.

CR 2.2 Los rendimientos autoliquidados por el contribuyente en la devolución del IRPF se comprueban comparando lo declarado por el contribuyente con los datos en poder de la Administración.

CR 2.3 El reembolso solicitado o, en su caso, el inicio del procedimiento de verificación de datos o de comprobación limitada se propone por medios informáticos al superior jerárquico.

CR 2.4 Los datos declarados por el contribuyente en la autoliquidación del IRPF se comprueban, mediante la verificación de sus datos, comparando los justificantes aportados por el contribuyente con los importes y conceptos autoliquidados.

CR 2.5 Las propuestas de liquidación provisional de IRPF –importe a ingresar o a devolver, deducciones, otros– se elaboran informáticamente una vez verificados los datos aportados por el contribuyente, poniendo fin al procedimiento de verificación de datos o iniciándose, en su caso, el de comprobación limitada.

CR 2.6 El cumplimiento de las obligaciones periódicas de los diversos tributos se verifica a través de medios informáticos, comprobando su realización en los plazos establecidos en la normativa vigente.

CR 2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 3: Comprobar las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos verificando los cálculos y modificando los datos, en su caso, de acuerdo con las normas establecidas, para su correcto cumplimiento.

CR 3.1 Las anotaciones que figuran en el libro registro de bienes de inversión se comprueban cotejando las facturas justificativas de las mismas y las amortizaciones deducidas.

CR 3.2 Las anotaciones que figuran en el libro registro de ingresos de agricultores y ganaderos se comprueban confrontando los importes anotados con los consignados en la declaración del IRPF.

CR 3.3 El importe de las anotaciones del libro registro de facturas recibidas del IVA se compara con el deducido en concepto de IVA soportado en operaciones corrientes y de bienes de inversión.

CR 3.4 Los datos obtenidos de los justificantes de los signos, índices o módulos –recibos de luz, tarjeta técnica de vehículos, certificados de empleados de Seguridad Social, superficie de local u otros– se comparan con los datos declarados en las autoliquidaciones de IVA, IRPF, y pagos fraccionados.

CR 3.5 Los importes de los pagos fraccionados de IRPF y cuotas trimestrales de IVA de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos se comprueban realizando los cálculos por medios informáticos, según los datos obtenidos de la actividad y la normativa vigente.

CR 3.6 El correcto cumplimiento de la obligación de autoliquidar los pagos fraccionados y las cuotas trimestrales, se comprueba comparando los datos de la autoliquidación con lo calculado previamente.

CR 3.7 Las modificaciones de los datos obtenidos en la comprobación –módulos, amortizaciones, cuotas de IVA soportadas en adquisiciones de bienes corrientes y de inversión, otros– y la propuesta de regularización se registran en una ficha cumplimentada por medios informáticos, de conformidad con el procedimiento establecido.

CR 3.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 4: Realizar las actividades de contraste de obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de participación en la ejecución de medidas cautelares, de acuerdo con las instrucciones recibidas y el procedimiento establecido, para asistir en el procedimiento inspector.

CR 4.1 Los documentos justificativos –facturas, recibos, otros– sus requisitos formales e importes, aportados por el contribuyente, se contrastan con sus fuentes, verificando los cálculos de los importes y su ajuste a la normativa vigente.



CR 4.2 Los datos obtenidos de los libros contables y fiscales, aportados en soportes magnéticos, se normalizan a través de la aplicación informática correspondiente tales como, ALIAS, PROMETEO, PANDATA y otros, ordenando y codificando la documentación fiscal en función del procedimiento interno seguido.

CR 4.3 Los listados de las cuentas bancarias aportadas por el deudor tributario se contrastan detectando los ingresos, transferencias, emisión de cheques, pagarés u otros.

CR 4.4 Los importes declarados por el contribuyente se contrastan comparándolos con los datos de la autoliquidación y los que figuran en listas oficiales.

CR 4.5 El valor declarado en la valoración de los bienes existentes se contrasta con el derivado del dictamen pericial, por orden del superior jerárquico y siguiendo el procedimiento establecido.

CR 4.6 Los justificantes y documentos aportados por el deudor tributario –autorizaciones administrativas, concesiones, altas en la Seguridad Social, otros– se contrastan con los requisitos exigidos por la normativa específica de los tributos, examinándolos físicamente.

CR 4.7 La colaboración en la ejecución de medidas cautelares –precintado, incautación, clausura, otros– en los procedimientos de inspección y sancionador se realiza de acuerdo con las instrucciones recibidas, normas y procedimientos establecidos.

CR 4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 5: Realizar gestiones administrativas en los procedimientos recaudatorios, formando los expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago, de conformidad con las instrucciones recibidas y el procedimiento establecido, a fin de facilitar al contribuyente el pago de la deuda tributaria.

CR 5.1 Las cartas de pago de las deudas resultantes de autoliquidaciones o liquidaciones practicadas por la Administración Tributaria, así como las resultantes de los procedimientos de derivación de responsabilidad, se elaboran siguiendo las instrucciones recibidas, a través de los recursos informáticos disponibles, para su remisión.

CR 5.2 La cuantía del recargo establecido, una vez vencido el plazo de pago en periodo voluntario y antes de ser notificada la providencia de apremio, se determina por medios informáticos calculándola según establezca la normativa vigente.

CR 5.3 La paralización de las deudas y demás actuaciones de recaudación se realiza informáticamente, una vez recepcionadas las solicitudes de aplazamiento, compensación y/o fraccionamiento, tanto en período voluntario como en ejecutivo, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 5.4 Los datos de la solicitud y los de los documentos aportados por el deudor –identidad, razón social, otros– en el procedimiento recaudatorio, se comprueban, en el momento de la recepción del aval, cotejándolos con los datos requeridos al efecto por la normativa vigente.

CR 5.5 La información sobre la idoneidad de los documentos aportados por el deudor –solicitud, aval, otros– en el procedimiento recaudatorio, se comprueba a través de las aplicaciones informáticas disponibles, para su remisión al superior jerárquico.

CR 5.6 El aval definitivo se afecta al pago de la deuda, grabándose en la base de datos y archivándose en lugar adecuado a la naturaleza del documento, siguiendo las instrucciones recibidas.

CR 5.7 Las propuestas de compensación de las deudas pendientes, una vez finalizado el plazo de pago en período voluntario o en un momento anterior, se elaboran comparando las deudas con los créditos a favor del contribuyente, a efectos de su extinción en la parte concurrente, para su remisión al superior jerárquico.

CR 5.8 Las propuestas de aplazamiento y fraccionamiento de las deudas pendientes, una vez finalizado el plazo de pago en periodo voluntario o en un momento anterior, se elaboran calculando los intereses y recargos correspondientes, según el procedimiento establecido y la normativa vigente, para su remisión al superior jerárquico.

CR 5.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 6: Realizar gestiones administrativas en los procedimientos de embargo, subastas y enajenación de bienes, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices recibidas a fin de notificarlas a los deudores y terceros implicados.

CR 6.1 La diligencia de embargo, previa autorización del Jefe de Unidad o persona responsable, se extiende a través de los recursos informáticos disponibles y con las copias y datos requeridos legalmente para su firma.

CR 6.2 La información relativa al importe de sueldos y salarios percibidos por el deudor, se solicita por correo convencional o electrónico mediante acuse de recibo, o en su caso, personalmente, al pagador a los efectos del cálculo de la cuantía a embargar.

CR 6.3 La cuantía a embargar del salario y su periodicidad se determinan a través de las aplicaciones informáticas específicas de acuerdo con el procedimiento establecido y la normativa vigente.

CR 6.4 La ejecución de la diligencia de embargo se efectúa presencialmente en la entidad financiera o de crédito para la formalización del resultado de la actuación –positivo total, positivo parcial o negativo–, firma y cobro, si procede.

CR 6.5 Los mandamientos expedidos por recaudación y dirigidos al registrador, se presentan en tiempo y forma, adjuntando las copias necesarias en el registro correspondiente.

CR 6.6 Las actuaciones de cumplimentado y envío de las órdenes referidas a las peritaciones internas y externas de los bienes embargados se realizan en tiempo y forma establecidos según las instrucciones recibidas, a través de los sistemas informáticos disponibles.

CR 6.7 El acto de la subasta se publica en el tablón de anuncios de la oficina del órgano de recaudación a que esté adscrito el deudor.

CR 6.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos: Ordenadores personales en red local, Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos –BDP, BDN, otras–. Herramientas específicas de la Inspección –ALIA, PROMETEO, HOST, PANDATA, otras–. Programas y aplicaciones generales de uso interno: INFORMA, SIR, ZUJAR, otras. Aplicaciones específicas de Recaudación. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

Productos y resultados:

Información grabada y registrada. Diligencias extendidas de constancia de hechos y de embargos. Recursos, reclamaciones. Solicitudes de devolución de ingresos indebidos y de devolución de coste de garantía, tramitados. Autoliquidaciones rectificadas. Justificantes de ingresos comprobados. Anotaciones en libros registro de IVA, contrastadas. Justificantes de módulos de IVA o IRPF, comparados. Expediente tributario formado. Documentación

de los expedientes. Personas legitimadas para acceder al expediente, importes y datos comprobados. Liquidaciones de IRPF e IS verificadas. Pagos fraccionados de IRPF e IS y cuotas de IVA, verificados. Propuestas de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de deudas pendientes. Cumplimiento de obligaciones periódicas, verificado. Datos y documentos fiscales normalizados, ordenados y codificados. Órdenes de peritaciones de bienes embargados cumplimentadas y enviadas.

Información utilizada o generada:

Normas tributarias. Libros y registros establecidos por normas tributarias, mercantiles, laborales u otras. Documentos fiscales y mercantiles. Compromisos de avales. Importes de garantías, intereses, devoluciones de ingresos indebidos, calculados y determinados. Información de notificaciones, acuses de recibo, diligencias, declaraciones, liquidaciones, listados, requerimiento de los títulos de propiedad, cuentas corrientes, valores u otros depósitos en entidades financieras o de crédito, bienes inmuebles rústicos o urbanos. Justificantes aportados por el contribuyente. Dictámenes periciales. Instrucciones del superior jerárquico. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: REALIZAR ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DERIVADAS DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADOR Y DE REVISIÓN

Nivel: 3

Código: UC1787\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar gestiones administrativas en la tramitación del procedimiento sancionador e imposición de recargos por declaración extemporánea, de acuerdo con las instrucciones del superior jerárquico y según el procedimiento establecido, a fin de colaborar en su resolución.

CR 1.1 Las causas que dan lugar al inicio del procedimiento sancionador se revisan de acuerdo con las instrucciones recibidas, los datos obrantes en el expediente y el procedimiento establecido.

CR 1.2 Los motivos alegados por el contribuyente se verifican, bajo la supervisión del superior jerárquico, comprobando su existencia y su ajuste a la normativa vigente.

CR 1.3 Las fechas de presentación de autoliquidaciones y declaraciones alegadas por el contribuyente, en los supuestos de recargo por declaración extemporánea, se comprueban contrastándolas con las que figuran en las bases de datos tributarias y en los archivos.

CR 1.4 Las propuestas de sanción o de imposición de recargos por declaración extemporánea, se elaboran calculando su importe a través de aplicaciones informáticas según el procedimiento establecido en la normativa vigente, para su remisión al órgano competente.

CR 1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: Realizar gestiones administrativas en los recursos y solicitudes interpuestos por los contribuyentes para la defensa de sus intereses legítimos frente a la administración tributaria, según la normativa vigente y las instrucciones recibidas, a fin de tramitarlos.

CR 2.1 La documentación aportada por el recurrente y los datos obrantes en el expediente se revisan comprobando el cumplimiento del procedimiento legalmente establecido.

CR 2.2 La garantía aportada por el recurrente se asocia a la deuda tributaria, grabándose por medios informáticos y archivándose en lugar destinado a esta finalidad, a los efectos de suspender las actuaciones de recaudación.

CR 2.3 La solicitud de rectificación de autoliquidación se comprueba contrastando los datos aportados por el solicitante con los requeridos por la norma reguladora del impuesto.

CR 2.4 La justificación de los ingresos efectuados, la declaración del medio elegido para la devolución o, en su caso, la solicitud de compensación, se comprueban verificando los datos de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos y, en su caso, de rectificación de autoliquidaciones recibidas de los contribuyentes, de acuerdo con los términos legalmente establecidos.

CR 2.5 La legitimación del solicitante de la devolución y del perceptor de la misma se comprueba analizando la conformidad de su identidad con los términos legalmente establecidos.

CR 2.6 Los plazos de prescripción del derecho a solicitar y a obtener la devolución de ingresos indebidos se comprueban por medios informáticos, contrastándolos con las fechas de los ingresos efectuados objeto de la solicitud.

CR 2.7 El pago del importe objeto de solicitud de devolución se comprueba contrastando lo efectivamente liquidado y/o autoliquidado por el mismo concepto y período, con lo ingresado por el solicitante, de acuerdo con los justificantes aportados y la información grabada en las bases de datos para determinar los ingresos indebidos.

CR 2.8 El importe del ingreso indebido efectuado, las costas satisfechas en el procedimiento de apremio, en su caso, y el interés de demora se comprueban realizando los cálculos pertinentes a través de los medios informáticos disponibles según la normativa aplicable.

CR 2.9 La propuesta de devolución de ingresos indebidos y/o de rectificación de autoliquidación, se elabora realizando los cálculos necesarios, a través de los medios informáticos disponibles para su remisión al superior jerárquico.

CR 2.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 3: Gestionar administrativamente las reclamaciones económico-administrativas según el procedimiento reglamentariamente establecido y las instrucciones recibidas, a fin de dar curso a las mismas.

CR 3.1 El contenido del escrito de interposición de la reclamación, recibido vía registro general y grabado a través de la aplicación informática correspondiente, se analiza identificando y dejando constancia del reclamante, acto impugnado, dependencia que ha dictado el acto, en su caso, domicilio para notificaciones y tribunal al que va dirigido.

CR 3.2 Las copias del expediente del procedimiento del que deriva el acto administrativo objeto del recurso, se ordenan cronológicamente, foliándose sin espacios en blanco y cotejándolas con los originales.

CR 3.3 El escrito de remisión de documentación al tribunal correspondiente y las carátulas se confeccionan por medios informáticos, recogiendo los datos identificativos del contribuyente y de la reclamación –NIF del reclamante, Tribunal competente, tipo de recurso, número de entrada en el Registro General, fecha de presentación, índice, otros– reglamentariamente establecidos.

CR 3.4 La copia del expediente del procedimiento origen de la reclamación, la copia de la reclamación, las dos carátulas, el índice del contenido, el escrito de remisión y las copias de documentación solicitadas, se remiten por correo convencional, personalmente u otros medios al Tribunal Económico Administrativo competente.

CR 3.5 La fecha del acto dictado por el Tribunal Económico Administrativo se comprueba contrastándola con la registrada informáticamente para determinar la existencia de recurso contencioso administrativo.

CR 3.6 La fecha del acto dictado por el Tribunal Económico Administrativo y la interposición del recurso contencioso administrativo se comprueba informáticamente, comparándola con la recogida para determinar la suspensión de la ejecución de la resolución.

CR 3.7 La diligencia administrativa, en caso de recurso ante la jurisdicción contencioso administrativa, se extiende reflejando con claridad la fecha de interposición del recurso, número del procedimiento y Juzgado o Tribunal correspondiente.

CR 3.8 El coste de las garantías aportadas para la suspensión del acto, así como el interés de demora correspondiente se calculan a través de las aplicaciones informáticas disponibles, previa petición del recurrente y acreditación de su importe, en el supuesto de que la deuda sea declarada total o parcialmente improcedente, para su devolución.

CR 3.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos: Ordenadores personales en red –local, Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos –BDP, BDN, otras–. Programas y aplicaciones generales de uso interno: INFORMA, SIR, ZUJAR, otras. Aplicaciones específicas de la aplicación de las Reclamaciones. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet. Sistemas de mensajería instantánea. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

#### Productos y resultados:

Recursos, reclamaciones, solicitudes de devolución de ingresos indebidos y solicitud de devolución de coste de garantía, tramitados. Autoliquidaciones rectificadas. Justificantes de ingresos comprobados. Documentación de los expedientes fotocopiada, numerada, relacionada y cotejada. Comprobación de las personas legitimadas para acceder a la documentación del expediente. Comprobación de importes y datos. Propuestas de sanción o de imposición de recargos por declaración extemporánea, de devolución de ingresos indebidos y/o de rectificación de autoliquidación, elaboradas. Registro de interposición, analizado. Escrito de remisión de documentación al tribunal, remitido. Datos y documentos fiscales ordenados y codificados. Copias de expedientes, reclamaciones, carátulas, índice del contenido, remitidos. Diligencia administrativa.

#### Información utilizada o generada:

Normas tributarias parte general. Legislación de protección de datos. Documentos fiscales y mercantiles. Compromisos de avales. Importes de garantías, intereses, devoluciones de ingresos indebidos calculados y determinados. Plazos de prescripción. Justificantes aportados por el contribuyente. Protocolos de seguridad de la información confidencial.

#### UNIDAD DE COMPETENCIA 6: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

Nivel: 2

Código: UC0233\_2

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR 1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las

normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR 1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios web.

CR 1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR 1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR 1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR 1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP 2: Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet–, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR 2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR 2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR 2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros–.

CR 2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR 2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR 2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.

CR 2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR 2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR 2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.



RP 3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR 3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR 3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR 3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR 3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR 3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR 3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR 3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR 3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR 3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR 3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP 4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR 4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR 4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR 4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR 4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR 4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR 4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR 4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR 4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP 5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR 5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR 5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR 5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR 5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR 5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

CR 5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR 5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR 5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR 5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP 6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR 6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR 6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR 6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP 7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR 7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR 7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR 7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR 7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR 7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR 7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros–.

RP 8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR 8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR 8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR 8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR 8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su

contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR 8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR 8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR 8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR 8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR 8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –Internet, intranet–. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

#### Productos y resultados:

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

#### Información utilizada o generada:

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –on line, off line– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

#### MÓDULO FORMATIVO 1: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE TRASCENDENCIA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE

Nivel: 3

Código: MF1783\_3

Asociado a la UC: Obtener y diligenciar la información de trascendencia tributaria de los contribuyentes

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Utilizar aplicaciones informáticas de bases de datos de las Administraciones tributarias, al objeto de obtener información de trascendencia tributaria, con rapidez y precisión, de acuerdo con la legislación vigente.

CE1.1 Distinguir las bases de datos que utiliza la Administración Tributaria en los diferentes procedimientos tributarios así como los criterios de consulta, propiedades y utilidades.

CE1.2 Identificar los diferentes tipos y criterios de consultas disponibles en las bases de datos utilizados por la Administración Tributaria, analizando la funcionalidad de cada una de ellas.

CE1.3 Diferenciar las posibilidades de relación de las tablas existentes en cada base de datos, identificando en cada caso los criterios de consulta establecidos para las mismas.

CE1.4 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado de búsqueda de información de trascendencia tributaria y dada una base de datos utilizada por la Administración, realizar agrupaciones, ordenaciones y/o clasificaciones de datos para alcanzar el objetivo propuesto.

CE1.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado de búsqueda de información de trascendencia tributaria en bases de datos dentro de un procedimiento tributario:

- Identificar los principales procesos de gestión de información que se quieren resolver.
- Determinar el tipo de información que se va a manejar para realizar las búsquedas.
- Seleccionar la base o bases de datos adecuadas al fin perseguido, importando, en su caso, las tablas correspondientes.
- Revisar los listados de las tablas para detectar la existencia de información redundante.
- Utilizar los criterios de búsqueda más adecuados al tipo de información.
- Ordenar la información obtenida según los criterios establecidos.
- Exportar, en su caso, las tablas de datos requeridas.
- Presentar, en su caso, la información recuperada con diligencia, editándola, procesándola y archivándola, mediante la aplicación de procedimientos optimizadores de registro y consulta.

C2: Aplicar procedimientos de búsqueda y obtención de información, en procesos de requerimiento de información tributaria según lo establecido en la legislación tributaria.

CE2.1 Identificar las clases de requerimientos empleados en los distintos procedimientos tributarios, su finalidad y características.

CE2.2 Explicar el contenido de cada clase de requerimientos, precisando las posibles causas de nulidad y anulabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de obtención de información de trascendencia tributaria en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca de un proceso de requerimiento de información:

- Identificar el proceso en el transcurso del cual se va a solicitar la información.
- Seleccionar el modelo de requerimiento más apropiado.
- Establecer la información a solicitar al contribuyente de acuerdo con el procedimiento correspondiente y la normativa tributaria.
- Enumerar las formas de notificar el requerimiento al contribuyente, contempladas en el procedimiento seleccionando la más idónea al objeto de su optimización, seguridad y legalidad.

- Establecer los plazos, forma y medios para cumplir con el requerimiento, así como las consecuencias de su incumplimiento.

C3: Emplear técnicas de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros públicos y privados en función de su naturaleza.

CE3.1 Identificar los diferentes registros públicos y privados donde se puede obtener información con trascendencia tributaria, así como la naturaleza de la información contenida en cada uno de ellos.

CE3.2 Explicar la forma de organización de los archivos necesarios para almacenar la información recogida.

CE3.3 Distinguir las técnicas de búsqueda documental en archivos públicos y privados.

CE3.4 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros públicos y privados:

- Identificar la naturaleza de la información requerida.
- Reconocer el registro o registros donde buscar la información.
- Establecer los requisitos de acceso a los registros correspondientes.
- Seleccionar los criterios de búsqueda dentro del registro.
- Enumerar las normas sobre confidencialidad y seguridad aplicables a los datos obtenidos, establecidos por la legislación vigente.

C4: Aplicar técnicas de entrevista en la obtención y verificación de información de trascendencia tributaria, identificando los elementos y/o parámetros buscados en los distintos procedimientos tributarios.

CE4.1 Identificar los derechos y garantías de los obligados tributarios en los procesos de obtención de información de carácter tributario.

CE4.2 Distinguir las principales habilidades sociales de comunicación, al objeto de requerir información tributaria relevante para el procedimiento concreto.

CE4.3 Establecer las diferentes técnicas de entrevista en función de su finalidad.

CE4.4 Analizar las condiciones de observación más apropiadas para obtener información de trascendencia tributaria.

CE4.5 En una simulación de entrevista para la obtención de información de trascendencia tributaria:

- Seleccionar por medios informáticos, conforme a unos criterios preestablecidos, listados de contribuyentes para su entrevista.
- Identificar el objeto de la entrevista referido al procedimiento tributario planteado en el supuesto.
- Utilizar un lenguaje claro y preciso en la entrevista, seleccionando las cuestiones relevantes para el caso concreto.
- Aplicar las técnicas de entrevista, utilizando las habilidades de comunicación más adecuadas.
- Explicar el contenido del requerimiento verbal de forma clara y concisa, utilizando el lenguaje adecuado a las circunstancias que pueden concurrir en el procedimiento.
- Resolver las dudas planteadas por el obligado a suministrar la información o canalizarlas ante el órgano correspondiente.
- Recoger la información tributaria suministrada de forma veraz, mediante el procedimiento correspondiente.
- Registrar, en su caso, los datos objetivos observados de la actividad definida, para su inclusión en la diligencia correspondiente.
- Establecer los requisitos de confidencialidad recogidos en la legislación vigente aplicables al caso planteado.



CE4.6 En una simulación de visita para la búsqueda de información de trascendencia tributaria:

- Elaborar una lista de cotejo para registrar los elementos de trascendencia tributaria objeto de la observación.
- Identificar en el escenario de observación los elementos objeto de comprobación.
- Utilizar las técnicas de entrevista, aplicando las habilidades de comunicación y observación más adecuadas.
- Llevar a cabo actuaciones de comprobación y verificación de los elementos objeto de la observación.
- Realizar anotaciones o registros anecdóticos en algunas de las actividades de obtención de la información.
- Determinar los datos observados que deben registrarse a través de fotos o croquis sencillos.
- Extender la diligencia de constancia de hechos anotando la información obtenida por observación.

C5: Desarrollar el protocolo de protección de datos, al objeto de identificar las medidas de seguridad de la información, de acuerdo con la legislación vigente.

CE5.1 Definir la información confidencial y el deber de secreto en los procesos de obtención de información de carácter tributario.

CE5.2 Identificar la normativa de obligado cumplimiento relacionada con el tratamiento de datos de carácter personal.

CE5.3 Reconocer los derechos de acceso a datos de carácter personal y las obligaciones con los titulares de datos de carácter personal relacionándolo con la normativa a aplicar.

CE5.4 Clasificar los ficheros y datos de carácter personal en función del grado de confidencialidad para la correcta atención al contribuyente.

CE5.5 Describir el tratamiento que da la normativa vigente a los ficheros de carácter personal respecto a ámbito, inscripción y ubicación.

CE5.6 Identificar las formas de manifestación del consentimiento determinados en la legislación vigente.

CE5.7 Describir la gestión de incidencias y sus clases.

CE5.8 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado de seguimiento del protocolo de seguridad de datos de carácter personal donde se proporciona información confidencial de naturaleza tributaria:

- Determinar el origen de los datos presentados –interesado, terceros, público en general–.
- Clasificar los datos en función del nivel de seguridad.
- Determinar el tratamiento que se debe adoptar para cada dato.
- Indicar el tipo de fichero a utilizar para cada caso y su ubicación.
- Identificar las infracciones establecidas en la legislación, en caso de no respetar el derecho de secreto para cada caso planteado.
- Resolver, en cada caso, las peticiones de acceso a datos.

CE5.9 En casos prácticos convenientemente caracterizados sobre la gestión de incidencias donde se presentan distintos errores relacionados con el tratamiento de información confidencial de naturaleza tributaria:

- Clasificar las incidencias en función del grado de repercusión y ámbito afectado.
- Determinar el procedimiento a seguir en cada caso.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:  
C1, C2, C3, C4 y C5, respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Capacidad de observación.

Organización del trabajo.

Habilidades sociales de comunicación.

Discreción.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para emplearlos en su trabajo.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

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

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Contenidos:

## 1. La información de trascendencia tributaria

Técnicas de identificación de documentos con trascendencia tributaria de los contribuyentes.

Utilización de instrumentos de observación: Listas de cotejo, registros de incidencias o anecdóticos, croquis a mano alzada, fotografías u otros. Información de entidades bancarias. Elaboración de diligencias de constancia de hechos e informes.

## 2. Procedimientos de búsqueda y obtención de información en bases de datos de contenido tributario y en organismos públicos y registros oficiales

Procedimientos de acceso a bases de datos específicas de la administración tributaria.

Estructura, funciones y tipos de bases de datos de contenido tributario. Exportación, importación de diferentes tipos de bases de datos o tablas con bases de datos. Procedimientos de acceso a Bases de datos externas –Seguridad Social u otras–. Operaciones de tablas en bases de datos de contenido tributario: Ordenación, filtrado, subtotales. Búsquedas en bases de datos de contenido tributario. Optimización de la obtención y recuperación de Bases de datos de contenido tributario. Utilización de lenguajes de consultas. Ventajas e inconvenientes. Entornos de trabajo. Utilización de herramientas de búsqueda. Ventajas e inconvenientes. Funcionalidades. Presentación de la información: Procesos de visualización e impresión de archivos. Elaboración de informes sobre las actuaciones de obtención de información. Principales declaraciones informativas. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos de contenido tributario. Obtención de información con trascendencia tributaria en organismos públicos y registros oficiales. Registros oficiales y archivos públicos con información de trascendencia tributaria. Los documentos registrados de trascendencia tributaria. Concepto, clases y contenido de los asientos registrales. Procedimientos de acceso a la información registrada. Restricciones y prohibiciones.

## 3. Obtención de información de los obligados tributarios de forma directa

Obtención de información con trascendencia tributaria: obtención por suministro y por captación de contribuyentes. La entrevista con trascendencia tributaria: Concepto, clases.

Fases y planificación. Realización de la entrevista: Habilidades sociales de comunicación en las Relaciones Tributarias. Derechos y deberes de los intervinientes. Solución a los problemas en el lugar de la visita: Rechazos y ausencias. El escenario de observación: Espacio físico. Personas y acontecimientos. Acceso y estancia en el escenario. Protocolos de actuación en la visita: Tipos de visitas. Ámbito, objetivos y organización. Comunicación formal previa a la visita: Habilidades de comunicación. Medios. Protocolo durante la visita: Saludo. Presentaciones. Precedencias. Tratamientos. Ámbito espacial y temporal. Reglas de cortesía. Comunicación formal posterior a la visita.

4. La protección de datos de trascendencia tributaria de los contribuyentes  
Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal Deber de secreto: concepto. Identificación de la información confidencial. Manejo de la información Datos de carácter personal: identificación, tipos, cancelación y rectificación Ficheros de carácter personal: definición, inscripción, ubicación y ámbito Ejercicio del derecho de acceso. Acceso a los datos por cuenta de terceros. Comunicación o cesión de datos. Transferencia de datos. Medidas de seguridad: elaboración del protocolo de seguridad. Aplicación de medidas de seguridad. El documento de seguridad La gestión de incidencias. Fases del procedimiento. Clasificación. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en la obtención de información de contribuyentes, organismos públicos y registros oficiales.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la obtención y diligencia de la información de trascendencia tributaria de los contribuyentes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

– Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 2: ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRIBUTARIA

Nivel: 3

Código: MF1784\_3

Asociado a la UC: Asistir y atender al contribuyente en la gestión administrativa tributaria

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Analizar la normativa aplicable al sistema tributario español identificando las principales figuras y elementos tributarios.

CE1.1 Identificar las normas reguladoras del sistema tributario español diferenciando las estatales, autonómicas y locales.

CE1.2 Reconocer la potestad tributaria de las administraciones públicas identificando sus competencias.

CE1.3 Explicar los principios que informan el sistema tributario valorando su trascendencia social.

CE1.4 Definir los distintos tributos diferenciando sus características básicas y elementos estructurales en base a la normativa aplicable.

CE1.5 En supuestos prácticos en que se proporciona información debidamente caracterizada sobre distintas situaciones tributarias:

– Diferenciar impuestos, tasas y contribuciones especiales en base a la normativa aplicable.

– Identificar el sujeto pasivo y el tipo de responsabilidad tributaria contraída en cada caso.

- Determinar los elementos estructurales de cada tributo –hecho imponible, tipo impositivo, devengo, otros–.

- Establecer las obligaciones formales y materiales de los sujetos pasivos en cada caso.

CE1.6 En un supuesto práctico en que se proporciona información debidamente caracterizada sobre distintos impuestos:

- Clasificar los impuestos en un cuadro sinóptico, en función de su naturaleza –directos e indirectos, estatales, autonómicos y locales, objetivos y subjetivos, personales y reales, otros–, analizando sus elementos estructurales.

C2: Aplicar técnicas y procedimientos de comunicación directa, telemática y telefónica en situaciones de información, atención, orientación y asistencia tributaria a los contribuyentes.

CE2.1 Definir los diversos procedimientos y medios establecidos en la Administración Tributaria para la atención a los contribuyentes.

CE2.2 Identificar las diversas técnicas de comunicación interpersonal, escrita, telemática y telefónica empleadas en la atención al contribuyente.

CE2.3 Explicar las ventajas e inconvenientes de la comunicación interpersonal, escrita, telemática y telefónica.

CE2.4 Describir la forma y actitud adecuada en la atención, orientación y asistencia de naturaleza tributaria.

CE2.5 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más usuales en el ámbito tributario.

CE2.6 En un supuesto práctico de simulación, en que se proporciona información debidamente caracterizada acerca de un proceso de atención, asistencia u orientación directa, telemática o telefónica a contribuyentes:

- Seleccionar el procedimiento de comunicación adecuado para la atención al contribuyente en función del caso.

- Aplicar las técnicas de atención interpersonal, escrita o telemática en función del procedimiento de comunicación seleccionado.

- Explicar las ventajas del procedimiento, la técnica o técnicas seleccionadas.

- Emplear, en caso necesario, las técnicas de resolución de conflictos aplicables al mismo.

- Redactar, en su caso, los documentos necesarios para atender la contingencia planteada.

C3: Aplicar técnicas de tramitación y resolución de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones del ámbito tributario, identificando su origen y naturaleza.

CE3.1 Distinguir los conceptos de petición, sugerencia, consulta, queja y reclamación en el ámbito tributario.

CE3.2 Identificar el ámbito de competencia en la resolución de peticiones, sugerencias, quejas, reclamaciones y consultas de naturaleza tributaria.

CE3.3 Identificar los diversos tipos y procedimientos de consulta a la administración tributaria y su eficacia jurídica.

CE3.4 Diferenciar los diversos tipos y procedimientos de reclamación en el ámbito tributario identificando su origen.

CE3.5 Precisar los mecanismos de tramitación de peticiones, quejas y sugerencias por parte de los contribuyentes establecidos en cada caso.

CE3.6 Describir los diversos materiales y recursos de apoyo –manuales, instrucciones internas, bases de datos, legislación u otros– que se utilizan en la atención al contribuyente.

CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado de atención a un contribuyente y ante una petición, sugerencia, consulta, queja o reclamación tipo:

- Identificar la naturaleza de la petición, sugerencia, reclamación, consulta o queja.
- Seleccionar los recursos de apoyo necesarios para atender la petición, sugerencia, consulta, queja o reclamación.
- Identificar la normativa reguladora del supuesto explicando su aplicación al mismo.
- Indicar la persona u organismo encargados de atender la petición, sugerencia, consulta, queja o reclamación en el supuesto de que exceda de su competencia.
- Determinar los criterios de confidencialidad aplicables a la consulta, queja o reclamación.

C4: Utilizar aplicaciones informáticas específicas de seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios distinguiendo las actuaciones a realizar y sus plazos.

CE4.1 Definir los procedimientos tributarios identificando las actuaciones a realizar, plazos y finalidad.

CE4.2 Especificar las aplicaciones informáticas utilizadas por las Administraciones Tributarias para el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios.

CE4.3 En supuestos prácticos en que se proporciona información debidamente caracterizada sobre el seguimiento del estado de tramitación de diversos procedimientos tributarios:

- Identificar los procedimientos tributarios descritos, su origen y naturaleza.
- Seleccionar la aplicación informática adecuada al procedimiento.
- Utilizar la aplicación para consultar y resolver correctamente la situación planteada, identificando la fase del procedimiento en cuestión y los trámites a realizar.

C5: Aplicar procedimientos de registro de documentación tributaria distinguiendo los diferentes modelos en función de su naturaleza y finalidad, e identificando las Unidades Administrativas a las que corresponde su tramitación en cada caso.

CE5.1 Definir con precisión las distintas clases de documentación tributaria existente así como la naturaleza de cada una de ellas.

CE5.2 Identificar las Unidades administrativas que gestionan cada una de las clases de documentación tributaria en función de su naturaleza y de la fase del proceso en la que se encuentre.

CE5.3 Establecer los requisitos legales necesarios en el procedimiento de registro de la documentación según la naturaleza y finalidad de la misma –cotejos, compulsas u otros–.

CE5.4 Enumerar los procedimientos legales de recogida de la información en función de su naturaleza y finalidad.

CE5.5 Relacionar los requisitos de confidencialidad y seguridad que deben ser aplicados en cada proceso de recogida y registro de información tributaria.

CE5.6 En un supuesto práctico en que se proporciona información debidamente caracterizada acerca de presentación y registro de información tributaria:

- Identificar la naturaleza de la información presentada
- Comprobar, en su caso, los requisitos legales correspondientes a la recepción de la misma –compulsa, cotejo u otros–.
- Seleccionar el procedimiento de recepción de la documentación distinguiendo sus fases.
- Establecer los requisitos de confidencialidad a mantener en el tratamiento de dicha información.

- Identificar la/las Unidad/unidades a las que debe remitirse dicha documentación.

C6: Analizar, en función de un perfil fiscal determinado, las diferentes alternativas de tributación en IRPF e IVA de las actividades y rendimientos económicos, diferenciado los distintos regímenes de aplicación y sus obligaciones formales y materiales.

CE6.1 Identificar las diferentes regímenes de tributación de las actividades económicas en IRPF.

CE6.2 Establecer las correspondencias entre las modalidades de tributación en IRPF de los rendimientos de las actividades económicas y las modalidades de tributación de IVA.

CE6.3 Determinar los distintos plazos para efectuar la elección de las distintas alternativas de IVA e IRPF.

CE6.4 Identificar los requisitos de adscripción de los contribuyentes a las Unidades de Módulos.

CE6.5 Identificar los libros registro, declaraciones y demás obligaciones formales y materiales a que están obligados los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos.

CE6.6 Describir las distintas unidades de módulos establecidas en la legislación del IRPF y del IVA y su correcta cuantificación.

CE6.7 Identificar los impresos de autoliquidación de módulos de IVA e IRPF: modelos 310 y 131.

CE6.8 En un supuesto práctico en el que se proporciona información convenientemente caracterizada sobre una consulta acerca de la elección del régimen fiscal de IVA e IRPF de determinadas actividades económicas:

- Calcular el rendimiento de la actividad en la modalidad de estimación directa de IRPF y los pagos fraccionados correspondientes.
- Calcular el rendimiento de la actividad en la modalidad de módulos de IRPF y los pagos fraccionados correspondientes.
- Determinar las cuotas de IVA en el régimen simplificado.
- Contrastar el rendimiento de la actividad obtenido aplicando el régimen de módulos con el obtenido aplicando el de estimación directa normal o simplificada.
- Identificar las obligaciones formales, los libros y los justificantes del contribuyente en cada modalidad de tributación y los plazos para llevarlas a cabo.
- Establecer, en su caso, si el contribuyente cumple los requisitos de tributación del régimen de estimación objetiva del IRPF, y de los regímenes especiales simplificado y de agricultura, ganadería y pesca del IVA.
- Seleccionar la opción económicamente más ventajosa en cada caso.

C7: Aplicar las técnicas del procedimiento de liquidación de impuestos estatales, autonómicos y locales en función de sus características propias, analizando la normativa aplicable y realizando los cálculos oportunos.

CE7.1 Definir las fases del procedimiento de liquidación del IRPF, IVA e IS, identificando sus elementos y cálculos esenciales en base a la legislación vigente.

CE7.2 Especificar los elementos que intervienen en el cálculo de la deuda tributaria de conformidad con la legislación fiscal.

CE7.3 En un supuesto práctico en el que se proporciona información fiscal convenientemente caracterizada sobre una actividad económica societaria:

- Calcular el rendimiento de la sociedad determinando los ingresos y los gastos fiscalmente deducibles según la normativa aplicable y las cuentas anuales.
- Calcular la base imponible del período realizando los ajustes oportunos en función de la normativa vigente.



- Determinar la cuota íntegra aplicando el tipo de gravamen en función del tipo de entidad.
- Establecer las posibles deducciones y bonificaciones a que tiene derecho calculando su importe en base a la normativa aplicable.
- Calcular la deuda tributaria teniendo en cuenta las retenciones, pagos a cuenta, sanciones u otros del período impositivo.
- Determinar la cuantía de los pagos fraccionados realizando los cálculos necesarios en base a la legalidad vigente.
- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación en cada caso.

CE7.4 En varios supuestos prácticos en los que se proporciona información fiscal convenientemente caracterizada sobre personas físicas:

- Identificar las rentas exentas y no exentas en base a la legislación vigente.
- Determinar el rendimiento de las distintas fuentes de renta en función de los gastos deducibles y reducciones establecidos por la normativa aplicable.
- Calcular las partes general y especial de la base imponible del período realizando las operaciones de integración y compensación de rentas establecidas en la normativa vigente.
- Determinar las bases liquidables en función de las reducciones establecidas en la legislación vigente.
- Calcular las cuotas íntegras estatal y autonómica aplicando las escalas y tipos de gravamen correspondientes.
- Determinar la cuantía de las cuotas líquidas estatal y autonómica teniendo en cuenta las deducciones legalmente reconocidas y realizando los cálculos oportunos.
- Determinar, en su caso, la cuantía de los pagos fraccionados realizando los cálculos necesarios en base a la legalidad vigente.
- Calcular la deuda tributaria teniendo en cuenta las retenciones, pagos a cuenta, sanciones u otros del período impositivo.
- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación en cada caso.

CE7.5 En varios supuestos prácticos en los que se proporciona información fiscal convenientemente caracterizada sobre empresas o profesionales sujetos a régimen general de IVA:

- Identificar las cuotas de IVA soportado deducible en base a 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 a ingresar o a devolver/compensar en cada período realizando los cálculos necesarios y teniendo en cuenta las cuotas a compensar de períodos anteriores.
- Cumplimentar los modelos oficiales de liquidación en cada caso.

CE7.6 En varios supuestos prácticos debidamente caracterizados en los que se proporciona información relevante sobre liquidación de impuestos autonómicos y locales:

- Determinar la base imponible realizando, en su caso, los cálculos necesarios en aplicación de la normativa aplicable.
- Calcular la cuota tributaria aplicando, en su caso, el tipo de gravamen correspondiente en función de lo previsto en la regulación del impuesto.
- Determinar la deuda tributaria en función del régimen de deducciones y bonificaciones aplicable y otros conceptos.
- Cumplimentar, en su caso, los modelos oficiales de liquidación.

C8: Utilizar las aplicaciones informáticas de cumplimentación de declaraciones y autoliquidaciones, reconociendo los diferentes conceptos que constituyen una declaración o autoliquidación.

CE8.1 Identificar los diferentes programas de ayuda asociados a cada tributo.

CE8.2 Describir las principales aplicaciones de cada uno de ellos.

CE8.3 En un supuesto práctico en el que se proporciona información debidamente caracterizada sobre obligaciones formales de diversos tributos:

– Seleccionar la aplicación informática adecuada para la declaración, autoliquidación o liquidación de cada tributo.

– Cumplimentar las diferentes declaraciones, autoliquidaciones utilizando la aplicación informática de ayuda adecuada a cada caso.

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

C1, C2, C4, C5, C7 y C8 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Capacidad organizativa.

Habilidades personales y sociales.

Capacidad de comunicación oral.

Capacidad de síntesis.

Capacidad de resolución de situaciones conflictivas.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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

Mostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Contenidos:

## 1. Análisis del sistema tributario español

La Hacienda Pública en la Constitución Española: principios rectores. Derecho Tributario: concepto y contenido. El poder tributario. Fuentes del Derecho Tributario. Organización administrativa tributaria: Administración tributaria estatal, autonómica y local y sus competencias en materia tributaria. Los ingresos de Derecho Público: los tributos: Concepto y clases. Impuestos, tasas y contribuciones especiales. Los elementos estructurales del tributo: Hecho imponible. Base imponible: métodos de determinación, reducciones. Base liquidable. Tipo de gravamen: concepto y clases. Cuota tributaria: concepto y tipos. Deuda tributaria. Devengo. Exenciones: características y clases. Los obligados tributarios: obligados principales y secundarios. Clases de impuestos: Directos e indirectos. Periódicos e instantáneos. Estatales, autonómicos y locales. Otras clasificaciones. Principales figuras impositivas del sistema tributario estatal, autonómico y local: conceptos básicos.

## 2. El proceso de comunicación en la atención al contribuyente en la tramitación de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones en las Administraciones tributarias

Comunicación en situaciones de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Tipos: Interpersonal, telefónica, telemática y escrita. Canalización de la información tributaria. Atención al contribuyente: Lenguaje, escucha activa, asertividad, feed-back, otras. Técnicas de resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al contribuyente. Atención al contribuyente en campañas de información general. Finalidad y características. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en la atención al contribuyente. Tratamiento de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Derechos y garantías de los obligados tributarios. Los deberes de información y asistencia a los obligados tributarios. Habilidades personales y sociales. El Consejo de Defensa del Contribuyente: organización, composición y funcionamiento.

Procedimientos de recogida y tramitación de quejas y reclamaciones. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Estructura y documentación necesaria. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. Consultas tributarias: Clases. Requisitos de formalización de las consultas tributarias y sus efectos. La consulta tributaria escrita.

### 3. Seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios

Procedimientos de gestión, inspección y recaudación: Concepto y clasificación. Fases de los procedimientos tributarios: iniciación, tramitación y formas de finalización. Especial referencia al estado de tramitación de los procedimientos. Aplicaciones informáticas de gestión de la relación con contribuyentes en el seguimiento del estado de tramitación de los procedimientos tributarios. Formas de aplicación de la normativa de protección de datos en el seguimiento de los procedimientos.

### 4. Registro y distribución de la información y documentación de naturaleza tributaria

La documentación tributaria: Concepto y clasificación. Procedimientos y medios de registro de entrada/salida de documentación y correspondencia. Soportes convencional, informático, electrónico y telemático. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia. Registro de documentación de naturaleza tributaria: Requisitos legales, cotejos y compulsas. Tramitación por correo electrónico. Formas de aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información en el registro y distribución de información tributaria.

### 5. Opciones de tributación de los rendimientos derivados del ejercicio de actividades económicas

La tributación de empresarios y profesionales: estimación directa y objetiva. Criterios de aplicación de los regímenes generales de IRPF e IVA. Estimación directa y estimación directa simplificada del IRPF. Criterios de aplicación de los regímenes especiales de tributación de las actividades económicas: Procedimiento de gestión tributaria integral de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos: Métodos de estimación objetiva de los rendimientos. Criterios de aplicación de los regímenes especiales de estimación objetiva del IRPF y simplificado de IVA. Contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos. Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes adscritos a las Unidades de Módulos. Regímenes especiales de estimación objetiva: IRPF y simplificado de IVA. El régimen especial de agricultura, ganadería y pesca. Regímenes especiales de IVA del comercio minorista. Otros regímenes especiales. La renuncia a la aplicación de los regímenes de IRPF e IVA: Efectos y revocación. Cálculo de rendimientos del IRPF y de cuotas de IVA. Modelos oficiales. Las declaraciones y autoliquidaciones tributarias: Concepto y clases. Cálculo de pagos a cuenta: pagos fraccionados, retenciones e ingresos a cuenta.

### 6. La cumplimentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias

Obligaciones formales y materiales de los contribuyentes. Las obligaciones formales de los contribuyentes: Libros registros y facturas. Declaraciones y autoliquidaciones: concepto y clases, tipos. El calendario del contribuyente. Principales modelos de declaraciones y autoliquidaciones de impuestos: Estructura y elementos. Lugar, plazo y forma de presentación. Cumplimentación y cálculo de las principales declaraciones y autoliquidaciones de IRPF e IVA: La declaración anual de operaciones con terceras personas. Pagos fraccionados de IRPF. Cuotas trimestrales de IVA. Declaración anual de IRPF. Retenciones del trabajo, premios, actividades profesionales y agrícolas. El borrador de la declaración del IRPF. Confirmación y rectificación. Cumplimentación programas y cálculo de las principales declaraciones y autoliquidaciones del Impuesto de Sociedades: Pagos fraccionados. Declaración anual. Cumplimentación y cálculo de las principales declaraciones de los impuestos autonómicos y locales. Los principales de asistencia en la confección de declaraciones del contribuyente. Técnicas de tramitación/gestión de operaciones y servicios de naturaleza tributaria por Internet. Elaboración de fichas

electrónicas, etiquetas, e informes de contribuyentes. Obligaciones de las entidades sin personalidad jurídica propia.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la asistencia y atención al contribuyente en la gestión administrativa tributaria, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

### MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN CENSAL, NOTIFICACIÓN DE ACTOS Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Nivel: 2

Código: MF1785\_2

Asociado a la UC: Realizar actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de depuración censal utilizando la aplicación informática específica en diferentes clases de censos distinguiendo sus principales características y contenidos.

CE1.1 Diferenciar los censos empleados en los diversos procedimientos tributarios.

CE1.2 Enumerar las principales características y contenido de cada censo.

CE1.3 Describir las principales fuentes de información de las que se nutre cada censo.

CE1.4 En un supuesto práctico donde se proporcione información debidamente caracterizada sobre datos fiscales de contribuyentes:

- Establecer la naturaleza de la información proporcionada.
- Identificar el censo al que pertenece de acuerdo con las características cuantitativas y cualitativas proporcionadas en el supuesto.
- Comprobar la información suministrada con la que debería aparecer en el censo correspondiente.
- Identificar las incongruencias existentes.
- Depurar los errores encontrados.

C2: Aplicar el procedimiento de notificación de la Administración Tributaria a través de los distintos canales establecidos, identificando sus requisitos formales.

CE2.1 Describir el procedimiento de notificación establecido por la Administración Tributaria y los requisitos legales para su eficacia jurídica.

CE2.2 Describir las diferentes formas de notificación.

CE2.3 Distinguir los lugares donde efectuar la notificación y los sujetos legitimados para recibirla.

CE2.4 Describir la finalidad, características y el contenido de las diligencias de

constancia de hechos.

CE2.5 En supuestos prácticos donde se suministre información debidamente caracterizada acerca de actos o comunicaciones que han de ser objeto de notificación:

- Identificar la naturaleza y finalidad de la notificación.
- Establecer los sujetos legitimados para recibir la notificación.
- Describir el contenido de la notificación.
- Identificar todos los aspectos formales de la misma –plazo, domicilio, medio u otros–.
- Elaborar, en su caso, la diligencia de constancia de hechos
- Realizar los trámites a efectos de la citación por comparecencia, en su caso.

C3: Aplicar el procedimiento de emisión de certificados, copias de declaraciones, acreditaciones, u otros documentos a través de la aplicación informática, precisando la naturaleza y finalidad de los mismos.

CE3.1 Describir el contenido, la finalidad y los efectos de los diversos certificados emitidos por la Administración Tributaria.

CE3.2 Identificar las personas legitimadas para realizar la solicitud en cada supuesto.

CE3.3 Identificar el órgano competente en cada caso para extender y firmar cada clase de certificado.

CE3.4 Establecer los requisitos exigidos por la legislación tributaria para la emisión de certificados, copias de declaraciones u otros documentos.

CE3.5 Ante supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que un contribuyente u otra persona legitimada solicite una determinada documentación:

- Determinar la naturaleza de la documentación solicitada.
- Identificar las personas legitimadas para realizar la solicitud.
- Identificar el órgano competente que debe extender el documento y, en su caso, firmarlo.
- Determinar el contenido de la documentación.
- Emitir la documentación por medios informáticos.

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

C1, C2 y C3 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Trabajo en equipo.

Organización del trabajo.

Habilidades sociales de comunicación con el contribuyente.

Discreción.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Contenidos:

1. Procedimientos de gestión censal

Los censos tributarios: clases y formación. La declaración censal: de alta, modificación y de baja. Operaciones en bases de datos censales: altas, modificaciones, bajas, eliminación y ordenación. Sistemas de codificación en procesos de gestión documental: Aplicación de siglas y abreviaturas tributarias. Identificación y localización de interesados en los censos tributarios. Los listados censales: por código y número de identificación fiscal. Justificación de las actuaciones de gestión censal. Gestión de archivos, utilización de herramientas de

copias de seguridad y recuperación de bases de datos censales. Aplicaciones informáticas para la gestión de censos. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos censales.

## 2. La notificación

La notificación y sus requisitos. Procedimiento de notificación. Clases de notificación, la notificación defectuosa, la notificación telemática, elementos, y requisitos. Documentos que intervienen en el procedimiento de notificación: listados de contribuyentes, cartas de aviso a contribuyentes, notificaciones, acuse de recibo, diligencia. Manejo de la normativa tributaria referida al domicilio fiscal. Procedimiento en caso de notificación fallida: La notificación por comparecencia. Consecuencias del incumplimiento del procedimiento de notificación. Negativa a recibir notificación o firma del acuse de recibo. Aplicaciones informáticas para la notificación a los contribuyentes.

## 3. Emisión de certificados y otros documentos

Técnicas y procedimientos de emisión de certificados y sus tipos. Copias de declaraciones y autoliquidaciones. Requisitos y plazos de emisión. Clases y finalidad de los certificados: La fehaciencia en el ámbito tributario. Documentos acreditativos de la situación tributaria. Procedimiento de obtención de firma digital: Requisitos exigidos, petición previa, organismos expendedores. Manejo de las aplicaciones informáticas para la emisión de certificados y otra documentación de naturaleza tributaria.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de actuaciones tributarias de depuración censal, notificaciones y emisión de certificados, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS

Nivel: 3

Código: MF1786\_3

Asociado a la UC: Realizar actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación de los tributos

Duración: 180 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas y procedimientos de formalización, seguimiento y archivo de los expedientes tributarios, identificando los distintos documentos que lo forman y los soportes aplicables.

CE1.1 Explicar el expediente tributario distinguiendo los elementos que lo componen.

CE1.2 Describir las diversas formas –convencional o informática– de crear y mantener la información del expediente tributario.

CE1.3 Determinar las formas de codificación de los diversos apartados del expediente



tributario así como la formación de su índice.

CE1.4 Identificar las personas legitimadas a acceder al expediente tributario en función de la fase del procedimiento correspondiente.

CE1.5 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento tributario concreto:

- Identificar los documentos que deben formar parte del expediente tributario.
- Codificar los distintos documentos.
- Formar el índice.
- Determinar las personas legitimadas para acceder a su contenido en cada fase del procedimiento y, en su caso, los requisitos de acreditación que deben cumplir.
- Formar la carpeta del expediente.

C2: Aplicar técnicas de comprobación y verificación de datos de las declaraciones y autoliquidaciones de los contribuyentes, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria.

CE2.1 Explicar la organización interna de los departamentos de gestión tributaria, de las Unidades de Módulos y las tareas asignadas a cada unidad administrativa.

CE2.2 Definir el concepto y objeto de los distintos procedimientos y actuaciones de gestión tributaria –devolución de IRPF, verificación de datos, comprobación limitada y control del cumplimiento de obligaciones periódicas– señalando las fases de que se componen.

CE2.3 Identificar los órganos competentes para intervenir en cada una de las fases de los distintos procedimientos de gestión.

CE2.4 Definir las técnicas de comprobación y verificación de datos tributarios utilizadas por las Unidades de Módulos –cotejo, verificación de cálculos u otros–.

CE2.5 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de devolución del IRPF iniciado por solicitud del contribuyente:

- Comparar los datos de la autoliquidación con los disponibles en la Administración Tributaria, realizando los cálculos correspondientes.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones periódicas de pago del solicitante de la devolución, a través de los datos proporcionados en el supuesto.
- Elaborar las propuestas de devolución del IRPF o su denegación justificando la decisión adoptada.

CE2.6 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de verificación de datos del IRPF:

- Identificar las fuentes a consultar.
- Determinar los datos esenciales a verificar.
- Realizar las actuaciones de verificación de datos oportunas en función de la naturaleza de los mismos.
- Elaborar la propuesta de resolución de la verificación justificando la decisión adoptada.

CE2.7 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de comprobación limitada:

- Identificar las fuentes a consultar para obtener los datos objeto de comprobación.
- Seleccionar los criterios y datos objeto de comprobación en función de su eficacia para el objetivo del procedimiento.
- Proponer las diferentes formas de finalizar el procedimiento en función de los resultados de la comprobación.

CE2.8 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas:

- Identificar al contribuyente y su régimen de tributación.
- Determinar sus obligaciones fiscales.
- Comprobar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

CE2.9 En un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada sobre la comprobación de los datos de declaraciones y autoliquidaciones de contribuyentes adscritos a una Unidad de Módulos:

- Determinar las técnicas y actuaciones de comprobación a utilizar en función del tipo de documentación de que se trate.
- Realizar las actuaciones de comprobación seleccionadas realizando, en su caso, los cálculos pertinentes.
- Confeccionar por medios informáticos la ficha de las modificaciones obtenidas de la comprobación.
- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto.

C3: Aplicar las técnicas de comprobación de las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de colaboración en la ejecución de medidas cautelares en el desarrollo del procedimiento de inspección tributaria.

CE3.1 Definir el concepto y la finalidad del procedimiento inspector diferenciando las fases que lo componen.

CE3.2 Identificar los órganos competentes para la adopción de acuerdos y dictar actos administrativos en el procedimiento inspector.

CE3.3 Describir los tipos de medidas cautelares en el procedimiento inspector y su procedimiento de ejecución.

CE3.4 Precisar los diferentes tipos de documentación solicitada habitualmente al contribuyente en el procedimiento inspector.

CE3.5 Explicar el concepto y la finalidad de la normalización de datos contables aportados por el contribuyente en soporte magnético enumerando los distintos programas de normalización de datos.

CE3.6 Ante un supuesto debidamente caracterizado en el que se ofrezca información acerca de un proceso de inspección:

- Identificar las personas obligadas a comparecer y los casos de representación legal y voluntaria.
- Identificar lugar, tiempo y forma de desarrollo de las actuaciones de comprobación e investigación.
- Analizar las consecuencias ante el incumplimiento de plazos.
- Verificar que los documentos y justificantes aportados cumplen los requisitos exigidos por la normativa.
- Normalizar los datos contables empleando las correspondientes aplicaciones informáticas de ayuda.
- Contrastar los datos declarados con los que figuran en los registros oficiales.
- Efectuar los cálculos numéricos.
- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto.

CE3.7 Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un proceso de inspección donde deben tomarse medidas cautelares:

- Determinar las medidas cautelares oportunas al caso.
- Seleccionar los procedimientos oportunos para su establecimiento.
- Explicar las actuaciones a realizar en su establecimiento y ejecución.

C4: Realizar las actuaciones y gestiones de los distintos procedimientos tributarios –expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago–, en función de las fases en que se realicen.

CE4.1 Definir el concepto, naturaleza y objetivos de los distintos procedimientos y actuaciones de recaudación.

CE4.2 Distinguir las fases de los distintos procedimientos de recaudación –en voluntaria, en ejecutiva y derivación de responsabilidad–.

CE4.3 Identificar los documentos que intervienen en los procedimientos recaudatorios y sus requisitos legales.

CE4.4 Explicar los modos de extinción de la deuda tributaria y sus efectos.

CE4.5 Establecer los requisitos y efectos de la insolvencia, y su alcance en el ámbito tributario.

CE4.6 Establecer los requisitos y efectos del aplazamiento y fraccionamiento, y su alcance en el ámbito tributario.

CE4.7 Señalar los principales requisitos y efectos de los expedientes de compensación.

CE4.8 Identificar las garantías del crédito tributario, analizando las consecuencias de su aportación.

CE4.9 Precisar las formas de entrega de las cartas de pago y sus plazos legales.

CE4.10 En varios supuestos en los que se proporciona información suficientemente caracterizada sobre un procedimiento de recaudación en período voluntario, ejecutivo o de derivación de responsabilidad de distintos tributos:

– Identificar el tipo de procedimiento recaudatorio y el acto del que deriva el mismo –liquidación o autoliquidación–.

– Identificar al deudor principal y, en su caso, al resto de obligados al pago, el período voluntario o ejecutivo de pago u otros datos relevantes para el procedimiento, proporcionados en el supuesto.

– Confeccionar la carta de pago a través de aplicaciones informáticas recogiendo los datos necesarios de los proporcionados en el supuesto.

– Describir los requisitos de la providencia de apremio.

– Redactar, en su caso, la diligencia de embargo identificando los datos relevantes para el procedimiento, proporcionados en el supuesto.

– Determinar el modo de entrega de la correspondiente carta de pago.

– Calcular, en su caso, la cuantía del recargo, de la garantía y de los intereses, en función de los datos proporcionados.

– Identificar en el supuesto, en su caso, las garantías aportadas por el contribuyente y los efectos que genera su aportación al procedimiento.

– Elaborar, en su caso, las propuestas de aplazamiento y fraccionamiento de pago calculando el importe de los intereses y recargos.

CE4.11 Ante uno o varios supuestos en que se proporciona información suficientemente caracterizada sobre expedientes de compensación de deudas tributarias:

– Comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos para la compensación.

– Establecer la resolución de los expedientes propuestos en el supuesto.

– Elaborar, en su caso, las propuestas de compensación.

C5: Realizar las gestiones administrativas de las actuaciones de embargo y subasta especificando las fases del procedimiento de enajenación a que pertenecen.

CE5.1 Definir los conceptos, naturaleza y objetivos del embargo y las formas de enajenación de los bienes, analizando la normativa tributaria.

CE5.2 Diferenciar las actuaciones para el embargo y la subasta de bienes analizando las fases que los componen.

CE5.3 Identificar los documentos que intervienen en el procedimiento de embargo y sus requisitos legales.

CE5.4 Describir los bienes susceptibles de embargo, los inembargables, y los distintos títulos de propiedad.

CE5.5 Diferenciar los requisitos y trámites necesarios para valorar y embargar los distintos tipos de bienes.

CE5.6 Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de recaudación en vía ejecutiva:

- Identificar los bienes a embargar.
- Establecer el orden de prelación de los bienes a embargar.
- Identificar los diferentes títulos de propiedad de los bienes, sus características y relación con terceros.
- Seleccionar la forma más idónea para notificar la diligencia de embargo.
- Enumerar las personas a las que se ha de notificar la diligencia de embargo.
- Elaborar la diligencia de embargo, identificando sus datos y requisitos esenciales.
- Describir el proceso para la anotación preventiva de embargo en un Registro Público.
- Determinar los procedimientos y actuaciones de valoración de los bienes a embargar.
- Calcular, en su caso, el valor, tipo para la subasta, y límite de los bienes a embargar.
- Describir el procedimiento y las actuaciones a seguir en el embargo de cada bien seleccionado.
- Elaborar, en su caso, el anuncio de la subasta indicando los datos esenciales de la misma.
- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1, C2, C3, C4 y C5 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Trabajo en equipo.

Utilización de un lenguaje claro que asegure la comprensión del interlocutor.

Capacidad organizativa.

Capacidad disuasoria.

Discreción.

Técnicas de comunicación escrita.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

Resolver con rapidez y rigor en situaciones problemáticas.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Contenidos:

1. Gestión administrativa de expedientes tributarios y archivo de la documentación  
Formación de expediente y carpeta fiscal. Concepto y composición. Apertura y seguimiento de expedientes y carpetas fiscales. Técnicas de formación de expediente. El archivo de los expedientes tributarios. Clases de archivos. Técnicas de archivo, actualización y

seguimiento de forma convencional e informática. Mantenimiento, actualización y expurgo del archivo. Técnicas de acceso a la información archivada. Discreción y sigilo en la gestión administrativa de expedientes tributarios y su archivo.

## 2. Normas comunes sobre actuaciones y procedimientos tributarios

La gestión de los tributos: concepto. Organización de las administraciones tributarias: Estatal, autonómica y local. Fases de los procedimientos: Iniciación, instrucción y finalización. El domicilio fiscal: la entrada en el domicilio de los obligados. Las liquidaciones tributarias practicadas por la Administración: concepto y clases. La obligación de resolver y plazos de resolución. Efectos de la falta de resolución expresa. La prueba. Presunciones en materia tributaria. La denuncia pública. La prescripción: Concepto y plazos. Supuestos de interrupción.

## 3. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria

Organización del Departamento de Gestión Tributaria. Procedimientos de devolución iniciado por autoliquidación, solicitud o comunicación de datos. Procedimiento iniciado mediante declaración. Procedimientos de verificación de datos, de comprobación de valores y de comprobación limitada. Elaboración de fichas de discrepancias cuantitativas. Actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas de IVA, IRPF y otros. Programas de Gestión Tributaria y de ayuda al contribuyente.

## 4. Procedimiento de inspección

La Inspección de los tributos: concepto, funciones y actuaciones. Organización del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria. Actuaciones desarrolladas por la Inspección: comprobación, investigación, valoración y otras. Lugar y tiempo. Duración y causas de ampliación de plazos. Supuestos y efectos de la interrupción de plazos. El procedimiento inspector: fases, elementos y plazos. Iniciación y desarrollo del procedimiento de inspección. Facultades de la inspección. Dilaciones de los obligados tributarios. La comparecencia de los interesados en el procedimiento. Finalización del procedimiento inspector. Técnicas relacionadas con el acceso y uso de la documentación. Medidas cautelares: concepto y clases. Supuestos de adopción. Métodos de ejecución. Los documentos que extiende la Inspección: comunicaciones, actas, diligencias e informes.

## 5. Procedimiento de recaudación

Normativa Tributaria de recaudación. Régimen legal del Estado, CCAA y EELL. Competencias y estructura organizativa. La asistencia mutua en régimen de recaudación. Los obligados tributarios. Deudores principales y responsables solidarios y subsidiarios. Las obligaciones tributarias materiales y formales. La extinción de la deuda tributaria: el pago, la compensación, la prescripción, la condonación, otras. El aplazamiento y fraccionamiento de las deudas. Las garantías de la deuda tributaria: las medidas cautelares, el derecho de prelación y la hipoteca legal tácita. El procedimiento de recaudación en período voluntario y período ejecutivo. Plazos, recargos y procedimiento administrativo.

## 6. Procedimiento administrativo de apremio

Inicio y desarrollo del procedimiento de apremio. El embargo de bienes y derechos del obligado al pago. Los bienes embargables: Prelación de bienes, límites y procedimientos de embargo. La diligencia de embargo. El depósito y la enajenación de bienes embargados. Valoración de los bienes: la fijación del tipo, y la formación de lotes. Formas de enajenación: subasta, concurso y adjudicación directa. La adjudicación de bienes a la Hacienda Pública. Tercerías: concepto, clases y requisitos. El ejercicio de acciones civiles y penales en el ámbito de la gestión recaudatoria.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos de gestión, inspección y recaudación de los tributos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADOR Y DE REVISIÓN

Nivel: 3

Código: MF1787\_3

Asociado a la UC: Realizar actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos sancionador y de revisión

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Realizar las gestiones administrativas de las distintas fases de los procedimientos sancionadores en relación a los procedimientos tributarios de los que deriva.

CE1.1 Definir el concepto, naturaleza y objetivo del procedimiento sancionador y del de imposición de recargos por declaración extemporánea.

CE1.2 Diferenciar las fases de ambos procedimientos analizando la normativa tributaria específica.

CE1.3 Identificar los distintos documentos que intervienen en el procedimiento sancionador.

CE1.4 Explicar las causas motivadoras del procedimiento sancionador.

CE1.5 Identificar los tipos de infracciones y su calificación.

CE1.6 Distinguir los distintos tipos de sanciones tributarias y su gradación.

CE1.7 Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un contribuyente con el que se ha iniciado un procedimiento sancionador o de imposición de recargos por declaración extemporánea:

- Establecer el plazo máximo de resolución del procedimiento.
- Identificar las causas que motivan el expediente sancionador o de imposición de recargos.
- Calificar, en su caso, la infracción cometida por el contribuyente aplicando la normativa vigente y analizando los datos proporcionados en el supuesto.
- Verificar, en su caso, las fechas de las declaraciones y autoliquidaciones proporcionadas en el supuesto, comparándolos con otros datos aportados en el mismo.
- Elaborar, en su caso, la propuesta de sanción o de imposición de recargos por declaración extemporánea realizando los cálculos necesarios en función de los datos del supuesto.
- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto.



C2: Realizar las gestiones administrativas de los procedimientos de revisión de los actos de la administración tributaria en relación con los recursos y solicitudes interpuestos por los contribuyentes.

CE2.1 Definir el concepto, naturaleza y objetivos de los procedimientos de revisión de actos de contenido económico con trascendencia tributaria.

CE2.2 Explicar los sujetos legitimados, fases y requisitos formales y temporales de los recursos de reposición, solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos analizando su normativa reguladora.

CE2.3 Determinar los plazos de prescripción y caducidad de las acciones en los procedimientos de revisión.

CE2.4 Identificar los distintos tipos de documentos y justificantes relevantes en los procedimientos de revisión.

CE2.5 Distinguir las diversas garantías que se pueden aportar para la suspensión de los actos en los procedimientos de revisión y los efectos de su aportación.

CE2.6 Diferenciar las diversas técnicas aplicables para la resolución de los procedimientos de revisión.

CE2.7 Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de revisión de actos de contenido económico con trascendencia tributaria –recurso de reposición, solicitud de rectificación de autoliquidaciones o devolución de ingresos indebidos–:

- Calcular el plazo máximo de resolución y determinar las consecuencias de su incumplimiento.
- Identificar el procedimiento de que se trate.
- Discriminar la información y datos relevantes para el procedimiento propuesto.
- Identificar las personas legitimadas en el procedimiento, en cuestión.
- Comprobar y establecer los plazos de prescripción.
- Determinar el procedimiento y los efectos de la aportación de garantías, si el supuesto lo requiere.
- Aplicar técnicas de comprobación de la información y documentación aportada en el supuesto –justificación de ingresos, solicitudes u otros–, analizando su contenido respecto a lo previsto en la normativa aplicable.
- Efectuar informáticamente la rectificación de autoliquidación solicitada por el contribuyente.
- Elaborar, a través de medios informáticos, la propuesta de devolución de ingresos indebidos.

C3: Realizar las gestiones administrativas de tramitación del procedimiento de reclamación económico administrativa identificando sus fases y los efectos que genera su interposición.

CE3.1 Definir el concepto, naturaleza y objetivo del procedimiento de reclamación económico-administrativa y las diferentes instancias del mismo.

CE3.2 Diferenciar las fases del procedimiento analizando la normativa específica e identificando los órganos competentes para su resolución.

CE3.3 Identificar los distintos documentos que intervienen en el procedimiento.

CE3.4 Explicar las causas motivadoras del procedimiento de reclamación económico-administrativa.

CE3.5 Identificar las actuaciones administrativas a realizar ante la interposición de un recurso Contencioso-administrativo.

CE3.6 Describir los efectos de la interposición del recurso contencioso-administrativo.

CE3.7 Ante un supuesto en el que se proporciona información suficientemente caracterizada acerca de un procedimiento de reclamación económico-administrativa:

- Calcular el plazo máximo de resolución y determinar los efectos de no resolución en plazo.
- Identificar las causas que motivan el expediente de reclamación.
- Formar el expediente de reclamación.
- Redactar el escrito de remisión de documentación al tribunal correspondiente y las carátulas.
- Identificar el órgano al que debe remitirse el expediente.
- Comprobar la fecha del acto dictado por el Tribunal Económico Administrativo y, en su caso, la interposición del recurso contencioso administrativo.
- Extender la diligencia administrativa.
- Calcular el coste de las garantías aportadas para la suspensión del acto, así como el interés de demora correspondiente.
- Establecer los criterios de seguridad y confidencialidad aplicables al supuesto.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C1, C2 y C3 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Trabajo en equipo.

Utilización de un lenguaje claro que asegure la comprensión del interlocutor.

Capacidad organizativa.

Capacidad disuasoria.

Discreción.

Técnicas de comunicación escrita.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Contenidos:

1. Actuaciones administrativas en el procedimiento sancionador y de imposición de recargos por declaración extemporánea

Procedimiento sancionador. Concepto, fases y elementos. Preparación del expediente sancionador. Infracciones y sanciones en materia tributaria. Sujetos infractores, clases y criterios de graduación de las sanciones. La tramitación del procedimiento sancionador. Tramitación separada y tramitación conjunta con un procedimiento de aplicación de los tributos. Elaboración de informes sobre hechos sancionables. Finalización y resolución del procedimiento: La propuesta de sanción. La caducidad del procedimiento. Recursos contra las sanciones. El procedimiento de imposición de recargos por declaración extemporánea. Consecuencias de la declaración extemporánea. Recargos e intereses de demora. Fases del procedimiento y órganos competentes. El Delito Fiscal. Los tipos penales de delitos contra la Hacienda Pública. El procedimiento inspector y sancionador frente a los delitos contra la Hacienda Pública: tramitación.

2. Los procedimientos de carácter tributario en vía administrativa

Procedimiento de revisión. Concepto, fases y principios informadores. Los recursos administrativos. Clases de revisión en vía administrativa. Los interesados en el procedimiento: capacidad y legitimación. El recurso de reposición. Normas generales y procedimiento. La reclamación económico administrativa: Concepto, procedimiento y efectos. Los Tribunales Económico Administrativos. El procedimiento en única o primera instancia: iniciación, tramitación y terminación. El procedimiento abreviado ante órganos unipersonales. Recursos de alzada y de revisión. Los procedimientos especiales de revisión:

Procedimiento de revisión de actos nulos de pleno derecho, declaración de lesividad de actos anulables e impugnación contencioso administrativa. El procedimiento de revocación y el de rectificación de errores. La devolución de ingresos indebidos: procedimiento para el reconocimiento del derecho. Garantías aportadas por el interesado. La ejecución de las resoluciones. El procedimiento de reembolso del coste de las garantías.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de actividades de gestión administrativa derivadas de los procedimientos sancionador y de revisión, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 6: OFIMÁTICA

Nivel: 2

Código: MF0233\_2

Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático –hardware y software– explicando sus características y funciones.

CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos –impresoras, escáneres, fax, u otros–.

CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.

- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar que herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –intranet o Internet–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 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:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación 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 han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.7 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- 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 de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- 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.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- 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.

C3: Utilizar las funciones del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.

CE3.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:

– Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y video, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.

– 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.

– Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.

– Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.

– Localizar y 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 –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.

– Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.

– Insertar encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.

– Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo –índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros–.

– Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

– 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.

– Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado –posición de los brazos, muñecas y manos–, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.

CE3.5 Apartir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

– Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.

– Crear las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.

– Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.

– Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

C4: Operar con hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE4.3 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:

– Crear o reutilizar hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a 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 a desarrollar o al documento a presentar.

– Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.

– Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.

– Confeccionar 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 a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.

– 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 mapas y organigramas 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.

– 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.

– Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.

CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.

CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.

CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

– Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.

– Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.

– Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de



incidencias o dudas planteadas.

CE5.4 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 Encasos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso –sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, 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.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: Animaciones, audio, vídeo, otras.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadernándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- 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.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE6.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, 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 asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE7.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE7.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE7.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento 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 de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- La correspondencia se guarda 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.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo: C2, respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7, respecto a todos sus CE.

Contenidos:

1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet. Búsqueda y obtención de información: Gestión de

archivos y seguridad, Internet, intranet.  
Importación de información.  
Compresión y descompresión de archivos.  
Derechos de autor.

## 2. Normas de presentación de documentos

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.  
Aplicación de técnicas de presentación de documentación.  
Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.  
Aplicación del color en los documentos.  
Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.  
Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

## 3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.  
Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.  
Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.  
Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.  
Edición de textos, tablas y columnas.  
Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.  
Configuración de documentos para su impresión.  
Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.  
Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.  
Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.  
Impresión de textos.  
Interrelaciones con otras aplicaciones.

## 4. Operaciones con hojas de cálculo

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.  
Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.  
Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.  
Formatos en hojas de cálculo.  
Inserción de funciones y fórmulas.  
Edición de hojas de cálculo.  
Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.  
Impresión de hojas de cálculo.  
Interrelaciones con otras aplicaciones.

## 5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.  
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.  
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.  
Procedimientos de presentación.  
Utilidades de la aplicación.  
Interrelaciones con otras aplicaciones.

## 6. Presentación y extracción de información en bases de datos

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.  
Introducción, modificación y eliminación de datos.  
Filtrado de datos utilizando el asistente.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica  
Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.  
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.  
Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.  
Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.  
Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.  
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula de informática de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador:

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

– Formación académica de Técnico Superior y de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## ANEXO DXLIV

### Cualificación Profesional: creación y gestión de microempresas

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG544\_3

Competencia general

Dirigir iniciativas empresariales de pequeños negocios o microempresas, así como la planificación e implementación de estrategias de áreas de negocio, programando las actividades, gestionando personas, organizando y controlando recursos materiales, las operaciones económico-financieras y desarrollando la comercialización y venta de los productos y servicios, haciendo uso de medios informáticos y telemáticos, gestionando con criterios de calidad y protección ambiental, todo ello asegurando la prevención de riesgos laborales y utilizando servicios de gestión o asesoría cuando la complejidad de la actividad lo requiera, con fin de garantizar el logro de sus objetivos empresariales y el cumplimiento de la normativa vigente.

Unidades de competencia

UC1788\_3: Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas

UC1789\_3: Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresa

UC1790\_3: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

UC1791\_3: Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.

UC1792\_2: Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

## Entorno Profesional

### Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia, bien como trabajador autónomo o formando parte de una sociedad, en pequeños negocios o microempresas, emprendiendo e implantando nuevas áreas de negocio en el desarrollo de su actividad, pudiendo desempeñar las funciones que la legislación vigente establece en materia de prevención de riesgos laborales. Asimismo, puede desempeñar su trabajo por cuenta ajena en gestorías y asesorías realizando funciones de asesoramiento y gestión administrativa, financiera y laboral de pequeños negocios o microempresas.

### Sectores Productivos

Está presente en todos los sectores destacando por su alto grado de transectorialidad.

### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Microempresarios.

Profesionales autónomos.

Empresarios individuales o societarios de microempresas.

Gestores de microempresas.

Gerentes de microempresa.

Administradores de microempresas.

Directores de microempresas.

### Formación Asociada (480 horas)

#### Módulos Formativos

MF1788\_3: Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas. (120 horas)

MF1789\_3: Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. (90 horas)

MF1790\_3: Comercialización de productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. (90 horas)

MF1791\_3: Gestión administrativa y económico-financiera de pequeños negocios o microempresas. (120 horas)

MF1792\_2: Gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. (60 horas)

### UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PLANIFICAR INICIATIVAS Y ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: UC1788\_3

#### Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Determinar las actividades a emprender identificando y valorando diferentes oportunidades de negocio, en función de las propias capacidades emprendedoras y de la información relevante del entorno obtenida de distintas fuentes de información, y detectando sus riesgos y oportunidades, a fin de garantizar la viabilidad del pequeño negocio o microempresa.

CR 1.1 La información relevante sobre diferentes alternativas de negocio –el sector de actividad y su evolución, información comercial, técnica, normativa vigente, barreras de entrada, otros– se recoge utilizando buscadores de información online y otras fuentes secundarias –datos publicados, informes, otros– o primarias –recogida directa a través de encuestas o entrevistas–.

CR 1.2 El análisis de la información de la oferta del mercado –proveedores y empresas que concurren en el mercado– se realiza utilizando los datos recogidos y

valorando sus particularidades –precios, plazos de entrega, calidades, condiciones de pago, pedidos mínimos, gastos de transporte y otros–.

CR 1.3 El análisis del perfil de la clientela –características personales, hábitos de compra, nivel de renta, otros– se realiza aplicando técnicas de segmentación que permitan su caracterización y utilizando los medios disponibles– observación directa, encuestas realizadas, publicaciones, informes, otros–.

CR 1.4 Las necesidades no cubiertas, actividades innovadoras, nuevos nichos de mercado y otras oportunidades empresariales se identifican a partir del análisis del entorno, utilizando instrumentos de observación sistematizada o en base a la propia experiencia en el sector o actividad.

CR 1.5 Las distintas posibilidades de negocio se comparan analizando las ventajas competitivas y el valor añadido de cada una de ellas, jerarquizando las distintas opciones e identificando los factores críticos de éxito y de fracaso en función de la información recogida y los análisis realizados –análisis DAFO u otros–.

CR 1.6 La dimensión óptima del pequeño negocio –volumen de negocio esperado, cuota de mercado objetivo, ámbito geográfico y segmento de población– se estima a partir de la información analizada, de las expectativas de crecimiento y del momento de la vida del producto/servicio.

CR 1.7 La normativa y trámites específicos relacionados con el sector de actividad empresarial se interpretan solicitando la información a las administraciones públicas relacionadas o, en su caso, utilizando servicios de asesoramiento externo.

CR 1.8 El perfil emprendedor se autoevalúa relacionándolo con las posibles ideas de negocio y utilizando los medios y recursos disponibles –portales, guías y herramientas de emprendedores y servicios de orientación públicos y privados–.

CR 1.9 Las líneas de actuación ante debilidades y carencias detectadas en la autoevaluación del emprendedor –acciones formativas, asesoramiento externo, búsqueda de información especializada y otras– se planifican estableciendo prioridades en función de factores tales como el coste, la duración y amplitud de dichas acciones, entre otros.

RP 2: Planificar la estrategia de marketing del pequeño negocio o microempresa definiendo las variables de marketing-mix para su posicionamiento en el mercado.

CR 2.1 La identidad o imagen corporativa del pequeño negocio se determina definiendo el logotipo –icono, paleta de colores, organización visual– y sus elementos de soporte –tarjetas de presentación, vestimenta, documentación comercial, otros– en función del presupuesto disponible, de la idea de negocio a emprender, el segmento de mercado y las características del producto/servicio a ofertar.

CR 2.2 Los productos/servicios a ofertar se determinan delimitando las características de las líneas de negocio –profundidad y amplitud–, detallando sus atributos comerciales y técnicos –diseño, calidades, tamaños, composición, otros– así como, en su caso, adaptándolo a las nuevas necesidades y exigencias del mercado y diferenciándolo de la competencia.

CR 2.3 La política de precios de los productos y/o servicios se fijan y revisan, analizando la información comercial disponible y teniendo en cuenta los costes, los precios de la competencia, el margen de beneficio el ciclo de vida del producto, la tendencia del mercado y la normativa vigente.

CR 2.4 Las acciones estratégicas de comunicación –publicidad, campañas de promoción, acciones de merchandising, otros– se planifican analizando las variables más significativas, tales como coste, repercusión, perfil del cliente, momento de la vida del producto/servicio, entre otras.

CR 2.5 Los canales de distribución del producto/servicio –venta directa, vending, Internet, otros– se eligen en función de las características del producto/servicio, del coste de distribución, tipos de intermediarios y optimización de tiempo y costes de cada uno.



CR 2.6 Las estrategias de fidelización del cliente se establecen y revisan teniendo en cuenta las características de los clientes reales y las circunstancias del mercado.

CR 2.7 Las medidas de ajuste de la estrategia de marketing se deciden a partir del seguimiento de los indicadores de control, utilizando herramientas tales como el cuadro de mandos integral, y de las desviaciones o ineficiencias detectadas en el desarrollo de la actividad.

RP 3: Planificar la organización de la actividad empresarial identificando las necesidades, determinando los recursos y estableciendo los mecanismos de control para lograr un eficiente y permanente funcionamiento del pequeño negocio o microempresa.

CR 3.1 Los procesos –internos y externos– del pequeño negocio se definen identificando los subprocesos, y/o tareas que se requieren de acuerdo con la dimensión estimada y las características de la actividad a desarrollar.

CR 3.2 Los recursos humanos necesarios, así como los perfiles profesionales y personales exigidos, se determinan a partir de los procesos definidos, teniendo en cuenta su coste y la normativa vigente.

CR 3.3 La cantidad y calidad de los recursos materiales y tecnológicos necesarios se determinan a partir de los procesos definidos y teniendo en cuenta su coste.

CR 3.4 Las funciones, responsabilidades y tareas necesarias para el desarrollo de los procesos de la actividad se asignan a los puestos de trabajo a partir de los perfiles exigidos y conforme a criterios de optimización.

CR 3.5 La ubicación del negocio –física o telemática– y su diseño se deciden en su caso, en función de factores tales como las características del sector, del tipo de producto/servicio a ofrecer, costes a asumir, proximidad de fuentes de aprovisionamiento, infraestructuras útiles, entre otros.

CR 3.6 La selección del local o instalaciones se realiza a partir de la consideración de distintas alternativas y comparando las ventajas, inconvenientes, costes de cada una de ellas y del tipo de productos que se van a fabricar o de los servicios que se van a prestar.

CR 3.7 La modalidad de adquisición de los recursos materiales y tecnológicos se decide en función de las opciones disponibles –compra de primera o segunda mano, arrendamiento, leasing u otros– de la capacidad financiera del pequeño negocio y atendiendo a criterios de selección establecidos –precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos, otros–.

CR 3.8 La externalización de procesos, fases, actividades y servicios –gestoría, consultoría, entre otros– se decide en función del grado de dificultad de las tareas a ejecutar, del volumen de negocio y del coste a asumir, entre otros.

CR 3.9 La forma jurídica más conveniente para el negocio se selecciona comparando las características de cada una en función de la información obtenida y la estrategia y características del negocio, documentándose dicha información en el plan jurídico formal.

CR 3.10 El seguimiento de la actividad se planifica identificando las áreas críticas a controlar, los indicadores básicos de control, los responsables y utilizando herramientas tales como el cuadro de mandos integral.

CR 3.11 Las medidas de ajuste de la planificación de la organización se deciden a partir del seguimiento de los indicadores de control y de las desviaciones o ineficiencias detectadas en el desarrollo de la actividad.

RP 4: Confeccionar los estados financieros previsionales cuantificando los recursos y costes de la actividad del pequeño negocio o microempresa, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, con objeto de elaborar el plan económico financiero.

CR 4.1 Los elementos con significación económica –previsión de venta, coste de los recursos, entre otros– identificados en el análisis del entorno y la estrategia de

marketing y organizativa, se cuantifican mediante la expresión de su valor monetario utilizando hojas de cálculo que permitan su posterior análisis.

CR 4.2 El presupuesto de inversiones se confecciona valorando los activos fijos necesarios –maquinaria, instalaciones, mobiliario, vehículos, entre otros– para el desarrollo de la actividad y conforme a la política de amortizaciones de dichos activos.

CR 4.3 El presupuesto de operaciones se confecciona calculando las ventas previstas, los costes de personal, los costes de aprovisionamiento, los costes de producción y otros gastos generales.

CR 4.4 El presupuesto financiero se confecciona teniendo en cuenta las necesidades de financiación del negocio, las características y condiciones de los recursos propios y ajenos y, cuantificando el coste financiero anual de las modalidades de financiación.

CR 4.5 Los presupuestos se elaboran utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas.

CR 4.6 Las subvenciones públicas o privadas se identifican y seleccionan en función de los requisitos exigidos y de las necesidades financieras del pequeño negocio.

CR 4.7 Los estados económico-financieros previsionales –balance, cuenta de resultados, estado de tesorería, entre otros– se elaboran utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas, en función de los presupuestos confeccionados y conforme a distintos escenarios económicos posibles –pesimista, neutro y optimista–.

RP 5: Evaluar periódicamente la viabilidad económica y financiera de la actividad, a partir de la información de los estados financieros –previsionales y reales– y utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, a fin de garantizar la rentabilidad y supervivencia de pequeños negocios.

CR 5.1 El análisis de los documentos económico-financieros previsionales y reales elaborados se realiza periódicamente, utilizando los indicadores adecuados –ratios de solvencia, liquidez, rentabilidad, rotación, otros– a través de hojas de cálculo o aplicaciones ofimáticas específicas.

CR 5.2 El punto muerto o umbral de rentabilidad se calcula valorando los ingresos por ventas previstos y los costes –fijos y variables– previsionales a través de la información recogida en los estados financieros relacionados.

CR 5.3 La rentabilidad de distintos proyectos de inversión –de inicio o desarrollo de actividad– se comparan conforme a criterios de selección de inversiones tales como el valor actual neto y la tasa interna de retorno, utilizando hojas de cálculo o aplicaciones ofimáticas específicas, a fin de determinar qué proyectos se van a emprender.

CR 5.4 Las medidas de ajuste del plan económico-financiero y de los presupuestos que lo configuran se deciden a partir del análisis de los documentos económico-financieros y de los indicadores calculados.

RP 6: Integrar los elementos analizados y planificados en el plan de negocio documentado, definiendo las acciones precisas para su divulgación, presentación y tramitación ante terceros.

CR 6.1 El plan de negocio se configura a partir de los elementos analizados y planificados: la oportunidad de negocio identificada, la estrategia de marketing, la planificación de la organización de la actividad, el análisis económico-financiero, sintetizando y redactando las decisiones por escrito en un documento formal que permita su presentación a terceros y seguimiento de la planificación prevista.

CR 6.2 Las presentaciones gráficas de apoyo a la presentación del plan de negocio se elaboran utilizando aplicaciones ofimáticas y a partir de la información contenida en el plan.

CR 6.3 La red de relaciones con terceros se establece contactando con instituciones públicas o privadas, entidades financieras, asociaciones, cámaras de comercio u otros, recogiendo experiencias que favorezcan el empoderamiento emprendedor.

CR 6.4 Las acciones de presentación, difusión y comunicación del plan de negocio a terceros –organismos públicos, entidades financieras, cámaras de comercio, entre otros– se planifican estableciendo plazos, procedimiento y concertando entrevistas para la puesta en marcha de la actividad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Internet. Correo electrónico. Archivo convencional y electrónico de la documentación. Material de oficina. Prensa. Revistas especializadas. Informes técnicos especializados de consultoras, organizaciones/empresas del sector. Buscadores de información online. Cuestionarios de autoevaluación del emprendedor/a y psicológicos. Aplicaciones ofimáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la elaboración de presupuestos, el cálculo de ratios y análisis de inversiones. Software de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión.

Productos y resultados:

Información del sector, de la competencia, intermediarios y empresas proveedoras, obtenida y analizada. Idea de negocio decidida. Perfil de la clientela y de la competencia definido. Estimación de la dimensión óptima del negocio. Autoevaluación del emprendedor, realizada. Imagen corporativa, logotipos y elementos soportes, diseñados. Productos/servicios a ofertar, determinados. Fijación de la política de precios. Planificación de las acciones estratégicas de comunicación. Elección de los canales de distribución. Identificación de los procesos del pequeño negocio. Determinación de los recursos humanos y materiales. Ubicación del negocio, decidida. Plan de mantenimiento, conservación y reposición de los recursos materiales y tecnológicos. Forma jurídica seleccionada. Plan jurídico formal, establecido. Externalización de procesos, fases, actividades y servicios, decidida. Organización del seguimiento de la actividad. Presupuesto de Inversiones, establecido. Presupuesto de operaciones, elaborado. Previsión de ventas, costes de personal, de aprovisionamientos, de producción y gastos generales, calculados. Presupuesto financiero, establecido. Estados financiero-contables previsionales, elaborados. Documentos financieros, analizados. Ratios económicos, financieros y de rotación, calculados. Rentabilidad de los proyectos de inversión, estimada. Plan de negocio.

Información utilizada o generada:

Informe de autoevaluación del emprendedor/a. Análisis DAFO. Informes sobre el entorno, sector, competencia, proveedores y clientes. Informes del INE. Datos publicados del sector. Información obtenida de entidades financieras y organismos públicos. Normativa de protección de datos. Informes de organismos de apoyo a la gestión de creación de empresas. Listado de empresas de asesoramiento en la creación de empresas y externalización de servicios. Informes de viabilidad económico-financiera. Información sobre formas jurídicas de empresas. Cuadros comparativos de formas jurídicas. Información de organismos públicos sobre los procedimientos a seguir en la puesta en marcha y modificación del negocio empresarial. Legislación mercantil.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: DIRIGIR Y CONTROLAR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DIARIA Y LOS RECURSOS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESA

Nivel: 3

Código: UC1789\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Gestionar la adquisición o el arrendamiento de activos fijos –inmovilizados– en base al plan de negocio y presupuesto disponible para el desarrollo de la actividad.

CR 1.1 La adquisición de activos fijos –materiales o tecnológicos– previstos en el presupuesto de inversiones se realiza seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones de compra –coste, calidad, forma de pago, plazo y condiciones de entrega, servicios añadidos, otros–, y utilizando técnicas de negociación.

CR 1.2 Los arrendamientos de activos fijos previstos en la planificación de la organización, se tramitan seleccionando el arrendador y la oferta más ventajosa, y concretando las condiciones pactadas en contratos conforme a la normativa vigente.

CR 1.3 Las decisiones sobre la renovación de los activos fijos se toman a partir de la política de amortizaciones prevista, la evolución del mercado y de las innovaciones tecnológicas.

CR 1.4 Los documentos relativos a la adquisición o arrendamiento de inmovilizados –contrato de compra-venta, de arrendamiento, seguros, facturas, otros– se comprueban y/o registran utilizando, en su caso, aplicaciones ofimáticas específicas, y verificando su exactitud e idoneidad.

RP 2: Dirigir la actividad diaria del pequeño negocio a partir de la planificación del negocio o microempresa, programando las acciones, asignando los recursos y controlando los procesos a fin de optimizar los resultados.

CR 2.1 Los procesos, actividades y tareas del proceso productivo o de prestación del servicio del pequeño negocio se programan, mediante la concreción de un calendario, en función de factores tales como la previsión de ventas, las órdenes de pedido recibidas, contratos firmados con clientes, entre otros.

CR 2.2 Los recursos –materiales y humanos– y las tareas se asignan en función de las necesidades y las disponibilidades, de manera que se optimicen los procesos y se cumpla con las condiciones pactadas.

CR 2.3 El seguimiento de los indicadores de control establecidos en la planificación del negocio relativos a la programación de la actividad y resultados se realiza de forma periódica, en función de la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios, y detectando desviaciones e ineficiencias.

CR 2.4 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de la actividad se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR 2.5 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden modificando, en su caso, la planificación de la actividad del negocio.

RP 3: Gestionar personas en pequeños negocios o microempresas, estableciendo una política de comunicación, motivación, trabajo en equipo y formación, con orientación a resultados, a fin de promover su implicación y asegurar la consecución de los objetivos definidos en el plan de negocio.

CR 3.1 La política de motivación se establece y aplica a partir de criterios objetivos, ecuanímenes y transparentes, basados en técnicas y medidas de comprobada eficacia tales como: reconocimiento del trabajo y del esfuerzo, compartir la información, hacer

participe al equipo en los éxitos, comunicación personal transparente y creación de clima de confianza, definición de incentivos de índole diversa u otras, fomentando el desarrollo profesional de los operarios.

CR 3.2 La política de comunicación con las personas se define e implanta utilizando estrategias específicas para crear y mantener un clima laboral colaborativo, a partir de normas claras y objetivas.

CR 3.3 Los procedimientos de comunicación se establecen y aplican a partir del tipo y funcionamiento de circuitos de comunicación de que se trate formal e informal: comunicación interna o externa, condiciones de entrega y recepción de trabajos, comunicación con clientes u otros.

CR 3.4 El trabajo en equipo, en su caso, se fomenta definiendo las estrategias precisas, de acuerdo con pautas específicas de eficacia comprobada tales como: definir de objetivos de equipo y comunicarlos, valorar las aportaciones individuales, analizar y detectar necesidades individuales, definir la táctica para aunar y lograr un objetivo común, mantener el respeto a las diferencias, hacerles partícipes de la información, responsabilidades de equipo e individuales, avances y logros, entre otras.

CR 3.5 La relación laboral con los trabajadores se establece siguiendo pautas específicas para crear un clima laboral cordial, basado en la confianza, respeto mutuo, anticipándose y actuando en fases previas en función de evitar conflictos, aplicación de modelo de comunicación empática y efectiva, concretando las características de la organización –estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, de control interno, otros– por los medios o canales de comunicación definidos y disponibles.

CR 3.6 Las funciones y autonomía propia de cada puesto de trabajo se delega en la persona asignada previamente, indicando, con criterios de claridad, transparencia y rigor las funciones y responsabilidades inherentes al puesto.

CR 3.7 Las instrucciones de trabajo u otras comunicaciones con las personas se establecen y transmiten mediante los procedimientos establecidos, indicando los aspectos relevantes a tener en cuenta con criterios de claridad, transparencia y rigor, comprobando en todo momento que la comunicación ha sido comprendida sin equívocos, mediante diferentes estrategias tales como preguntas, aclaraciones, ejemplificaciones u otras.

CR 3.8 El seguimiento individualizado de las personas se efectúa estableciendo y aplicando indicadores precisos y objetivos de evaluación que permitan establecer con total imparcialidad su eficacia y valorar sus aptitudes, rendimiento productivo y resultados en el trabajo.

CR 3.9 Las necesidades de formación de las personas se detectan de modo individualizado a partir de distintos medios tales como la observación, evaluación de su trabajo, la iniciativa del propio trabajador, y se satisfacen por medios tales como formación en el propio puesto, proponiendo acciones y recursos de formación ofertados por entidades tales como asociaciones profesionales, administraciones públicas u otros.

CR 3.10 La determinación de medidas de ajuste o correctoras y sus efectos, se realiza a través de los indicadores definidos, detectando y analizando las incidencias, disfunciones y sus causas.

RP 4: Gestionar y controlar la adquisición y el aprovisionamiento de las materias primas y otros materiales para ejecutar los procesos de producción y/o prestación de servicios, de acuerdo a las actividades programadas y las necesidades previstas.

CR 4.1 Las necesidades de aprovisionamiento de materias primas y/o otros materiales se determinan en función de los consumos de –inputs– previstos en la programación de actividades y teniendo en cuenta las posibles variaciones de la demanda.

CR 4.2 Las ofertas a proveedores para cada producto se solicitan en función de las necesidades fijadas en el programa de aprovisionamiento, utilizando los medios de comunicación disponibles.

CR 4.3 La adquisición de los materiales y/o productos se realiza seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones de compra –precio, calidad, transporte, plazo de entrega, servicios añadidos, otros–, y utilizando técnicas de negociación.

CR 4.4 Los documentos relativos a la compra y/o suministros de recursos materiales –contrato, órdenes de pedido, facturas, albaranes, otros– se elaboran, comprueban y/o registran utilizando en su caso, aplicaciones ofimáticas específicas.

CR 4.5 Las incidencias detectadas en el proceso de aprovisionamiento –errores en cantidades, precios u otras– se comunican, en su caso, a quien corresponda –proveedores, responsable de almacén, otros– de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio más adecuado a su perfil –oralmente, fax, e-mail– y utilizando un lenguaje conciliador.

CR 4.6 El seguimiento de los indicadores de control establecidos, relativos al aprovisionamiento de recursos materiales, se realiza periódicamente, según lo establecido en la planificación, con herramientas tales como el cuadro de mandos integral, detectando desviaciones e ineficiencias.

CR 4.7 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de aprovisionamiento se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR 4.8 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden ajustando el programa de aprovisionamiento, seleccionando nuevos materiales o proveedores, y/o modificando, en su caso, la planificación de la actividad.

RP 5: Gestionar y controlar el almacenamiento de materiales y productos, conforme a criterios de optimización de recursos y espacios, para asegurar la capacidad de respuesta de la actividad del pequeño negocio o microempresa.

CR 5.1 Los materiales y productos recibidos en almacén se verifican en cuanto a su calidad y cantidad para comprobar la idoneidad y conformidad con lo solicitado y con la documentación correspondiente –albaranes, notas de entrega–.

CR 5.2 El almacenamiento de bienes se organiza en función de las características de las existencias –grado de desgaste, calidad, valor económico, otras–, del espacio del almacén y del coste de logística.

CR 5.3 El stock mínimo de seguridad se determina en función de los periodos medios de aprovisionamiento, producción y venta, y del programa de producción establecido.

CR 5.4 El inventario de almacén se realiza periódicamente registrando, en las fichas de almacén, las entradas y salidas de bienes, utilizando aplicaciones ofimáticas de gestión de stocks, a fin de comprobar existencias y detectar desviaciones, mermas, robos u otras incidencias.

CR 5.5 El seguimiento de los indicadores de control establecidos, relativos al almacenamiento de materiales y productos, se realiza de forma periódica, con herramientas tales como el cuadro de mandos integral, y detectando desviaciones e ineficiencias.

CR 5.6 Las causas de las incidencias y desviaciones detectadas en los procesos de almacenamiento se analizan valorando distintas medidas de ajuste o acciones correctoras y sus posibles efectos.

CR 5.7 Las medidas de ajuste o acciones correctoras se deciden ajustando, en su caso, la organización del almacén, el stock mínimo de seguridad y la realización de inventarios.



RP 6: Gestionar la contratación del personal y de los colaboradores o servicios externos respetando la normativa laboral y mercantil vigente, utilizando en su caso asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera, a fin mejorar la competitividad del pequeño negocio o microempresa.

CR 6.1 El personal y colaboradores externos se seleccionan en función de las necesidades detectadas utilizando instrumentos de selección –entrevistas, cuestionarios, pruebas, entre otros, de aptitud– o a través de organizaciones especializadas en selección de RRHH.

CR 6.2 Los tipos de contratos laborales o mercantiles se determinan en función del presupuesto previsto o disponible y de las ventajas fiscales de cada uno de ellos, utilizando, en su caso, asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera.

CR 6.3 Las condiciones de la relación laboral o mercantil –política remunerativa, permisos, vacaciones, entre otros– con el personal o colaboradores externos –agentes comerciales, distribuidores y otros– se determinan en función de la normativa vigente y utilizando técnicas de negociación.

CR 6.4 Los servicios o procesos a externalizar decididos en la planificación del negocio se contratan seleccionando el proveedor y la oferta más ventajosa, delimitando las condiciones del contrato –precio, calidad, condiciones y plazos de entrega, otros– y utilizando técnicas de negociación.

RP 7: Establecer sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental en pequeños negocios o microempresas, implantando y controlando los procedimientos de actuación necesarios, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, y solicitando, cuando la dificultad lo requiera, la colaboración de asesoría externa, para mejorar la competitividad del pequeño negocio.

CR 7.1 Las normas, modelos y reglamentos que soportan los sistemas de gestión la calidad y/o medioambiental se identifican en función del tamaño y sector de actividad, interpretando las especificaciones y directrices establecidas, utilizando el asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera.

CR 7.2 Los procedimientos de trabajo –generales y específicos–, instrucciones técnicas y responsabilidades relacionadas con el desarrollo de las actividades, se definen de forma documentada, conforme a las características del pequeño negocio y según las normas de sistemas de gestión de calidad y/o medioambiental.

CR 7.3 Los protocolos internos de gestión de la calidad y/o medioambiental se implantan a partir de las normas de sistemas de gestión, difundiendo dentro de la organización con inclusión de responsables, fechas, resultados esperados y plan de seguimiento.

CR 7.4 La documentación técnica asociada a los productos y/o servicios, se confecciona –utilizando procesadores de textos, en su caso–, clasifica, archiva y mantiene actualizada para dar cumplimiento a las exigencias de calidad establecidas.

CR 7.5 Los documentos que afectan a la calidad y definen protocolos de relación con terceros –clientes, proveedores, administraciones públicas, y otros–, se confeccionan –utilizando procesadores de textos, en su caso–, clasifican, archivan y mantienen actualizados para dar cumplimiento a las exigencias de calidad establecidas.

CR 7.6 La fiabilidad de los equipos, instalaciones, sistemas y procesos utilizados se comprueba periódicamente de acuerdo a las normas e instrucciones técnicas establecidas por la organización para la constatación del buen funcionamiento y mantenimiento de los mismos.

CR 7.7 La ejecución de los procedimientos se revisa periódicamente a través de herramientas tales como el cuadro de mandos integral, cuestionarios, registros relativos a cada proceso u observación directa, utilizando los indicadores establecidos en el sistema y detectando, en su caso, las no conformidades.

CR 7.8 Las no conformidades detectadas se corrigen adoptando las medidas necesarias –métodos preventivos, planes de formación u otros– y, en su caso, revisando la política y objetivos de calidad del pequeño negocio, en virtud del principio de mejora continua.

CR 7.9 Las auditorias internas de calidad y medio ambiente se realizan, utilizando asesoramiento externo cuando la complejidad lo requiera, cumpliendo las instrucciones, planes y procedimientos establecidos en el sistema, para aportar datos y/o informar de la situación en los procesos y/o servicios.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Archivo físico y electrónico de la documentación. Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del aprovisionamiento, almacén y del personal. Software de Cuadro de Mandos Integral u otros específicos de control de gestión.

Productos y resultados:

Adquisición o arrendamiento de activos fijos –inmovilizados– realizada. Documentación administrativa de adquisición o arrendamiento de activos fijos. Programación y calendario de procesos, actividades y tareas. Definición y aplicación de política y estrategias de gestión de personas. Asignación de recursos –humanos y materiales– y tareas. Evaluación del trabajo desempeñado. Necesidades de formación del personal, detectadas. Seguimiento del programa y calendario de actividades. Necesidades de aprovisionamiento de materias primas y otros materiales, determinada. Programa de aprovisionamiento por proveedor. Ofertas a proveedores, solicitadas y seleccionadas. Adquisición de materias primas y otros materiales. Documentación administrativa de compra y/o suministro de materias primas y otros materiales. Recepción de materiales y productos en almacén, verificada. Stock mínimo de seguridad. Inventario de almacén. Personal y colaboradores externos a contratar, seleccionados. Tipos de contratos laborales o mercantiles, determinados. Incidencias, desviaciones e ineficiencias en el desarrollo de la actividad, el aprovisionamiento y almacenamiento, detectadas. Protocolos internos de gestión de la calidad y medioambiental, implantados. Documentación relativa a la gestión de la calidad y medioambiental, confeccionada, clasificada, archivada y actualizada. No conformidades, detectadas.

Información utilizada o generada:

Presupuesto de inversiones. Política de amortizaciones de los activos fijos. Programa de producción. Técnicas de negociación con proveedores. Ofertas o presupuestos de suministro de mercancías de proveedores. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Fichas de almacén. Legislación laboral. Datos de trabajadores. Condiciones laborales pactadas. Informes de la asesoría externa. Normativa de protección de datos. Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Informe de las necesidades de formación del personal. Manuales de procedimientos de selección de personal. Listado de empresas de selección de recursos humanos. Información sobre recursos formativos. Indicadores de control de gestión de aprovisionamiento definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de procesos de almacenaje definidos en el CMI. Indicadores de control de gestión de recursos humanos definidos en el CMI. Normas de Sistemas de gestión de la calidad y medioambiental. Consultas sobre distintas entidades certificadoras.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 3: COMERCIALIZAR PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: UC1790\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Organizar las acciones necesarias para la venta de productos y servicios en función de la estrategia comercial y de marketing definidas en la planificación del negocio, para optimizar los recursos disponibles.

CR 1.1 Los objetivos de ventas se concretan definiendo plazos y cantidades, en función de la estrategia de marketing definida, la previsión y evolución de ventas, información comercial de ejercicios anteriores y las expectativas y circunstancias del mercado.

CR 1.2 Los datos de clientes potenciales, así como mayoristas y minoristas distribuidores del producto y/o servicio se obtienen recurriendo a fuentes de información –contactos directos, ferias, censos u otros– y registrándolos en su caso en aplicaciones ofimáticas de bases de datos.

CR 1.3 La cartera de clientes se elabora y actualiza a partir de los datos de los clientes potenciales obtenidos utilizando aplicaciones de gestión de relaciones con clientes (CRM).

CR 1.4 La programación y calendario de visitas a clientes se realiza en función del número de clientes, localización y presupuesto, organizando a los comerciales, distribuidores u otros colaboradores.

CR 1.5 El argumentario de ventas de los productos y/o servicios se realiza en función de sus características, ventajas, usos, entre otras, documentándolo en caso necesario y detallando especificaciones de acuerdo con distintos tipos de clientes, situaciones y canales de venta.

RP 2: Realizar la difusión y promoción de los productos/servicios del pequeño negocio o microempresa, utilizando técnicas de marketing con el fin de promover e incrementar las ventas y fidelizar los clientes.

CR 2.1 Las acciones de promoción de los productos y servicios del pequeño negocio se realizan a partir de la estrategia de marketing, y teniendo en cuenta las posibilidades de las tecnologías de información, el público objetivo al que se dirigen, medios de comunicación, impacto y eficacia de los mismos así como los usos habituales en el sector.

CR 2.2 Los soportes sencillos de promoción y difusión –folletos publi-promocionales, carteles, página Web, banners u otros– se elaboran considerando los objetivos, identidad e imagen corporativa, información del producto y negocio, utilizando aplicaciones ofimáticas adecuadas de edición de folletos y páginas Web.

CR 2.3 El contacto y relaciones con los clientes, reales y potenciales se establece y mantiene aplicando técnicas de marketing directo convencionales –visitas personales, buzoneo, entre otros– o telemáticas –formularios online, sms, correos electrónicos, entre otros–, teniendo en cuenta la imagen, estrategia comercial de fidelización y presupuesto disponible.

CR 2.4 Las relaciones con el canal de comercialización se gestionan contactando de forma personal y directa –convencional o telemática– e informando de aquellas promociones, merchandising en el punto de venta y características de los productos y servicios que se comercializa de forma que se mantenga una relación fluida y beneficiosa para ambos.

RP 3: Realizar la venta y postventa de productos y/o servicios, atendiendo y negociando con los clientes –personal o telemáticamente– en función de su perfil, para la consecución de los objetivos de venta, satisfacción y fidelización de los clientes.

CR 3.1 La atención al cliente –personal, telefónica o telemática– se realiza aplicando fórmulas de tratamiento específicas en función del canal de comunicación.

CR 3.2 Las necesidades del cliente se identifican en función de su perfil, aplicando técnicas de escucha activa, mediante entrevistas, o a través de medios telemáticos –correo electrónico, páginas Web–, introduciendo, en su caso, la información resultante en aplicaciones de gestión de relación con clientes.

CR 3.3 La oferta de los productos y servicios comercializados por el pequeño negocio se adaptan al cliente, por medios convencionales o telemáticos, a partir del argumentario de venta y demostraciones del producto o servicio.

CR 3.4 Las condiciones de venta –presupuesto, plazos de entrega, forma de pago, otros– se acuerdan con el cliente teniendo en cuenta sus características particulares, la capacidad para atender el pedido conforme a las exigencias del cliente y características del pequeño negocio.

CR 3.5 La venta de productos y/o servicios se realiza aplicando las técnicas de venta y refutación de objeciones adaptados al perfil del cliente y respetando la normativa vigente.

CR 3.6 En caso de realización de un pedido a distancia (en venta por catálogo, tienda virtual, Internet, móvil, televisión interactiva u otros) se ayuda al cliente durante la fase de cumplimentación del formulario del pedido.

CR 3.7 El servicio postventa –garantía, reparaciones, repuestos, resolución de reclamaciones, otros– se realiza atendiendo las incidencias o necesidades de los clientes con diligencia y llevando a cabo las gestiones necesarias.

RP 4: Gestionar la documentación asociada al proceso comercial del pequeño negocio o microempresa utilizando aplicaciones ofimáticas específicas para asegurar la eficiencia y concordancia de datos, forma y plazos.

CR 4.1 Los documentos relativos a la venta –contrato de venta de productos o servicios, pedido, factura, albarán, tickets, recibos, otros– se elaboran y registran, de forma manual o a través de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial, conforme a las condiciones de venta acordadas –precios, descuentos, IVA, formas de pago, condiciones de entrega, plazos, entre otros– cumpliendo con la normativa vigente.

CR 4.2 La documentación del proceso comercial –albaranes, facturas emitidas, otros– se comprueba verificando su exactitud, integridad y adecuación a los acuerdos alcanzados con los clientes en los contratos de venta u órdenes de pedido.

CR 4.3 Las incidencias detectadas en el proceso comercial –errores en cantidades, precios u otras– se comunican, en su caso, a quien corresponda –clientes, distribuidores, comerciales u otros– de forma clara, concisa y diligente, seleccionando el medio más adecuado a su perfil –presencialmente, oralmente, fax, e-mail– y utilizando un lenguaje conciliador.

CR 4.4 Los documentos utilizados se archivan, convencional o informáticamente, y siguiendo criterios de seguridad y confidencialidad de la información según la normativa vigente.

RP 5: Controlar las operaciones de venta resolviendo los imprevistos, quejas y reclamaciones de los clientes para garantizar la calidad del proceso de comercialización.

CR 5.1 La atención de las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente, se realiza aplicando técnicas de resolución de conflictos y comunicando la decisión adoptada respetando la normativa vigente en materia de protección de datos.

CR 5.2 El nivel de satisfacción de la clientela se evalúa a través de contacto directo,

encuestas y/o cuestionarios periódicos, utilizando los sistemas de comunicación con el cliente –visitas presenciales, correspondencia postal, Internet, otros.

CR 5.3 La eficacia de la comercialización y gestión de ventas se evalúa comparando los objetivos de venta previstos con las ventas efectivas realizadas.

CR 5.4 Las medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones de promoción y comercialización se definen a partir del seguimiento de los indicadores de control comerciales y del análisis de las reclamaciones y quejas, ajustando, en su caso la estrategia de comercialización y marketing.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Aplicaciones ofimáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión comercial. Documentos de compraventa. Aplicaciones ofimáticas para la relación con el cliente (CRM). Encuestas de satisfacción de clientes, consumidores. Cuadro de mandos integral.

Productos y resultados:

Objetivos de venta, concretados. Datos de clientes potenciales, mayoristas, minoristas, distribuidores, obtenidos y registrados. Cartera de clientes. Programación y calendario de visitas a clientes. Argumentario de ventas. Acciones de promoción y difusión, realizadas. Necesidades de los clientes, identificadas. Condiciones de venta, acordadas. Venta de productos y servicios, realizada. Servicio postventa, realizado. Documentación administrativa del proceso comercial. Resolución de quejas y reclamaciones de la clientela. Nivel de satisfacción de la clientela, evaluado. Eficacia de la comercialización y de la gestión de ventas, evaluadas. Medidas de mejora del plan de ventas, de las acciones promocionales y de comercialización.

Información utilizada o generada:

Estrategia de marketing y comercialización del pequeño negocio. Información de clientes potenciales, mayoristas, minoristas, distribuidores del sector. Imagen corporativa del pequeño negocio. Técnicas de marketing directo. Estrategia de fidelización del pequeño negocio. Presupuesto disponible para acciones de marketing. Informes de la asesoría externa sobre mecanismos y costes de difusión comercial. Listado de empresas especializadas en acciones de comunicación. Código deontológico del agente comercial. Código de buenas prácticas comerciales. Solicitudes de información de los clientes. Reclamaciones efectuadas por los clientes. Cuestionarios y encuestas de satisfacción del cliente. Manuales de procedimientos normalizados de captación comercial. Protocolos de negociación y de comunicación. Manuales de técnicas de comunicación. Normativa vigente en materia de protección de datos. Indicadores de control de gestión comercial y de ventas definidos en el CMI.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICO-FINANCIERAS DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: UC1791\_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar los trámites necesarios para emprender o desarrollar pequeños negocios o microempresas, respetando la normativa vigente, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento o servicios externos –públicos o privados– cuando la complejidad lo requiera.

CR 1.1 Los trámites a seguir en los procesos de constitución y puesta en marcha del negocio se efectúan ante la administración competente, en función del tipo de pequeño negocio y su actividad, cumplimentando los documentos exigidos.

CR 1.2 Los trámites administrativos por variación de las circunstancias relevantes del negocio –modificación del objeto social, cambio personalidad jurídica, modificación del capital, cambio denominación social, y otros–, se efectúan ante las administraciones competentes, cumplimentando la documentación correspondiente.

CR 1.3 El registro del nombre comercial, los signos distintivos del pequeño negocio –logotipos, anagramas u otros–, las patentes y las marcas se tramitan, si procede, en el organismo competente, aportando la documentación requerida en tiempo y forma.

CR 1.4 Las obligaciones contables, fiscales y laborales asociadas al inicio o a la variación de las circunstancias relevantes de la actividad, se efectúan ante la administración competente por vía convencional o telemática, aportando la documentación pertinente en tiempo y forma.

CR 1.5 Las pólizas de seguro para el ejercicio y desarrollo de la actividad se seleccionan y contratan en función de las coberturas necesarias según las circunstancias, riesgos, contingencias y exigencias legales de la actividad específica del pequeño negocio.

CR 1.6 Las copias de todos los documentos utilizados se archivan convencional o informáticamente respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

RP 2: Gestionar la obtención de los recursos financieros necesarios –fondos propios, créditos, préstamos, aplazamientos de deudas y otros– negociando las condiciones y seleccionando el producto más adecuado para cubrir las necesidades financieras de la organización.

CR 2.1 Las subvenciones y subsidios públicos o privados planificados se solicitan presentando la documentación exigida en tiempo y forma ante el organismo o entidad correspondiente.

CR 2.2 El producto de financiación ajena adecuado a las necesidades de la actividad –préstamos, microcréditos, préstamos participativos, otros– se selecciona a partir de la planificación financiera y el nivel de riesgo, una vez analizada la información disponible y actualizada sobre los distintos productos y los requisitos y garantías exigidos.

CR 2.3 Los créditos, descuentos de efectos y otros servicios bancarios se obtienen negociando las mejores condiciones de mercado, cumpliendo los requisitos y procedimientos exigidos ante la entidad financiera seleccionada

CR 2.4 Las condiciones preferentes de pago a los proveedores, aplazamientos, descuentos u otras compensaciones no dinerarias se negocian con los proveedores seleccionando la estrategia adecuada en función de los márgenes de actuación establecidos por el pequeño negocio y de las características de los proveedores.

RP 3: Gestionar y controlar los cobros y pagos de la actividad tramitando los documentos necesarios a fin de garantizar que los flujos de tesorería se efectúan en la forma y plazos acordados/previstos.

CR 3.1 El calendario de cobros y pagos se establece de acuerdo con las obligaciones asumidas y los derechos de cobro previstos

CR 3.2 Los documentos y medios de cobro y pago –convencionales y/o telemáticos– se formalizan y tramitan procesando los datos necesarios, a través de paquetes integrados de gestión o aplicaciones ofimáticas específicas en su caso, cumpliendo con los requisitos, forma y plazos pactados con clientes, proveedores, entidades financieras u otros.

CR 3.3 Las operaciones de cobro y pago –a través de banco, caja, telemáticamente u otros medios– se revisan periódicamente comprobando la exactitud de los datos, los vencimientos y los importes, documentos soporte, condiciones, plazos pactados y otros datos pertinentes.



CR 3.4 Las incidencias en las anotaciones y extractos bancarios –fechas de valoración, importes, otros– detectadas se comunican a la entidad interesada a través de los medios de comunicación disponibles, gestionando su solución.

CR 3.5 Los impagos o deudas vencidas de clientes se reclaman por vía formal –convencional o telemáticamente– y haciendo un seguimiento periódico de su recobro.

CR 3.6 El aseguramiento de cobros se decide en función del coste del mismo, de las garantías legales ofrecidas y del nivel de riesgo del cliente.

CR 3.7 La disponibilidad de liquidez se comprueba de forma periódica –semanal, mensual o trimestral– en función de los flujos de tesorería esperados en el calendario de cobros y pagos, utilizando herramientas tales como hojas de cálculo, a fin de detectar déficits o excesos de tesorería

CR 3.8 Las medidas de ajuste de tesorería –gestión de puntas, pólizas de crédito, otras– se establecen a partir de los déficits o excesos de tesorería detectados, la naturaleza de las desviaciones, y teniendo en cuenta los costes de los productos financieros y bancarios disponibles.

RP 4: Realizar la gestión administrativa de las obligaciones contables, fiscales y laborales de un pequeño negocio o microempresa a través de aplicaciones ofimáticas específicas, utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.1 La documentación necesaria para contabilizar se prepara, en su caso, identificando los documentos soporte de las transacciones económicas.

CR 4.2 El registro contable de las operaciones se realiza, en su caso, a través de paquetes integrados de gestión, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.3 Las cuentas anuales se elaboran a partir de la información contable registrada y conforme a la normativa vigente, a través de paquetes integrados de gestión, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.4 El registro y depósito mercantil, en su caso, de los libros contables y de las cuentas anuales se realiza conforme a los procedimientos y plazos legalmente establecidos

CR 4.5 La documentación administrativa de carácter laboral –partes de alta/baja/variación de datos, contratos laborales, nóminas, boletines de cotización a la seguridad social– se cumplimentan y tramitan a través de medios convencionales y/o telemáticos, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, recurriendo, en su caso, a servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.6 La liquidación de pagos de IVA, IRPF, IS y otros se formalizan a través de medios convencionales y/o telemáticos, utilizando aplicaciones ofimáticas específicas, cumpliendo los plazos y requisitos legales establecidos y utilizando en su caso servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.7 El cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones fiscales del pequeño negocio se comprueba a través del control de los documentos –declaraciones, liquidaciones y justificantes de pago– verificando la corrección de los datos y la realización del pago o solicitud de devolución, utilizando, en su caso, servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.8 La documentación elaborada y tramitada, de carácter mercantil, contable, fiscal y laboral, se archiva y conserva respetando los criterios y plazos legales de custodia, seguridad y confidencialidad.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopiadora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Material de oficina. Redes. Internet.

Intranet. Correo electrónico. Buscadores de información online. Archivo físico y electrónico de la documentación. Impresos de documentos de cobro y pago. Contratos físicos y telemáticos de productos financieros. Programas de cálculo financiero. Aplicaciones ofimáticas de gestión de presupuestos. Software de gestión de cobros y pagos. Impresos oficiales de subvención. Aplicaciones ofimáticas de gestión contable y fiscal. Paquetes integrados de gestión.

Productos y resultados:

Trámites administrativos de constitución y puesta en marcha del pequeño negocio. Trámites administrativos por variación de las circunstancias relevantes del pequeño negocio. Patentes, marcas y nombre comercial registrados. Pólizas de seguros seleccionadas. Subvenciones y subsidios públicos solicitados. Productos de financiación ajena seleccionados y negociados. Negociación de condiciones preferentes de pago con proveedores. Calendario de cobros y pagos. Documentos de cobro y pago seleccionados, formalizados y revisados. Reclamaciones de impagos o por vencimiento de deudas a clientes. Aseguramiento de cobros, decidido. Disponibilidad de liquidez periódica, comprobada. Medidas de ajuste de tesorería. Registro contable de las operaciones. Cuentas anuales. Documentación administrativa de carácter laboral, cumplimentada y tramitada. Liquidación de pagos de tributos, tramitada y verificada.

Información utilizada o generada:

Legislación mercantil. Información sobre condiciones de pago y cobro con clientes, proveedores y entidades bancarias. Contratos de pólizas de seguros. Normativa aplicable a la concesión de subvenciones y subsidios públicos y/o privados. Cálculo de costes de financiación ajena. Informes de riesgo de los productos de financiación ajena. Información actualizada sobre productos financieros del mercado. Información sobre empresas dedicadas al aseguramiento de cobros. Cálculo de costes de aseguramiento de cobros. Condiciones de renegociación de impagos. Informes sobre el estado de la tesorería. Extractos bancarios. Anotaciones contables de bancos. Registro de caja. Informes de empresas de asesoramiento económico-financiero. Presupuesto de tesorería. Necesidades de tesorería. Legislación fiscal y tributaria. Calendario fiscal. Plan General Contable de PYMES y/o específico del sector. Documentos para contabilizar.

## UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS

Nivel: 2

Código: UC1792\_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Realizar evaluaciones de riesgos generales y específicos en pequeños negocios, calificándolos según su gravedad conforme a procedimientos objetivos de valoración, utilizando servicios de prevención ajenos cuando la normativa lo exija, para la adopción de medidas preventivas.

CR 1.1 Los riesgos laborales –determinación de los elementos peligrosos y la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos– se identifican de forma documentada y a partir de la información relativa a la organización del pequeño negocio, características y complejidad de los puestos de trabajo, las sustancias o materias primas utilizadas, los equipos de trabajo y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

CR 1.2 La información y propuestas de los trabajadores relativas a la identificación de riesgos y la aplicación de la actividad preventiva se obtiene mediante la realización de reuniones, charlas, encuestas y otros.

CR 1.3 Los riesgos identificados se evalúan en función de criterios objetivos de valoración, estimando la probabilidad de ocurrencia y la potencial severidad del daño, y estableciendo su nivel de tolerancia.

CR 1.4 La evaluación de los riesgos laborales se actualiza cuando se modifiquen las condiciones de trabajo o con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido, documentando los nuevos riesgos y su valoración conforme a criterios objetivos.

CR 1.5 Las medidas preventivas se definen a partir de los riesgos evaluados, los requisitos legales y en función de las características del pequeño negocio.

CR 1.6 Las medidas preventivas relativas a la realización de actividades potencialmente peligrosas y ante riesgos graves e inminentes detectados se definen a partir de los problemas o incidentes detectados en la evaluación de riesgos, la información aportada por los trabajadores y conforme a la normativa vigente.

CR 1.7 Las medidas correctoras de los riesgos graves e inminentes detectados se definen a partir de la evaluación realizada, estableciendo un procedimiento y calendario de puesta en marcha y conforme a la normativa vigente.

CR 1.8 La información relativa a accidentes y/o incidentes –hechos ocurridos, equipos y su estado, personas involucradas, posibles causas, entre otros– se recopila de forma documentada y cumplimentando, en su caso, el parte de accidentes.

RP 2: Planificar y gestionar la actividad preventiva en pequeños negocios a partir de una evaluación de los riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores, y a través de definición de estrategias de implantación, aplicación y control de un plan de prevención de riesgos laborales, con objeto de eliminar, controlar o reducir los riesgos.

CR 2.1 El plan de prevención de riesgos laborales se documenta recogiendo los elementos exigidos por la normativa aplicable –política, objetivos y metas en materia preventiva; la organización de la prevención en la empresa; entre otros– y utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 2.2 Los medios humanos y materiales necesarios para la puesta en marcha de las medidas preventivas decididas, así como la asignación de los recursos económicos, se determinan a partir de la evaluación de riesgos realizada y de las necesidades identificadas para prevención en el pequeño negocio.

CR 2.3 El desarrollo de la actividad preventiva se programa estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos identificados y del número de trabajadores expuestos a los mismos.

CR 2.4 La implantación del plan de prevención de los riesgos detectados en la evaluación, se comprueba periódicamente, utilizando instrumentos, tales como listas de control, para la observación directa de aplicación de las medidas de prevención por los trabajadores y la utilización de medios y equipos de prevención establecidos en el plan.

CR 2.5 El cumplimiento de las actividades preventivas, en el caso de prestación de servicios, manipulación de productos o procesos peligrosos, se controla presencialmente utilizando instrumentos específicos para la observación directa.

CR 2.6 Los equipos de protección individual se comprueba que están en correctas condiciones de uso, que son los adecuados a la actividad desarrollada y que están debidamente señalizados, de acuerdo a las medidas preventivas establecidas.

CR 2.7 La actividad preventiva se coordina con la de otras empresas, en el caso en que trabajadores pertenecientes a dos o más empresas desarrollen actividades en un mismo lugar de trabajo, estableciendo coordinadamente los medios necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos e informando sobre los mismos a los empleados, conforme a lo establecido en la normativa.

CR 2.8 La planificación y gestión de la actividad preventiva se integra en el sistema de gestión del pequeño negocio conforme a lo establecido en la normativa específica.

RP 3: Comprobar la idoneidad y adecuación de las condiciones vinculadas al orden, la limpieza, mantenimiento general y de los distintos tipos de señalización, en un pequeño negocio, conforme a la evaluación de riesgos y la planificación preventiva, para fomentar y promover actuaciones preventivas básicas.

CR 3.1 Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo y, en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia, se comprueba que permanecen libres de obstáculos para que puedan ser utilizadas sin dificultades en todo momento.

CR 3.2 Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio y de atención al público, y sus respectivos equipos e instalaciones, se comprueba que se limpian según la periodicidad establecida para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas, y que se eliminan con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales para evitar que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

CR 3.3 El adecuado funcionamiento de las instalaciones, mobiliario y equipos en los lugares de trabajo, así como su mantenimiento periódico, se verifica de acuerdo con lo establecido, detectando las deficiencias que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores, y en su caso, subsanándolas.

CR 3.4 La señalización de seguridad y salud en el trabajo se comprueba que está debidamente ubicada conforme a la evaluación de riesgos realizada y a la normativa, para informar, alertar y orientar a los trabajadores.

CR 3.5 Las condiciones de seguridad de los lugares, instalaciones, equipos y ambiente de trabajo se controlan mediante comprobaciones periódicas protocolizadas para prevenir riesgos laborales.

CR 3.6 Las actividades de promoción, en el ámbito del orden, la limpieza, la señalización y el mantenimiento en general, se realizan, utilizando diferentes medios y métodos de acuerdo a cada caso: carteles, demostraciones prácticas, tabloneros de anuncios, medios audiovisuales, entre otros, para impulsar la comunicación/recepción correcta del mensaje.

CR 3.7 Las propuestas preventivas relativas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general aportadas por los trabajadores se recopila mediante la realización de reuniones formales o informales, charlas, preguntas y otros.

RP 4: Desarrollar las medidas y protocolos de emergencia y evacuación, o en su caso colaborando con servicios de prevención ajena, verificando los equipos, instalaciones y señalización vinculados, para actuar en caso de emergencia y primeros auxilios.

CR 4.1 El plan de emergencias o de evacuación se confecciona de forma documentada, estableciendo las medidas y protocolos de actuación ante diferentes situaciones de emergencia, designando para ello al personal encargado de su puesta en práctica, y utilizando el asesoramiento o servicios externos cuando la complejidad lo requiera.

CR 4.2 Los protocolos de actuación ante diferentes situaciones de emergencia se transmiten a los trabajadores a través de distintos medios y métodos –por escrito, oralmente, otros– asegurando y comprobando su comprensión realizando diferentes y sucesivas preguntas y aclaraciones o mediante la realización de prácticas, simulacros.

CR 4.3 Las primeras intervenciones en situación de emergencia y las actuaciones dirigidas a los primeros auxilios, se ejecutan, en su caso, siguiendo los protocolos establecidos en el plan de emergencias o de evacuación.

CR 4.4 Las instalaciones fijas y equipos portátiles de extinción de incendios se revisan de forma periódica en cumplimiento de la normativa, comprobando la disponibilidad para su uso inmediato en caso de incendio.

CR 4.5 Los equipos de lucha contra incendios, medios de alarma, vías de evacuación y salidas de emergencia, se revisan, comprobando que estos se encuentran bien señalizados, visibles y accesibles, para actuar en situaciones de emergencia y de acuerdo con la normativa.

CR 4.6 El botiquín de primeros auxilios se revisa y repone periódicamente, con el fin de mantenerlo debidamente surtido, de acuerdo con la legislación.

CR 4.7 Los medios de información, comunicación y transporte, necesarios en la emergencia se mantienen actualizados y operativos, para actuar en caso de emergencia.

RP 5: Desarrollar acciones de información y formación relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, conforme a lo establecido en el plan de prevención y la normativa aplicable, fomentando y promoviendo comportamientos seguros, para la implicación y participación de los trabajadores en la actividad preventiva.

CR 5.1 Las acciones de información y formación a trabajadores, relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, se comprueba que se adaptan a las necesidades detectadas en la evaluación de riesgos y planificación preventiva.

CR 5.2 La información y formación relativa a los riesgos laborales y la actividad preventiva se transmiten a los trabajadores de forma directa, utilizando diversos medios y métodos, y comprobando su comprensión mediante demostraciones, realización de prácticas, simulaciones u otros.

CR 5.3 La efectividad de las acciones de información y formación a trabajadores se comprueba verificando, que en el desempeño de su trabajo, se aplican las medidas preventivas, se utilizan los Equipos de Protección Individual adecuadamente y se respetan las normas de seguridad.

CR 5.4 La información a los trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos se comunica de manera efectiva a los mismos, por medio de entrevistas personales o cuestionarios preestablecidos, comprobando su comprensión y realizando aclaraciones.

CR 5.5 Las instrucciones y normas de uso, manipulación y mantenimiento de los equipos de protección individual (EPIs) se transmiten a los trabajadores de forma directa, utilizando diversos medios y métodos, y comprobando su efectividad a través de la realización de prácticas, simulaciones, preguntas y otras.

CR 5.6 Las pautas de acción preventivas en el desarrollo de las actividades de mayor riesgo se comprueba que se llevan a cabo de acuerdo a lo establecido en el plan de prevención, verificando de forma directa que se respetan las normas de seguridad y medidas previstas.

RP 6: Cooperar con los servicios de prevención ajena cuando la normativa lo requiera, canalizando la información referente a necesidades formativas, propuestas de mejora, accidentes, incidentes y gestionando la documentación relativa a la prevención de riesgos laborales, para la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores.

CR 6.1 Las funciones y competencias de los organismos y entidades ligadas a la prevención de riesgos laborales se identifican para seguir el protocolo establecido en las relaciones y pautas de comunicación necesarias.

CR 6.2 La documentación relativa a la gestión de la prevención, así como la que identifica a organismos y entidades competentes, se recopila, clasifica, archiva y mantiene actualizada para cooperar, en su caso, con los servicios de prevención.

CR 6.3 La obtención de información sobre incidentes, accidentes y enfermedades profesionales se registran en los documentos previstos al efecto para su posterior entrega en su caso, a los servicios de prevención ajena.

CR 6.4 Las necesidades formativas e informativas derivadas de conductas y accidentes e incidentes ocurridos en la empresa, que se detecten, se comunican, en su caso, al servicio de prevención ajena para realizar acciones concretas de mejora en la seguridad y salud de los trabajadores.

CR 6.5 La formulación de propuestas al representante de los trabajadores, al servicio de prevención ajena, entre otros, se realiza con el fin de mejorar los niveles de seguridad y salud.

CR 6.6 Las acciones de mejora y correctivas en materia preventiva, se aplican estableciendo un procedimiento y calendario de puesta en marcha y conforme a la normativa vigente.

#### Contexto profesional:

#### Medios de producción:

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

#### Productos y resultados:

Riesgos laborales identificados y evaluados. Medidas preventivas definidas e implantadas. Medidas correctoras de los riesgos graves e inminentes, definidas e implantadas. Información relativa a accidentes e incidentes, recopilada y registrada. Plan de prevención de riesgos laborales establecido e implantado. Medios humanos y materiales necesarios para la puesta en marcha de las medidas preventivas determinados. Estado de limpieza y mantenimiento de los lugares de trabajo, instalaciones, mobiliario y equipos, comprobado periódicamente. Señalización de seguridad y salud en el trabajo comprobada. Plan de emergencias y de evacuación confeccionado. Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia transmitidos a los trabajadores. Instalaciones fijas y equipos de extinción de incendios, revisados periódicamente. Botiquín de primeros auxilios, revisado y repuesto periódicamente. Acciones de información y formación relativas a riesgos laborales y medidas preventivas, transmitidas a los trabajadores y verificada su efectividad. Instrucciones y normas de uso de los EPIs transmitidas a los trabajadores y verificada su efectividad. Documentación relativa a la gestión de la prevención, recopilada, archivada y actualizada. Acciones de mejora y correctivas en materia preventiva, aplicadas.

#### Información utilizada o generada:

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



## MÓDULO FORMATIVO 1: PLANIFICACIÓN E INICIATIVA EMPRENDEDORA EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: MF1788\_3

Asociado a la UC: Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Definir las principales características personales, técnicas y formativas que debe tener el perfil de emprendedor de pequeños negocios jerarquizando las mismas.

CE1.2 Enumerar las principales herramientas e instrumentos –convencionales y/o telemáticos– para el autodiagnóstico de las habilidades y actitudes del emprendedor.

CE1.3 Aplicar técnicas de creatividad en la generación de ideas de negocio priorizándolas según su factibilidad.

CE1.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores –convencionales o telemáticos– explicando el modo de empleo de cada uno de ellos y las técnicas de obtención de información.

CE1.5 Analizar fuentes de información y de ideas de negocio, comparando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE1.6 Analizar las principales circunstancias exógenas –coyuntura económica, variables sociológicas, demográficas, jurídicas, políticas, otras– que, con carácter general, pueden influir a la hora de planificar una idea de negocio justificando la importancia de cada una de ellas.

CE1.7 Definir los principales criterios de segmentación del cliente –características personales, socioeconómicas, propensión a la compra, otros– identificando su valor para la elaboración de la estrategia del pequeño negocio.

CE1.8 Identificar las variables a tener en cuenta en el estudio de la competencia y proveedores describiendo su utilidad para el diseño de la estrategia comercial y de marketing.

CE1.9 Determinar las variables a tener en cuenta para que una idea de negocio tenga posibilidades de éxito en el ámbito de pequeños negocios describiendo el grado de utilidad de las mismas en la toma de decisiones.

CE1.10 Precisar los elementos que deben utilizarse en un cuadro de análisis DAFO de cara a establecer las principales estrategias para desarrollar una idea de negocio explicando su utilidad como instrumento de contraste para la toma de decisiones.

CE1.11 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado sobre detección de oportunidades de negocio:

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

– Identificar las fortalezas y debilidades del emprendedor a través de cuestionarios de autoevaluación establecidos en Internet u otros medios.

– Localizar la información relacionada con cada idea presentada –sector, competencia, clientes potenciales, proveedores– utilizando las herramientas disponibles.

– Concretar las variables sociológicas y demográficas de segmentación estableciendo el par producto/mercado –qué se va a vender y a quién–.

– Establecer las principales oportunidades y amenazas que ofrece el mercado definido

tras la segmentación identificando los factores diferenciadores de cada idea presentada.

– Realizar un DAFO con las variables analizadas –fortalezas y debilidades del emprendedor, oportunidades y amenazas del entorno– utilizando el procesador de textos.

– Seleccionar la idea empresarial más adecuada para el desarrollo de un plan de negocio en función del cuadro de análisis DAFO justificando la decisión.

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

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

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

CE2.3 Explicar los conceptos de producto, cartera de productos, líneas y gamas, así como el de ciclo de vida del producto diferenciando las fases que lo componen.

CE2.4 Identificar las estrategias a seguir para la fijación de precios determinando los límites existentes para su establecimiento –coste, precios de la competencia, perfil de la clientela, otros–.

CE2.5 Diferenciar los elementos de las acciones de comunicación más habituales para distintos tipos de pequeños negocios –campañas publicitarias, promocionales y relaciones públicas– distinguiendo las principales ventajas y desventajas de cada uno de ellos en función del tipo de producto/servicio.

CE2.6 Diferenciar los canales de distribución potenciales para diferentes tipos de pequeños negocios, identificando los criterios para su selección y las principales ventajas y desventajas que los mismos presentan con carácter general.

CE2.7 Describir las principales estrategias de fidelización de clientes en función de su perfil, situación y canales de comercialización.

CE2.8 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información actualizada sobre varios estudios de mercado realizados en distintos pequeños negocios:

– Determinar las características del producto/servicio del supuesto indicando en qué momento del ciclo de vida se encuentra.

– Diferenciar los puntos fuertes y débiles del producto a ofrecer respecto a la competencia –calidad, diseño, garantía, otros– describiendo la ventaja competitiva de los productos de la competencia respecto a los del pequeño negocio.

– Localizar los canales de distribución disponibles utilizando herramientas disponibles –Internet, páginas amarillas–.

– Identificar las acciones de comunicación más acordes con la situación del pequeño negocio en función de la información del supuesto y las características del producto analizadas.

– Determinar la política de precios a adoptar en función de la información suministrada sobre las nuevas necesidades del cliente, las características del producto, la competencia y otros.

– Proponer la estrategia de actuación en cuanto a producto, precio, comunicación y distribución, en función del estudio comparativo realizado.

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

CE3.1 Definir las estructuras organizativo-funcionales que se pueden dar en diferentes tipos de pequeños negocios determinando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.2 Relacionar los diferentes métodos de documentar los procesos, fases, actividades y/o tareas en un pequeño negocio.

CE3.3 Determinar los factores de localización del negocio jerarquizando los mismos para la adecuada ubicación del local.

CE3.4 Identificar las variables a tener en cuenta en el diseño de un local en las principales actividades comerciales de pequeños negocios tipo.

CE3.5 Identificar los recursos materiales y tecnológicos en pequeños negocios tipo en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, describiendo su utilidad para el desarrollo de las actividades.

CE3.6 Identificar las cuestiones básicas que influyen en las decisiones de inversión –comprar o alquilar, producir o subcontratar, clase de tecnología a emplear, otros– distinguiendo sus ventajas e inconvenientes.

CE3.7 Identificar las funciones, utilidades y coste de las principales aplicaciones ofimáticas –generales o específicas– de apoyo a la gestión de pequeños negocios disponibles en el mercado, tales como procesadores de textos, hojas de cálculo, herramientas de gestión comercial, contable, entre otras, estableciendo las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.8 Identificar las diferentes funciones del personal y principales actividades que se pueden presentar en pequeños negocios tipo, en función de la naturaleza productiva o de prestación de servicios, estableciendo el perfil profesional para cada una de ellas.

CE3.9 Analizar las características y prestaciones de herramientas ofimáticas de control, tales como el cuadro de mandos integral explicando la importancia y ventajas de su utilización para el control de la actividad.

CE3.10 Identificar los factores o áreas críticas más relevantes a controlar en pequeños negocios asociándolos con los indicadores definidos en un cuadro de mandos integral.

CE3.11 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades realizadas en pequeños negocios tipo:

- Decidir la ubicación y diseño del local o espacio físico en base a las variables enumeradas en el supuesto.
- Documentar los procesos identificando fases, actividades y/o tareas que los componen.
- Identificar los diferentes puestos de trabajos necesarios y el perfil profesional que requiere cada proceso, fase, actividad o tarea.
- Detectar los recursos materiales necesarios en función del tamaño y actividades indicadas.
- Tomar las decisiones que se consideren más oportunas sobre comprar, alquilar bienes de inmovilizado, producir o subcontratar todo o parte del proceso productivo y la tecnología que en su caso se va emplear.
- Escoger indicadores básicos para el control de la actividad utilizando un cuadro de mandos integral y estableciendo estándares-objetivo en base a la información suministrada.

C4: Analizar los presupuestos económico-financieros de pequeños negocios o microempresas distinguiendo las variables necesarias para la confección de los estados contables previsionales.

CE4.1 Definir el concepto y significado de presupuesto identificando sus principales características.

CE4.2 Interpretar el contenido del presupuesto de inversiones, identificando sus características.

CE4.3 Explicar la confección del presupuesto operativo determinando las principales fases y presupuestos parciales a establecer.

CE4.4 Analizar el presupuesto de ventas distinguiendo las partidas que lo componen y sus variables.

CE4.5 Analizar el presupuesto de compras y aprovisionamiento distinguiendo las partidas afectadas para su cálculo con sus variables.

CE4.6 Identificar las subvenciones que los organismos públicos ofrecen habitualmente a pequeños negocios, describiendo los requisitos exigidos en cada una de ellas.

CE4.7 Analizar el presupuesto financiero identificando las principales fuentes de financiación para pequeños negocios, determinando sus costes, características y condiciones de acceso y, estableciendo sus ventajas y desventajas

CE4.8 Explicar las principales magnitudes contables y masas patrimoniales –activo, pasivo, patrimonio neto, circulante, inmovilizado– identificando las características comunes de los elementos que las componen.

CE4.9 Analizar la estructura de los estados financiero-contables, previsionales o reales, de pequeños negocios – balance, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de tesorería, estado de cambios en el patrimonio neto y memoria– identificando su contenido básico.

CE4.10 Describir las principales utilidades y prestaciones de las hojas de cálculo aplicadas a la presupuestación y a la confección de estados financiero-contables.

CE4.11 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la organización de los recursos –humanos, materiales y tecnológicos– de un pequeño negocio e identificados los costes, las fuentes de financiación disponibles y el perfil del cliente potencial, y utilizando hojas de cálculo:

– Elaborar el presupuesto de ventas teniendo en cuenta los criterios de fijación de precios definidos previamente.

– Elaborar el presupuesto de compras y aprovisionamiento teniendo en cuenta la estrategia comercial previamente definida.

– Elaborar el presupuesto de inversiones estableciendo la vida útil de los correspondientes activos así como sus cuotas anuales de amortización económica.

– Seleccionar las fuentes de financiación más adecuadas a las necesidades detectadas y elaborar el correspondiente presupuesto financiero.

– Elaborar el balance inicial de partida del proyecto.

– Confeccionar los estados contables previsionales –el balance de situación, la cuenta de resultados y el estado de tesorería– para los tres primeros años de actividad en función de la información suministrada y elaborada.

C5: Determinar la viabilidad económico-financiera de diferentes pequeños negocios o microempresas distinguiendo los parámetros más habituales para la detección de desequilibrios financieros.

CE5.1 Relacionar los diferentes equilibrios patrimoniales, explicando sus efectos sobre la solvencia y estabilidad en los pequeños negocios.

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

CE5.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo de los principales ratios financieros, económicos y de rotación utilizando aplicaciones ofimáticas específicas u hojas de cálculo, justificando su utilidad en el estudio de viabilidad de estados contables.

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

CE5.5 Explicar el método de cálculo de la rentabilidad de proyectos de inversión –VAN y TIR– utilizando hojas de cálculo u otras aplicaciones ofimáticas específicas.

CE5.6 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre los estados financieros de un pequeño negocio en un ejercicio concreto:

- Calcular el punto muerto o umbral de rentabilidad a partir de la clasificación de los costes en fijos y variables.
- Calcular los ratios más significativos –coeficiente básico de financiación, garantía, solvencia, realizable y liquidez o tesorería rentabilidad financiera, rentabilidad económica, rentabilidad comercial, margen bruto y margen operativo seleccionando las variables adecuadas para cada uno.
- Determinar la viabilidad económico-financiera del pequeño negocio interpretando los datos cuantificados.
- Proponer la solución más idónea en función del estudio realizado y de la previsión de pagos y cobros futura.

C6: Distinguir las principales formas jurídicas de constitución de pequeños negocios o microempresas identificando las características de cada una de ellas, sus ventajas e inconvenientes en función de la normativa vigente.

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

CE6.2 Interpretar la normativa reguladora de las distintas formas jurídicas válidas para un pequeño negocio de 1 a 10 trabajadores, distinguiendo las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE6.3 Distinguir las ventajas e inconvenientes de las distintas formas jurídicas utilizando cuadros comparativos a través de aplicaciones ofimáticas generales, en su caso.

CE6.4 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la constitución y puesta en marcha de un pequeño negocio en un sector de actividad concreto:

- Identificar las ventajas y desventajas en cuanto a la responsabilidad, de las distintas formas jurídicas aplicables al supuesto planteado.
- Elaborar un cuadro comparativo de las distintas formas jurídicas estudiadas utilizando las herramientas informáticas disponibles.
- Seleccionar la forma jurídica más conveniente evaluando a través de un cuadro comparativo los datos identificados previamente.

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

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

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

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

CE7.4 Analizar las posibles acciones de presentación y divulgación que potencien el efecto de interés y aceptación de planes de negocio ante instituciones, entidades financieras, y otros organismos.

CE7.5 Definir las actuaciones a realizar para establecer una red de relaciones relevantes y significativas que ayuden a la puesta en marcha y desarrollo de pequeños negocios.

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

CE7.7 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de una aplicación ofimática de presentaciones gráficas aplicada a planes de negocios, describiendo sus características.

CE7.8 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se aporta información sobre el estudio de viabilidad de una idea de negocio:

- Agrupar la información suministrada en función de las partes de que consta un plan de negocio.
- Seleccionar la información estableciendo el nivel de profundidad a alcanzar en función de su utilidad posterior.
- Ordenar y maquetar cada una de las partes del plan de negocio comprobando que cumple las normas de redacción y presentación de documentos.
- Realizar una exposición oral del plan de negocio utilizando aplicaciones ofimáticas de presentaciones gráficas.

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

C1 respecto a CE1.11; C2 respecto a CE2.8; C3 respecto a CE3.11; C4 respecto a CE4.11; C5 respecto a CE5.6; C6 respecto a CE6.4 y C7 respecto a CE7.8.

Otras capacidades:

Creatividad.

Autonomía.

Confianza en uno mismo.

Tenacidad.

Sentido de la responsabilidad.

Capacidad para asumir riesgo.

Liderazgo.

Espíritu de equipo.

Solidaridad.

Contenidos:

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

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

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

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

3. Planificación organizativa y de recursos en pequeños negocios o microempresas.

Actividad organizativa del pequeño negocio o microempresa: elementos materiales, personales y funcionales. Organización de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas: los puestos de trabajo, perfiles profesionales, costes a asumir y



estructura organizativa –organigrama–. Técnicas de selección del local o instalaciones del negocio: ubicación y análisis del diseño. Recursos materiales en pequeños negocios o microempresas: instalaciones, equipamientos y medios. Decisiones de inversión. Aplicaciones ofimáticas de gestión de pequeños negocios o microempresas: utilidades básicas. Cuadro de mandos integral: prestaciones y utilización. Indicadores básicos de control en pequeños negocios o microempresas.

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

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

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

Formas jurídicas más usuales en pequeños negocios o microempresas: empresario individual, sociedades. Tipos y características. Determinación de la forma jurídica: exigencias legales, aspectos fiscales, responsabilidades y capital social. Estructura del plan de negocio: plan de marketing, plan de organización de recursos, plan financiero y plan jurídico formal. Aspectos formales del documento: claridad, limpieza, orden y brevedad. Instrumentos de edición y presentación de la información. Utilidad del plan de negocio en el empoderamiento y supervivencia de pequeños negocios. Establecimiento de red de relaciones y empoderamiento emprendedor. Definición y efectividad de acciones de presentación y divulgación de planes de negocio ante terceros. Utilización básica de aplicaciones ofimáticas en la presentación gráfica de planes de negocios: prestaciones, ventajas y criterios básicos de explotación.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

– Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 2: DIRECCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: MF1789\_3

Asociado a la UC: Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresa

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Determinar las variables a tener en cuenta en la programación de las actividades diarias del pequeño negocio, argumentando su importancia para la optimización de los procesos.

CE1.2 Describir las técnicas de asignación óptima de recursos –humanos y materiales– a los procesos de pequeños negocios en función de su naturaleza.

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

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

CE1.5 Explicar la importancia, las técnicas y estrategias habituales empleadas en pequeños negocios para la identificación y actuaciones de mejora continua de la actividad, de acuerdo con los principales factores de influencia y en función de su propia supervivencia.

CE1.6 En un supuesto práctico de un pequeño negocio en el que se facilitan recursos disponibles –humanos y materiales; procesos, actividades y tareas que componen la actividad; e información sobre carga de pedidos de clientes:

– Elaborar una programación de las acciones de producción o de prestación de servicios, mediante la concreción de un calendario.

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

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

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

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

– Definir los factores principales de influencia en la supervivencia del pequeño negocio.

C2: Determinar los instrumentos y estrategias más comunes en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas.

CE2.1 Explicar los métodos e instrumentos de selección de personal distinguiendo las ventajas e inconvenientes de asumir la tarea directamente o encargarlo a empresas especializadas.

CE2.2 Clasificar los contratos laborales más comunes en pequeños negocios destacando sus variables más relevantes –exigencias legales, bonificaciones sociales, otros– a través de cuadros sinópticos.

CE2.3 Describir las características que favorecen un clima laboral óptimo –estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, otros– en función de las organizaciones más habituales en pequeños negocios.

CE2.4 Identificar las obligaciones jurídicas derivadas de las relaciones contractuales con el personal conforme a la normativa laboral vigente aplicable a pequeños negocios.

CE2.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información sobre puestos de trabajo a cubrir y varios candidatos a seleccionar en un pequeño negocio:

- Determinar el método de selección del personal y justificar la decisión.
- Elaborar un cuadro valorando las ventajas e inconvenientes de los distintos contratos de empleo disponibles según la normativa vigente.
- Determinar los candidatos y contrato más conveniente, argumentando la decisión.

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

CE3.1 Analizar las principales técnicas y estrategias de motivación de personas individuales y colectivas aplicables a pequeños negocios, identificando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.2 Definir las estrategias y acciones para el fomento del trabajo y espíritu de equipo y de un clima laboral cordial y colaborativo en pequeños negocios.

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

CE3.4 Determinar las variables a tener en cuenta para evaluar el desempeño individual de las personas identificando los instrumentos objetivos y de utilidad en pequeños negocios y determinando la periodicidad óptima para la realización de evaluaciones.

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

CE3.6 En un supuesto práctico de un negocio de hasta diez personas trabajando:

- Elaborar una política que permita la gestión eficaz de las personas en la que se contemplan las variables referidas a comunicación interpersonal, trabajo en equipo, actuaciones ante posibles conflictos, motivación, evaluación y seguimiento, modalidades y medios de formación individuales o en grupos, especificando pautas y estrategias de actuación específicas.

CE3.7 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado donde se proporcione información concreta de las tareas, objetivos, resultados asignados a puestos de trabajo y personas asignadas, así como de su actuación en el desarrollo de su actividad en un pequeño negocio:

- Elaborar un informe que recoja la información suministrada para facilitar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas.
- Elaborar instrumentos de evaluación objetiva del desempeño de trabajadores a partir de las tareas, objetivos y resultados específicos de los distintos puestos.
- Simular la evaluación de la actuación de la supuesta plantilla de modo objetivo, utilizando los instrumentos definidos.

- Determinar las supuestas deficiencias y actuaciones de mejora a implementar a cada caso para optimizar su desempeño.

C4: Determinar las distintas formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos –inmovilizados– en las actividades más habituales de pequeños negocios o microempresas.

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

CE4.2 Establecer los factores a tener en cuenta en la adquisición de activos fijos –forma de adquisición, servicios adicionales a la compra, forma de pago, entre otro–, identificando las ventajas de cada uno y costes asociados.

CE4.3 Justificar la finalidad de la incorporación de aplicaciones ofimáticas de gestión y otros recursos tecnológicos en pequeños negocios identificando sus ventajas y valorando los costes asociados.

CE4.4 Identificar los elementos que intervienen en la toma de decisiones para la renovación o incorporación de nuevos activos fijos –presupuesto, facturación, obsolescencia, necesidades detectadas, otros– jerarquizando los mismos según distintas situaciones habituales en pequeños negocios.

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

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

CE4.7 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre diversas áreas de trabajo en varios pequeños negocios:

- Identificar los activos fijos necesarios –recursos materiales y aplicaciones informáticas de gestión– para el desarrollo óptimo de la actividad productiva.

- Determinar la modalidad de adquisición –compra o arrendamiento– calculando los costes a asumir en cada una de ellas y detallando las ventajas e inconvenientes de cada opción.

- Elaborar una solicitud de oferta a proveedores anotando los datos más relevantes utilizando el procesador de textos.

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

CE5.1 Describir los procedimientos más habituales para la detección de necesidades de aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios.

CE5.2 Explicar el significado y contenido de un programa de aprovisionamiento, así como su forma de elaboración.

CE5.3 Explicar las técnicas básicas de negociación con proveedores, describiendo las habilidades de comunicación más habituales.

CE5.4 Argumentar la importancia e implicaciones de una adecuada elección de proveedores, identificando la variables clave –precio, calidad, forma de pago, condiciones y plazos de entrega, servicios añadidos y otros– y su impacto en el margen comercial y el proceso productivo.

CE5.5 Caracterizar los servicios complementarios a la venta de bienes justificando su importancia en la mejora de la calidad del bien.

CE5.6 Definir los procesos para el seguimiento, control y evaluación de proveedores, indicando la documentación relativa y los factores claves para la valoración de la relación comercial del pequeño negocio con éstos.

CE5.7 Argumentar la importancia de comprobar de forma cuantitativa y cualitativa la mercancía recepcionada para verificar el cumplimiento de las condiciones del pedido y lo especificado en la documentación de entrega –albaranes, notas de entrega, y otros–

CE5.8 En supuestos prácticos, calcular las necesidades de adquisición y reposición de materiales en función de diferentes criterios tales como el volumen de producción estimado, programa de actividades implicadas, plazos de reposición y grado de deterioro, entre otros.

CE5.9 Explicar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del aprovisionamiento de materiales.

CE5.10 En un supuesto práctico en el que se detallan las necesidades de aprovisionamiento de materiales, un programa de producción y las condiciones de suministro de los proveedores

– Elaborar un programa de aprovisionamiento indicando las cantidades, plazos y condiciones de entrega de los pedidos de materiales.

CE5.11 En un supuesto práctico en el que se suministran diferentes ofertas de proveedores para el suministro de un determinado material o producto:

– Identificar los factores claves de cada una de las ofertas –precio, calidades, condiciones y plazos de entrega, garantías, servicios adicionales, forma de pago, y otros– ordenando la información mediante tablas, cuadros o gráficos.

– Seleccionar la oferta más interesante, justificando la decisión.

CE5.12 En supuestos prácticos de evaluación de proveedores, establecer los indicadores y otorgar la puntuación en función de criterios tales como: calidad de los materiales, plazos de reposición, fiabilidad de los plazos, retrasos, errores de cantidades, flexibilidad, fiabilidad de la información, precio, consideraciones de protección medioambiental, cualquier otro que se proponga y justifique su presencia.

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

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

CE6.2 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

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

CE6.4 Describir las técnicas de recuento e inventario –inventario fijo y rotatorio– explicando la metodología a seguir en cada una.

CE6.5 Diferenciar las incidencias más comunes que pueden presentarse en almacén describiendo sus causas y posibles soluciones en cada caso.

CE6.6 Clasificar los documentos asociados a la gestión de almacén describiendo su cumplimiento manual o a través de aplicaciones ofimáticas específicas.

CE6.7 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de averías de los equipos o instalaciones del almacén.

CE6.8 Describir las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del almacén.

CE6.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado en el que se proporciona información sobre periodos de aprovisionamiento, producción y venta –plazos de entrega, temporalidad de fabricación, otros–:

– Calcular el stock mínimo de seguridad del almacén.

- Determinar los efectos que supone en la previsión de existencias y el suministro a clientes, un supuesto retraso en la recepción de un suministro de mercancías.
- Deducir las implicaciones en los costes y argumentar medidas que se deban aplicar para subsanar dicha incidencia.

C7: Analizar los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las distintas áreas de pequeños negocios o microempresas aplicando el modelo más adecuado en función de las características de distintas entidades y de conformidad con la normativa vigente.

CE7.1 Justificar la importancia de implantar sistemas de gestión de la calidad y medioambiental en pequeños negocios precisando sus objetivos y costes asociados.

CE7.2 Identificar y describir las normas de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente, así como la legislación aplicable.

CE7.3 Explicar las etapas en la implantación de un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

CE7.4 Describir las características y tipología de los procedimientos de trabajo y protocolos de calidad en un sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, así como los procedimientos y mecanismos para su implementación.

CE7.5 Distinguir los instrumentos utilizados en la revisión de los procedimientos de calidad –manuales o informáticos– precisando su utilidad e interpretación.

CE7.6 Definir el concepto de indicador de eficiencia en un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

CE7.7 Definir el concepto de «No conformidad», «Acción correctiva» y «Acción preventiva» en los sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, identificando su función en el proceso de mejora continua del sistema.

CE7.8 Describir las características, elementos, tipología y formato de los documentos en la gestión de calidad y medio ambiente.

CE7.9 Describir las principales utilidades y prestaciones de procesadores de textos aplicados a la elaboración de documentación en sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.

CE7.10 Explicar los protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación generada por los procesos y actividades en un sistema de gestión de calidad y medio ambiente.

CE7.11 Describir las principales utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas –generales o específicas– en la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de calidad y/o medioambiental, tales como herramientas de gestión de bases de datos, cuadro de mandos integral, aplicaciones específicas de gestión de sistemas de calidad, entre otras.

CE7.12 Identificar los principales organismos certificadores de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental distinguiendo los procedimientos de acreditación que llevan a cabo y la documentación asociada para su solicitud.

CE7.13 En un supuesto práctico, a partir de información debidamente caracterizada sobre implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad y medioambiental en un pequeño negocio o microempresa:

- Detallar las etapas, tanto del proceso de implantación como del seguimiento del sistema de gestión, identificando recursos, medios y responsables.
- Definir los procesos y procedimientos de trabajo para las distintas áreas o actividades del pequeño negocio o microempresa.
- Establecer la documentación soporte de los procesos a incluir en el modelo de gestión de la calidad, utilizando procesadores de texto.



– Definir los mecanismos para el control y seguimiento del sistema de gestión, estableciendo indicadores de eficiencia y utilizando herramientas ofimáticas –generales o específicas–, tales como el cuadro de mandos integral.

– Realizar la gestión de los procesos de calidad definidos, a través de los indicadores y mecanismos establecidos y elaborando la documentación correspondiente.

CE7.14 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca de distintas áreas de trabajo que se desarrollan en un pequeño negocio:

– Identificar aquellas que son susceptibles de acreditación.

– Relacionar los modelos de gestión de la calidad que pueden emplearse.

– Determinar el proceso de acreditación en función del modelo previamente seleccionado.

– Identificar los costes de implantación de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.7; C5 respecto a CE5.10, CE5.11 y CE5.12; C6 respecto a CE6.9 y C7 respecto a CE7.13 y CE7.14.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Contenidos:

1. Gestión de personas y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas.

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

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

Modalidades de adquisición de activos fijos: compra o arrendamiento. Ventajas e inconvenientes. Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas:

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

### 3. Aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios o microempresas

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

### 4. Estrategias de almacenaje en pequeños negocios o microempresas

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

**MÓDULO FORMATIVO 3: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS**

Nivel: 3

Código: MF1790\_3

Asociado a la UC: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

**C1:** Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta a partir de parámetros comerciales definidos en una planificación y el posicionamiento del pequeño negocio.

CE1.1 Identificar fuentes de información de clientela potencial, mayoristas, minoristas y distribuidores, así como las técnicas para su búsqueda, en diferentes sectores de pequeños negocios.

CE1.2 Justificar la importancia de disponer de una cartera de clientes –potenciales y reales– convenientemente estructurada y actualizada.

CE1.3 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las herramientas de gestión de relación con clientes (CRM) y de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.4 A partir de un caso práctico convenientemente caracterizado, identificar los datos de la cartera de clientes potenciales y reales de interés para establecer el plan de actuación comercial empleando, en su caso, las herramientas de gestión de relación con los clientes (CRM) y aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos.

CE1.5 Explicar el proceso de programación de las ventas y organización de un calendario de visitas a clientes, de acuerdo con la naturaleza de la actividad de producción o de prestación de servicios en pequeños negocios tipo.

CE1.6 Describir las características y estructura de un argumentario técnico de ventas, precisando su función.

CE1.7 A partir de información convenientemente detallada sobre objetivos de venta, número y tipo de clientes, características de los productos/servicios de venta y jornada laboral o tiempo disponible, elaborar una programación de la acción de venta, utilizando en su caso aplicaciones ofimáticas, que contenga:

- Rutas que optimicen el tiempo y coste.
- Número y frecuencias de visita.
- Líneas y márgenes de actuación para la consecución de objetivos.
- Argumentario de ventas.
- Clasificación clientes según criterios objetivos de perfiles y hábitos de consumo.
- Actualización de la información de la cartera de clientes.

**C2:** Analizar los medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de acciones comerciales habituales en pequeños negocios o microempresas, en función de las variables a tener en cuenta para su adecuada gestión.

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

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

CE2.3 Distinguir las variables que intervienen en la forma y contenido que pueden presentar los mensajes publicitarios identificando las repercusiones de su elección en la identidad corporativa del pequeño negocio.

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

CE2.5 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimática de edición de páginas web aplicadas a acciones comerciales en pequeños negocios.

CE2.6 Identificar las características y dificultades de los sistemas de comunicación presencial y no presencial –telemáticos– con clientes y la red de venta –canales de comercialización–.

CE2.7 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan los objetivos comerciales a alcanzar y las acciones comerciales planeadas para un establecimiento comercial de un pequeño negocio en un período determinado:

- Especificar los materiales necesarios para cada acción definida identificando su coste.
- Decidir la ubicación de los productos en el establecimiento en función del objetivo a alcanzar.
- Elaborar el mensaje publicitario a través de aplicaciones ofimáticas disponibles, teniendo en cuenta la identidad corporativa y la imagen de la entidad.
- Establecer las acciones promocionales y de relaciones públicas que se consideren adecuadas en función de la contextualización del caso.
- Determinar los canales publicitarios justificando su elección dentro del contexto propuesto.
- Contrastar los recursos y costes necesarios para cada una de las acciones programadas.

C3: Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión, fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas.

CE3.1 Identificar los procedimientos protocolarios habituales para la atención y asistencia a los clientes –de forma personal, telefónica o telemática– a partir de los códigos de buenas prácticas o deontológicos disponibles para pequeños negocios.

CE3.2 Diferenciar los tipos de solicitudes de clientes –información, asesoramiento, reclamación, queja, y otros– identificando los condicionantes que influyen en su resolución.

CE3.3 Identificar los métodos utilizados habitualmente en la mediación de reclamaciones distinguiendo las ventajas e inconvenientes.

CE3.4 Detallar los medios más habituales que aseguran la fidelidad de la clientela describiendo las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes.

CE3.5 Describir las herramientas habituales para la medida del nivel de satisfacción de la clientela en pequeños negocios.

CE3.6 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se suministra información sobre los objetivos comerciales a alcanzar de un pequeño negocio:

- Elaborar un protocolo de actuación para el caso en que los clientes –reales o potenciales– solicitan información sobre el producto o servicio, tanto de forma personal como telemática.
- Establecer un código de buenas prácticas que sirva como guía a los comerciales del pequeño negocio, ante distintas situaciones con los clientes.
- Elaborar distintos protocolos de actuación sobre la base de distintos perfiles de

cliente y ante distintos supuestos comerciales.

– Establecer herramientas para la constatación periódica del grado de satisfacción del cliente –encuestas, entrevistas, y otros–.

CE3.7 A partir de un supuesto de fidelización de clientes debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación utilizando una aplicación ofimática general:

– Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas.

– Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros–.

– Argumentar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

CE3.8 En una simulación convenientemente caracterizada en el que se proporciona un protocolo de actuación definido en un pequeño negocio:

– Aplicar técnicas de comunicación oral en un proceso de captación con diferentes tipos de clientes.

– Evaluar la actuación desarrollada describiendo las ventajas de una buena actuación y detectando mejoras a realizar.

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

CE4.1 Analizar las fases fundamentales de procesos de venta en situaciones tipo identificando las motivaciones, frenos y móviles de compra de clientes.

CE4.2 En un supuesto práctico de venta:

– Aplicar las técnicas básicas de negociación con clientes especificando las habilidades de comunicación más habituales en diferentes casos tipo.

CE4.3 Delimitar los parámetros a tener en cuenta para optimizar la venta –margen de beneficio, coste, tipo de cliente, condiciones de cobro, plazos de entrega, garantía, otros– describiendo su utilidad.

CE4.4 Explicar las características y elementos de los procesos de cierre de ventas, atención al cliente y servicio postventa a través de medios telemáticos –tienda virtual, formularios online, televisión interactiva, entre otros–.

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

CE4.6 En una simulación de venta a los principales tipos de clientes, a través de un determinado canal y a partir de la información convenientemente caracterizada:

– Describir con claridad las características del producto, sus ventajas y su adecuación a las necesidades del cliente utilizando la información recogida en la aplicación ofimática utilizada.

– Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra, realizando las preguntas oportunas.

– Mantener una actitud que facilite la decisión de compra, de acuerdo con las técnicas de venta.

– Rebatir de forma pausada y siguiendo las pautas específicas, las objeciones en función del tipo de cliente y del canal empleado.

– Establecer el modo de ejecución del servicio post-venta y

– Realizar el registro de las incidencias según los criterios dados.

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

C5: Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales, de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones, y elaborando la documentación correspondiente utilizando aplicaciones ofimáticas específicas.

CE5.1 Identificar la documentación comercial habitual en pequeños negocios –contratos de venta de productos o servicios, pedidos, albaranes, facturas, otros– examinando las particularidades de cada uno de ellos.

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

CE5.3 Identificar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas utilizadas en pequeños negocios para el cumplimentado y registro de la documentación comercial.

CE5.4 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades desarrolladas por un pequeño negocio durante un periodo de tiempo considerado, y aplicaciones ofimáticas de gestión comercial:

– Cumplimentar la documentación comercial soporte de dichas operaciones empleando cuando sea posible las aplicaciones ofimáticas adecuadas.

– Archivar de acuerdo con el procedimiento definido la documentación generada.

CE5.5 En un supuesto práctico en el que se proporciona diversa documentación relacionada con la venta y datos de clientes de un pequeño negocio:

– Registrar los datos de clientes presentados en el supuesto utilizando las aplicaciones ofimáticas de gestión de clientes.

– Registrar en la aplicación ofimática correspondiente las reclamaciones efectuadas por los clientes en función de los datos del supuesto.

– Registrar los datos de la documentación comercial presentada en el supuesto a través de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial.

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

C1 respecto a CE1.4 y CE1.7; C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.6, CE3.7 y CE3.8;

C4 respecto a CE4.2 y CE4.6 y C5 respecto a CE5.4 y CE5.5.

Otras capacidades:

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar un buen hacer profesional.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo. Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible a los demás.

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

Contenidos:

1. Proceso comercial en pequeños negocios o microempresas.

Estructura del proceso comercial en pequeños negocios o microempresas. Organización de la venta. Fases del proceso de venta. Necesidades y móviles de compra. Técnicas de venta presenciales clásicas. Técnicas de venta a través de diferentes canales telemáticos. Venta telefónica. Modelos de comercio a través de Internet: tienda virtual, comercio electrónico. Venta a través de televisión interactiva. Técnicas para elaboración del argumentario técnico en ventas y de tratamiento de objeciones en la venta. Técnicas



de negociación con clientes: tipología y características. Habilidades de los negociadores. Estrategias de negociación en ventas. Técnicas de cierre en la venta. Elaboración y gestión de documentación comercial en el proceso de venta y postventa. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas generales de bases de datos. Utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas de gestión comercial. Gestión de las relaciones con clientes: herramientas de gestión de relación con clientes (CRM).

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

Técnicas de atención y actuación a clientes en pequeños negocios o microempresas. Protocolos, códigos de buenas prácticas y códigos deontológicos. Personalización de la atención y asesoramiento a clientes en pequeños negocios o microempresas: Aplicación del proceso de comunicación en la atención presencial, telefónica y electrónica en general. El asesoramiento personalizado a clientes: Pautas y criterios para comunicación empática y efectiva con clientes. Técnicas de expresión verbal, comunicación no verbal, expresión escrita aplicadas a la atención y asesoramiento personalizado de clientes en ventas de productos o servicios. Aplicación de técnicas de gestión del tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes; derechos y responsabilidades de las partes. Servicio de asistencia post-venta. Técnicas de fidelización de la clientela en función de distintos canales. Procesos de seguimiento del grado de satisfacción de clientes. Criterios para la medición de la satisfacción en función de distintos tipos de clientes y canales.

3. Promoción y publicidad en pequeños negocios o microempresas.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

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

– Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 4: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICO-FINANCIERA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Nivel: 3

Código: MF1791\_3

Asociado a la UC: Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas.

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

CE1.1 Identificar los organismos públicos –locales, regionales o nacionales– relacionados con la constitución y puesta en marcha de pequeños negocios, relacionando las funciones de cada uno de ellos.

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

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

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

CE1.5 Diferenciar los riesgos asegurables en la actividad económica desarrollada por distintos pequeños negocios determinando los tipos de seguros adecuados para su cobertura.

CE1.6 En un supuesto práctico en el que se proporciona información debidamente caracterizada sobre la naturaleza individual o social de un pequeño negocio, la actividad que piensa desarrollar, la existencia o no de trabajadores asalariados y su localización geográfica:

- Localizar en Internet los organismos oficiales a los que se debe acudir para iniciar la actividad.
- Establecer los trámites a realizar ante las diversas Administraciones identificando aquellos que puedan realizarse de manera telemática.
- Cumplimentar la documentación administrativa ante las distintas Administraciones relacionada con los trámites anteriores.
- Determinar la posibilidad de registro de alguna modalidad de la Propiedad Industrial –patentes, modelos de utilidad, nombres comerciales, rótulos de establecimiento, logotipos, etc.–
- Precisar los trámites a realizar ante el registro de la Propiedad Industrial necesarios para la inscripción de los elementos previamente identificados y cumplimentar la documentación administrativa correspondiente.
- Determinar los distintos riesgos a cubrir mediante las correspondientes pólizas de seguro, estableciendo la clase de seguro necesario para cada una de ellos, según las necesidades definidas y la normativa exigida.
- Archivar la documentación generada.

C2: Seleccionar las alternativas de financiación más ventajosas de entre las disponibles en el mercado calculando los costes de las mismas a través de aplicaciones ofimáticas e identificando los trámites a seguir de cada una de ellas.

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

CE2.2 Identificar los instrumentos de financiación disponibles en la negociación con proveedores –descuentos, aplazamientos, y otros– estimando su coste.

CE2.3 Explicar el procedimiento para el cálculo del coste financiero de los distintos recursos financieros disponibles para pequeños negocios, utilizando aplicaciones ofimáticas adecuadas.

CE2.4 Indicar la documentación necesaria para la negociación, contratación y/o tramitación de los diferentes productos financieros disponibles para pequeños negocios observando su contenido.

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

CE2.6 Describir los trámites habituales en la tramitación y solicitud de subvenciones o subsidios públicos para pequeños negocios.

CE2.7 Ante un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información sobre las necesidades financieras de un pequeño negocio:

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

– Seleccionar la opción más ventajosa, dadas las necesidades financieras del pequeño negocio y las garantías solicitadas, explicando el criterio seguido para la elección.

– Simular la tramitación y presentación de la documentación relativa al producto financiero escogido.

CE2.8 En un supuesto debidamente caracterizado en que se proporciona información sobre las necesidades de financiación de un pequeño negocio:

– Comprobar que cumple los requisitos establecidos en la convocatoria para los cuales se concede la subvención.

– Organizar los documentos del pequeño negocio en función de lo exigido en las instrucciones de la solicitud.

– Relacionar los trámites a seguir para la solicitud de la ayuda en función de lo establecido en las instrucciones de la solicitud.

– Cumplimentar los formularios de solicitud establecidos en la convocatoria de subvención.

C3: Analizar los instrumentos y medios de cobro y pago más habituales en pequeños negocios seleccionando los mismos en función de sus características, de las necesidades y de posibles acuerdos, formalizando y tramitando la documentación correspondiente.

CE3.1 Describir el proceso de elaboración de un calendario de cobros y pagos, así como las variables a tener en cuenta.

CE3.2 Identificar la legislación mercantil que regula los documentos de cobro y pago describiendo los requisitos exigidos para cada uno de ellos.

CE3.3 Diferenciar los instrumentos y medios de cobro y pago, convencionales y telemáticos, identificando sus características, elementos que los componen y documentación relativa.

CE3.4 Explicar los procesos de tramitación de los instrumentos de cobro y pago, convencionales y telemáticos, respetando los criterios definidos en la normativa mercantil.

CE3.5 Describir las utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas de gestión de cobros y pagos habituales en pequeños negocios.

CE3.6 Explicar el concepto de aseguramiento de cobros describiendo sus ventajas y costes.

CE3.7 Explicar el procedimiento a seguir en la tramitación de pagos, liquidaciones, solicitud de aplazamientos o fraccionamientos de pago de las deudas con Administraciones Públicas identificando la documentación necesaria para su tramitación.

CE3.8 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita información relativa a compromisos de pago a distintos agentes económicos –proveedores, acreedores, administraciones públicas– y se presenta un estado provisional de tesorería:

- Seleccionar el medio e instrumento de pago –físico o telemático– más adecuado en cada caso en función de las disponibilidades de tesorería presentadas.
- Cumplimentar la documentación correspondiente utilizando los programas de gestión de pagos disponibles.
- Exponer las especificidades de la tramitación de pagos a la Administración Pública.

CE3.9 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita información relativa a derechos de cobro y se presenta un estado provisional de tesorería:

- Seleccionar el medio de cobro más adecuado para asegurar el equilibrio de la tesorería.
- Elaborar la documentación correspondiente a cada instrumento de cobro elegido utilizando los programas de gestión de cobros disponibles.
- Indicar el proceso de tramitación y envío de la documentación de los instrumentos de cobro, utilizando medios convencionales o telemáticos.
- Elaborar la documentación relativa a la negociación de efectos a cobrar –descuento, gestión de cobro–, indicando las especificidades de su tramitación y negociación.

C4: Aplicar los métodos más habituales de control de tesorería en pequeños negocios, realizando los cálculos necesarios a través de medios convencionales u ofimáticos y resolviendo las principales incidencias.

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

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

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

CE4.4 Explicar las técnicas para la detección de desviaciones en el presupuesto de tesorería, utilizando aplicaciones ofimáticas tales como hojas de cálculo.

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

CE4.6 Ante un supuesto práctico debidamente caracterizado en el que se facilita un presupuesto inicial de tesorería debidamente desglosado y un estado de tesorería en un momento determinado del ejercicio:

- Comparar las partidas de los documentos planteados en el supuesto detectando las desviaciones entre ambas situaciones.

- Identificar la causa y naturaleza de las desviaciones detectadas, cuantificando su importe.
- Enumerar las posibles medidas de ajuste de tesorería, en función de las desviaciones detectadas, valorando su coste.

C5: Aplicar la normativa contable, fiscal y laboral en la gestión habitual de pequeños negocios deduciendo las obligaciones periódicas exigidas.

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

CE5.2 Explicar los principales conceptos contables –debe, haber, método de partida doble, funcionamiento de cuentas de activo, pasivo, gastos e ingresos– reconociendo su utilidad para la elaboración de las cuentas anuales.

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

CE5.4 Determinar la normativa fiscal más importante en el desarrollo de la actividad de pequeños negocios describiendo las obligaciones fiscales que se derivan.

CE5.5 Caracterizar la documentación fiscal habitual en pequeños negocios describiendo la forma adecuada de cumplimentarla y los plazos de presentación exigidos en cada caso, utilizando las aplicaciones ofimáticas específicas.

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

CE5.7 Caracterizar la documentación laboral habitual en pequeños negocios, cumplimentando la misma mediante las aplicaciones ofimáticas adecuadas.

CE5.8 Identificar las aplicaciones ofimáticas o paquetes integrados de gestión más utilizados en la gestión contable, fiscal y laboral de pequeños negocio describiendo sus utilidades y prestaciones.

CE5.9 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre la actividad a desarrollar por un pequeño negocio e identificadas sus peculiaridades –trabajadores a cargo, sector de actividad, forma jurídica–:

- Determinar los tributos de los que es sujeto pasivo en función de los datos del supuesto.
- Elaborar el calendario fiscal y el lugar de presentación de los tributos.
- Determinar las obligaciones laborales derivadas de la información proporcionada, el calendario establecido y las personas y organismos ante los cuales deben ser presentados los documentos.
- Determinar las obligaciones contables derivadas de la situación planteada en el supuesto precisando los registros obligatorios.

CE5.10 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre las actividades desarrolladas por un pequeño negocio durante un periodo de tiempo considerado, utilizando paquetes de gestión integrada u otras aplicaciones ofimáticas específicas:

- Registrar las operaciones contables especificadas en el supuesto.
- Elaborar las cuentas anuales.
- Cumplimentar la documentación fiscal a presentar.
- Cumplimentar los documentos laborales habituales.

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

C1 respecto a CE1.6; C2 respecto a CE2.7 y CE2.8; C3 respecto a CE3.8 y CE3.9; C4 respecto a CE4.6; C5 respecto a CE5.9 y CE5.10.

**Otras capacidades:**

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento.

Transmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

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

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

**2. Gestión y control de tesorería en pequeños negocios o microempresas**

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

**3. Financiación en pequeños negocios o microempresas**

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

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

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



Aplicaciones ofimáticas de gestión contable, fiscal y laboral. Paquetes integrados de gestión para pequeños negocios.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

– Aula de gestión de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

– Formación académica de Diplomado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

– Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

## MÓDULO FORMATIVO 5: GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN PEQUEÑOS NEGOCIOS

Nivel: 2

Código: MF1792\_2

Asociado a la UC: Gestionar la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios

Duración: 60 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Aplicar técnicas de evaluación de riesgos laborales vinculados a las condiciones de trabajo generales y específicas de pequeños negocios, en función de la naturaleza y actividad del negocio.

CE1.1 Distinguir el significado de los conceptos de riesgo laboral, daños derivados del trabajo, prevención, accidente de trabajo y enfermedad profesional, explicando las características y elementos que definen y diferencian a cada uno de ellos.

CE1.2 Detallar la información de pequeños negocios a tener en cuenta para la evaluación de riesgos laborales –la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros–.

CE1.3 Describir el contenido, características y fases de las evaluaciones de riesgos laborales, según su naturaleza y tipo de actividad.

CE1.4 Explicar en qué consisten las técnicas habituales para la identificación y evaluación de riesgos laborales y las condiciones para su aplicación, en función de la naturaleza y tipo de actividad, entre otros, del pequeño negocio.

CE1.5 Identificar alteraciones de la salud relacionadas con la carga física y/o mental en pequeños negocios, que puedan ser objeto de evaluación de riesgos, en función de la naturaleza y tipo de actividad del negocio.

CE1.6 Explicar factores asociados a las condiciones de trabajo en pequeños negocios que pueden derivar en enfermedad profesional o accidente de trabajo y puedan ser objeto de evaluación de riesgos, según la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros.

CE1.7 Describir los apartados de un parte de accidentes relacionados con las causas y condiciones del mismo, según su naturaleza y tipo de actividad.

CE1.8 Relacionar el concepto de medida preventiva y de protección de la seguridad y salud a los trabajadores con los riesgos generales y específicos de pequeños negocios.

CE1.9 Analizar técnicas para el establecimiento de medidas preventivas en pequeños negocios a partir de evaluaciones de riesgos laborales, según la naturaleza de la actividad, características y complejidad de los puestos de trabajo, sustancias o materiales utilizados en los procesos, entre otros.

CE1.10 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos laborales vinculados a un proceso de fabricación o prestación de servicios, en un pequeño negocio:

Identificar los posibles daños para la seguridad y la salud en el ámbito laboral y del entorno.

Establecer las relaciones entre las condiciones de trabajo deficientes y los posibles daños derivados de las mismas.

Identificar los factores de riesgo, generales y específicos, derivados de las condiciones de trabajo.

Determinar técnicas preventivas para la mejora de las condiciones de trabajo a partir de los riesgos identificados.

Asociar los factores de riesgo con las técnicas preventivas de actuación.

CE1.11 En un supuesto práctico de una evaluación de riesgos laborales en el desarrollo de una actividad en un pequeño negocio:

Identificar los factores de riesgo derivados de las condiciones de trabajo.

Realizar la evaluación de riesgos mediante técnicas específicas objetivas.

Proponer medidas preventivas a partir de los riesgos identificados.

C2: Aplicar técnicas de planificación y gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, asegurando el cumplimiento de las medidas preventivas definidas.

CE2.1 Identificar los apartados que componen un plan de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la normativa.

CE2.2 Describir el proceso de planificación de la actividad preventiva y los elementos que la componen.

CE2.3 Clasificar las diferentes actividades de especial peligrosidad asociadas a los riesgos generados por las condiciones de trabajo, relacionándolas con la actividad en un pequeño negocio.

CE2.4 Relacionar los supuestos y las condiciones en que es exigible la presencia en los centros de trabajo de los recursos preventivos.

CE2.5 Explicar el procedimiento a llevar cabo por el empresario o gerente de un pequeño negocio cuando los trabajadores estén o puedan estar expuestos a un riesgo grave e inminente con ocasión de su trabajo.

CE2.6 Analizar técnicas de gestión del cumplimiento de medidas preventivas definidas en evaluaciones de riesgos laborales.

CE2.7 En un supuesto práctico de control de riesgos generados por las condiciones de seguridad, el medio ambiente de trabajo y la organización del trabajo, con equipos de protección individual (EPI's):

– Verificar la idoneidad de los equipos de protección individual con los peligros de los que protegen.

– Describir las características técnicas de los EPI's y sus limitaciones de uso, identificando posibles utilizaciones incorrectas e informando de ellas.

– Contrastar la adecuación de las operaciones de almacenamiento y conservación.

CE2.8 En un supuesto práctico de riesgos generados por las condiciones de seguridad establecidas en un plan de prevención en un pequeño negocio, y dadas unas medidas preventivas, valorar su relación respecto a:

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

CE2.9 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes físicos en un pequeño negocio:

- Identificar los riesgos laborales vinculados a agentes físicos tales como iluminación, condiciones termohigrométricas, ruido y vibraciones, entre otros.
- Explicar los efectos nocivos más importantes que dichos agentes pueden generar al organismo.
- Proponer medidas de control o eliminación de los factores de riesgo por agentes físicos.

CE2.10 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes químicos en un pequeño negocio:

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

CE2.11 En un supuesto práctico de evaluación de riesgos generados por agentes biológicos en un pequeño negocio:

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

CE2.12 A partir de una evaluación de riesgos generales y específicos de un pequeño negocio:

- Elaborar un plan de prevención de riesgos laborales, integrando los requisitos normativos aplicables.
- Establecer los medios humanos y materiales, así como el presupuesto económico, para la ejecución del plan.

C3: Determinar actuaciones preventivas efectivas vinculadas al orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general en pequeños negocios.

CE3.1 Identificar las incidencias más comunes que causan accidentes en el puesto de trabajo, relacionadas con el orden, limpieza, señalización y el mantenimiento general.

CE3.2 Definir condiciones termohigrométricas de los lugares de trabajo en función de las tareas desarrolladas, de acuerdo a la normativa aplicable.

CE3.3 Describir las características, utilización y funcionalidad de instrumentos y medios –tales como carteles, señales, demostraciones públicas, tabloneros de anuncios, mensajes audiovisuales entre otros– en la divulgación de acciones y medidas preventivas vinculadas al orden, limpieza y mantenimiento general.

CE3.4 Explicar el significado de los distintos tipos de señales de seguridad, tales como: prohibición, obligación, advertencia, emergencia, especificando formas, colores, pictogramas, y su localización de acuerdo a la normativa.

CE3.5 En un supuesto práctico sobre zonas de peligro en un lugar de trabajo en el pequeño negocio:

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

CE3.6 En un supuesto práctico de aplicación de medidas de seguridad de un lugar de trabajo en un pequeño negocio:

- Delimitar pasillos y zonas destinadas a almacenamiento, identificando los espacios con riesgo de caídas u otros accidentes, y respetando distancias conforme a la normativa, especificando la señalización imprescindible.
- Mantener en buen estado de limpieza los aparatos, las máquinas y las instalaciones, conforme a criterios de seguridad establecidos en la normativa o manuales de procedimientos.
- Recoger y tratar los residuos de primeras materias o de fabricación de forma selectiva, según normativas medioambientales.

CE3.7 En un supuesto práctico de comprobación de las condiciones de seguridad preventivas en cuanto a mantenimiento general en un lugar de trabajo de un pequeño negocio:

- Señalizar, conforme a la normativa, las vías de circulación que conduzcan a las salidas de emergencia.
- Subsanan las deficiencias en el mantenimiento técnico de las instalaciones y equipos de trabajo que pueden afectar a la seguridad o salud de los trabajadores –tales como, suelos resbaladizos o de difícil limpieza, pasillos, puertas y escaleras mal acondicionados– en función de procedimientos específicos a cada caso.

C4: Aplicar técnicas de actuación en situaciones de emergencia y que precisen primeros auxilios, de acuerdo con planes de emergencia, la normativa aplicable al pequeño negocio y protocolos de atención sanitaria básica.

CE4.1 Explicar el contenido y características de un Plan de emergencias.

CE4.2 Describir actuaciones básicas en las principales situaciones de emergencia y los procedimientos de colaboración con los servicios de emergencia.

CE4.3 En un supuesto práctico de desarrollo de un Plan de emergencias del pequeño negocio:

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

CE4.4 Describir el funcionamiento en un sistema automático de detección y extinción de incendios, así como sus diferentes elementos y funciones específicas.

CE4.5 Especificar los efectos de los agentes extintores sólidos, líquidos y gaseosos sobre los diferentes tipos de incendios según: la naturaleza del combustible, el lugar donde se produce y el espacio físico que ocupa, así como las consecuencias de la utilización inadecuada de los mismos.

CE4.6 En un supuesto práctico de simulacro de extinción de incendio en un pequeño negocio:

- Seleccionar el equipo de protección individual adecuado al tipo de fuego.
- Seleccionar y emplear los medios portátiles y fijos con agentes sólidos, líquidos y gaseosos.
- Efectuar la extinción utilizando el método y técnica del equipo empleado.

CE4.7 En un supuesto práctico de evacuación, en que se facilita el plano de un edificio y el plan de evacuación frente a emergencias:

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

CE4.8 Citar el contenido básico de los botiquines para actuaciones frente a emergencias.

CE4.9 En un supuesto práctico de ejercicios de simulación de accidentados:

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

C5: Analizar procedimientos de gestión de prevención de riesgos laborales dirigidos a la promoción, motivación y concienciación de trabajadores, conforme a la planificación preventiva y la normativa vigente en pequeños negocios.

CE5.1 Identificar la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, distinguiendo las funciones propias del trabajador autónomo, microempresario o gerente de pequeño negocio, así como sus implicaciones desde el punto de vista de la actuación a llevar a cabo.

CE5.2 Definir procedimientos y mecanismos de información de riesgos laborales y medidas preventivas a trabajadores en pequeños negocios, de acuerdo a criterios de comunicación efectiva.

CE5.3 Describir las características, ventajas e inconvenientes de las diferentes técnicas para verificar la efectividad de las acciones de información y formación a los trabajadores –tales como observación «in situ» controles periódicos, entre otras– en materia de prevención de riesgos laborales en pequeños negocios.

CE5.4 Identificar técnicas y estrategias de motivación, concienciación y cambio de actitudes de trabajadores, a utilizar en la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, a partir del análisis de factores que intervienen en distintas situaciones de trabajo.

CE5.5 Justificar la importancia de adoptar y promover comportamientos seguros en los puestos de trabajo así como las consecuencias e implicaciones de su falta de promoción y aplicación.

CE5.6 Justificar la importancia de la correcta utilización de los distintos equipos de trabajo y protección, explicando las consecuencias o daños para la salud, que pudieran derivar de su mal uso o mantenimiento.

CE5.7 Argumentar desde el punto de vista de las consecuencias, las responsabilidades legales derivadas del incumplimiento de las normas en materia de prevención de riesgos laborales por parte de empresarios y trabajadores.

CE5.8 En un supuesto práctico de actividades vinculadas a la promoción de comportamientos seguros en el desarrollo del trabajo en un pequeño negocio:

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

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

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

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

CE5.9 En un supuesto práctico de verificación de la efectividad de las acciones de formación, información, motivación y concienciación de trabajadores en prevención de riesgos generales y específicos del pequeño negocio en el trabajo, aplicar procedimientos que permitan:

- Verificar con objetividad la efectividad de cada una de las acciones tomando como referencia el cumplimiento de la normativa por parte de los trabajadores.

- Verificar la adecuada revisión, utilización y mantenimiento de los equipos de protección individual propios de sector, por parte de los trabajadores en el desempeño de las tareas que los requieran en su trabajo habitual.

C6: Analizar las funciones, actividades y relaciones –internas y externas– en un pequeño negocio con los servicios de prevención, en el marco de la normativa vigente.

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

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

CE6.3 Establecer el organigrama funcional de un pequeño negocio, especificando su relación con la prevención de riesgos laborales, y en su caso, con servicios de prevención ajenos.

CE6.4 Establecer la relación entre la legislación vigente y las obligaciones derivadas de la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos, especificando la relativa a trabajadores autónomos, microempresarios o gerentes de pequeños negocios.

CE6.5 Identificar los documentos relativos a la gestión de la prevención en pequeños negocios, explicando su función, elementos y forma de cumplimentación y tramitación, de acuerdo a la normativa.

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

- Identificar la fuente de información más adecuada y fiable al tipo de información necesaria.

- Contrastar la información obtenida de las distintas fuentes.

- Clasificar y archivar los tipos de documentos habituales en el ámbito profesional específico de los riesgos laborales –cartas, informes, registros de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, certificados, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, fichas de seguridad, solicitudes u otros–, de acuerdo con su diseño y formato.



Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:  
C1 respecto a CE1.10 y CE1.11; C2 respecto a CE2.7, CE2.8, CE2.9, CE2.10, CE2.11 y CE2.12; C3 respecto a CE3.5, CE3.6 y CE3.7; C4 respecto a CE4.3, CE4.6, CE4.7 y CE4.9; C5 respecto a CE5.8 y CE5.9; C6 respecto a CE6.6

Otras capacidades:

Demostrar cierta autonomía en la resolución de pequeñas contingencias relacionadas con su actividad.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas del pequeño negocio.

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

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Contenidos:

## 1. Seguridad y Salud en el Trabajo

El trabajo y la salud: definición y componentes de la salud. Factores de riesgo. La carga de trabajo y la fatiga. Daños derivados del trabajo: los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales; incidentes; otras patologías derivadas del trabajo. El control de la salud de los trabajadores. Técnicas de Seguridad: medidas de prevención y protección. Higiene industrial, ergonomía, medicina del trabajo. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Derechos (protección, información, formación en materia preventiva, consulta y participación) y deberes básicos en esta materia. Normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales específica para trabajadores autónomos y microempresarios.

## 2. Evaluación de riesgos generales y específicos y planificación de la prevención de riesgos en pequeños negocios

Los riesgos profesionales: Riesgos ligados a las condiciones de seguridad. Riesgos ligados al medio ambiente de trabajo. Riesgos ligados a la organización del trabajo. Evaluaciones de riesgos: técnicas de identificación y valoración. Planificación de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios. Sistemas de control de riesgos. Protección colectiva e individual: Acciones de prevención, técnicas de medida y utilización de equipos. Verificación de la efectividad de acciones de prevención: elaboración de procedimientos sencillos. Planes de emergencia y evacuación. Primeros auxilios: criterios básicos de actuación.

## 3. Gestión de la prevención de riesgos en pequeños negocios

Sistemas de gestión de prevención riesgos laborales: instrumentos, medios, recursos. Organismos públicos relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo. Representación de los trabajadores. La coordinación y gestión con servicios de prevención ajena: normativa vigente para trabajadores autónomos y microempresarios. Tipología de servicios, características y modos de gestión. Organización del trabajo preventivo: rutinas básicas. Documentación: recogida, elaboración y archivo. Técnicas de motivación y comunicación. Estrategias en formación de prevención de riesgos laborales. Aplicación de técnicas de cambio de actitudes en materia de prevención.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula técnica de 45 m<sup>2</sup>.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la gestión de la prevención de riesgos laborales en pequeños negocios, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de tres años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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