



Cicle formatiu de grau superior: Administració i Finances

1. Relació de mòduls professionals

0647. Gestió de la documentació jurídica i empresarial.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0648. Recursos humans i responsabilitat social corporativa.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0649. Ofimàtica i procés de la informació.

Durada: 231 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 13

0650. Procés integral de l'activitat comercial.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

0651. Comunicació i atenció al client.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 13

0652. Gestió de recursos humans.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0653. Gestió financera.

Durada: 185 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 53 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0654. Comptabilitat i fiscalitat.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99

Hores d'estada a l'empresa: 99

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0655. Gestió logística i comercial.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

0656. Simulació empresarial.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 9

C076. Català / Aranès professional.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

0179. Anglès professional.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

1665. Digitalització aplicada als sectors productius.

Durada: 33 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 3

1708. Sostenibilitat aplicada al sistema productiu.

Durada: 33 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 3

1709. Itinerari personal per a l'ocupabilitat I.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

1710. Itinerari personal per a l'ocupabilitat II.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

0657. Projecte intermodular.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Mòdul/s professional/s optatiu/s.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 198 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0

Equivalència en crèdits ECTS: 5

2.Descripció dels mòduls professionals i dels resultats d'aprenentatge

0647. Gestió de la documentació jurídica i empresarial.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Caracteritza l'estructura i organització de les administracions públiques establertes en la Constitució espanyola i la UE, reconeixent els organismes, institucions i persones que les integren.

Criteris d'avaluació

- 1.Identifica els poders públics establerts en la Constitució espanyola i les seves respectives funcions.
- 2.Determina els òrgans de govern de cadascun dels poders públics així com les seves funcions, conforme a la seva legislació específica.
- 3.Identifica els principals òrgans de govern del poder executiu de les administracions autonòmiques i locals així com les seves funcions.
- 4.Defineix l'estructura i funcions bàsiques de les principals institucions de la Unió Europea.
- 5.Descriu les funcions o competències dels òrgans i la normativa aplicable als mateixos.
- 6.Descriu les relacions entre els diferents òrgans de la Unió Europea i la resta de les Administracions nacionals, així com la incidència de la normativa europea en la normativa aplicable.

RA2: Actualitza periòdicament la informació jurídica requerida per l'activitat empresarial, seleccionant la legislació i jurisprudència relacionada amb l'organització.

Criteris d'avaluació

1. Reconeix les fonts del Dret d'acord amb l'ordenament jurídic.
2. Reconeix les característiques de les normes jurídiques i dels òrgans que les elaboren, dicten, aproven i publiquen.
3. Relaciona les lleis amb la resta de normes que les desenvolupen, identificant els òrgans responsables de la seva aprovació i tramitació.
4. Identifica l'estructura dels butlletins oficials, inclòs el diari oficial de la Unió Europea, com a mitjà de publicitat de les normes..
5. Selecciona diferents fonts o bases de dades de documentació jurídica tradicionals i/o en Internet, establint accessos directes a les mateixes per a agilitzar els processos de cerca i localització d'informació.
6. Detecta l'aparició de nova normativa, jurisprudència, notificacions, etc., consultant habitualment les bases de dades jurídiques que puguin afectar l'entitat.

7. Arxiva la informació trobada en els suports o formats establerts, per a posteriorment transmetre-la als departaments corresponents de l'organització.

RA3: Organitza els documents jurídics relatius a la constitució i funcionament de les entitats, complint la normativa civil i mercantil vigent segons les directrius definides.

Criteris d'avaluació

1. Identifica les diferències i similituds entre les diferents formes jurídiques d'empresa.
2. Determina el procés de constitució d'una societat mercantil i s'ha indicat la normativa mercantil aplicable i els documents jurídics que es generen.
3. Precisa les funcions dels fedataris i els registres públics, i l'estructura i característiques dels documents públics habituals en l'àmbit dels negocis.
4. Descriu i analitza les característiques i els aspectes més significatius dels models de documents més habituals en la vida societària: estatus, escriptures i actes, entre altres.
5. Elabora documents societaris a partir de les dades aportades, modificant i adaptant els models disponibles.
6. Reconeix la importància de l'actuació dels fedataris en l'elevació a públic dels documents, estimant les conseqüències de no realitzar els tràmits oportuns.
7. Determina les peculiaritats de la documentació mercantil concorde a l'objecte social de l'empresa.
8. Verifica el compliment de les característiques i requisits formals dels llibres de la societat exigits per la normativa mercantil.

RA4: Emplena els models de contractació privats més habituals en l'àmbit empresarial o documents de fe pública, aplicant la normativa vigent i els mitjans informàtics disponibles per a la seva presentació i signatura.

Criteris d'avaluació

1. Descriu el concepte de contracte i la capacitat per a contractar segons la normativa aplicable a Catalunya.
2. Identifica les diferents modalitats de contractació i les seves característiques.
3. Identifica les normes relacionades amb els diferents tipus de contractes de l'àmbit empresarial.
4. Recopila i acara la informació i documentació necessària per a l'emplenament de cada contracte, d'acord amb les instruccions rebudes.
5. Emplena els models normalitzats, utilitzant aplicacions informàtiques, d'acord amb la informació recopilada i les instruccions rebudes.
6. Verifica les dades de cada document, comprovant el compliment i exactitud dels requisits contractuals i legals.
7. Valora la utilització de la signatura digital i certificats d'autenticitat en l'elaboració dels documents que ho permetin.

8. Aplica les normes de seguretat i confidencialitat de la informació en l'ús i la custòdia dels documents.

RA5: Elabora la documentació requerida pels organismes públics relatius als diferents procediments administratius, complint amb la legislació vigent i les directrius definides.

Criteris d'avaluació

1. Defineix el concepte i fases del procediment administratiu comú d'acord amb la normativa aplicable.
2. Determina les característiques, requisits legals i de format dels documents oficials més habituals, generats en cadascuna de les fases del procediment administratiu i recursos davant el contenciós administratiu.
3. Recopila la informació necessària per a l'elaboració de la documentació administrativa o judicial, d'acord amb els objectius del document.
4. Emplena els impresos, models o documentació tipus, d'acord amb les dades i informació disponible i els requisits legals establerts.
5. Valora la importància dels terminis de formulació de la documentació.
6. Prepara les renovacions o accions periòdiques derivades de les obligacions amb les administracions públiques, per a la seva presentació a l'organisme corresponent.
7. Descriu les característiques de la signatura electrònica, els seus efectes jurídics, el procés per a la seva obtenció i la normativa aplicable a Catalunya i europea que la regula.
8. Estableix el procediment per a la sol·licitud de la certificació electrònica per a la presentació dels models oficials per via telemàtica.
9. Descriu els drets de les corporacions i els ciutadans en relació amb la presentació de documents davant l'Administració.
10. Determina els tràmits i presentació de documents tipus en els processos i procediments de la contractació pública i concessió de subvencions, segons les bases de les convocatòries i la normativa d'aplicació.
11. Determina les condicions de custòdia dels documents i expedients relacionats amb les administracions públiques, garantint la seva conservació i integritat.

Continguts (orientatius)

1. Estructura i organització de les administracions públiques i la Unió Europea:
 - 1.1. El govern i l'Administració General de l'Estat.
 - 1.2. Les Comunitats Autònomes
 - 1.3. Les Administracions Locals.
 - 1.4. Els organismes públics.
 - 1.5. La Unió Europea
2. Actualització de la informació jurídica requerida per l'activitat empresarial:
 - 2.1. Fonaments bàsics del dret empresarial.
 - 2.2. Dret públic i privat. Fonts del dret d'acord amb l'ordenament jurídic..

2.3. Tipus de normes jurídiques i jerarquia normativa.

2.4. Normativa civil i mercantil.

2.5. Diari oficial de les Comunitats Europees, butlletins oficials de les diferents administracions públiques, revistes especialitzades, butlletins estadístics i altres.

2.6. L'empresa com a ens jurídic i econòmic.

3. Organització de la documentació jurídica de la constitució i funcionament ordinari de l'empresa:

3.1. Formes jurídiques de l'empresa: empresari individual i societats.

3.2. Documentació de constitució i modificació.

3.3. Formalització de documentació comptable.

3.4. Fedataris públics.

3.5. Registres oficials de les administracions públiques.

3.6. Elevació a públic de documents: documents notariais habituals.

3.7. Llei de Protecció de Dades.

3.8. Normativa referent als terminis obligatoris i forma de conservació i custòdia de la documentació.

3.9. Normativa referent a l'administració i seguretat electrònica, protecció i conservació del medi ambient.

4. Emplenament dels documents de la contractació privada en l'empresa:

4.1. Anàlisi del procés de contractació privada.

4.2. Anàlisi de la normativa civil i mercantil aplicable al procés de contractació.

4.3. Els contractes privats: civils i mercantils.

4.4. Signatura digital i certificats.

5. Elaboració de documents requerits pels organismes públics:

5.1. El procediment administratiu.

5.2. Els drets dels ciutadans enfront de les administracions públiques.

5.3. El silenci administratiu. Els recursos administratius i judicials.

5.4. Tramitació de recursos.

5.5. Elaboració de documents de comunicació amb l'Administració.

5.6. Requisits legals i format dels documents oficials més habituals generats en cada fase del procediment administratiu i dels recursos contenciosos administratius.

5.7. Signatura digital i certificats.

5.8. Contractació amb organitzacions i administracions públiques.

0648. Recursos humans i responsabilitat social corporativa.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Hores d'estada a l'empresa: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Caracteritza l'empresa com una comunitat de persones, distingint les implicacions ètiques del seu comportament respecte als implicats en aquesta.

Criteris d'avaluació:

1. Determina les diferents activitats realitzades en l'empresa, les persones implicades i la seva responsabilitat en aquestes.
2. Identifica clarament les variables ètiques i culturals de les organitzacions.
3. Avalua les implicacions entre competitivitat empresarial i comportament ètic.
4. Defineix estils ètics d'adaptació als canvis empresarials, a la globalització i a la cultura social present.
5. Selecciona indicadors per al diagnòstic de les relacions de les empreses i els interessats (stakeholders).
6. Determina elements de millora de les comunicacions de les organitzacions externes i internes que promoguin la transparència, la cooperació i la confiança.

RA2: Contrasta l'aplicació dels principis de responsabilitat social corporativa en les polítiques de desenvolupament dels recursos humans de les empreses, valorant la seva adequació a les bones pràctiques validades internacionalment.

Criteris d'avaluació:

1. Defineix el concepte de responsabilitat social corporativa (RSC).
2. Analitza les polítiques de recursos humans quant a motivació, millora contínua, promoció i recompensa, entre altres factors.
3. Analitza les recomanacions i la normativa europea, d'organitzacions intergovernamentals, així com la nacional respecte a RSC i desenvolupament dels recursos humans.
4. Descriu les bones pràctiques i iniciatives quant a codis de conducta relacionats amb els drets dels treballadors.
5. Programa punts de control per al contrast del compliment de les polítiques de RSC i codis de conducta en la gestió dels recursos humans.

RA3: Coordina els fluxos d'informació del departament de recursos humans a través de l'organització, aplicant habilitats personals i socials en processos de gestió de recursos humans.

Criteris d'avaluació:

1. Descriu les funcions que s'han de desenvolupar a l'àrea de l'empresa que s'encarrega de la gestió de recursos humans.
2. Caracteritza habilitats de comunicació efectiva en els diferents rols laborals.
3. Estableix els canals de comunicació interna entre els diferents departaments de l'empresa, així com entre el personal i els departaments.
4. Analitza la informació que proporcionen els sistemes de control de personal per a la millora de la gestió de l'empresa.

5. Manté actualitzada la informació precisa per al desenvolupament de les funcions del departament de recursos humans.
6. Estableix la manera d'organitzar i conservar la documentació del departament de recursos humans en suport convencional i informàtic.
7. Utilitza un sistema informàtic per a l'emmagatzematge i el tractament de la informació en la gestió dels recursos humans.
8. Valora la importància de l'aplicació de criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat en la tramitació de la informació derivada de l'administració de recursos humans.

RA4: Aplica els procediments administratius relatius a la selecció de recursos humans, triant els mètodes i instruments més adequats a la política de cada organització.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els organismes i empreses rellevants en el mercat laboral, dedicats a la selecció i formació de recursos humans.
2. Seqüència les fases d'un procés de selecció de personal i les seves característiques fonamentals.
3. Identifica la informació que es genera en cadascuna de les fases d'un procés de selecció de personal.
4. Valora la importància del reconeixement del concepte de perfil del lloc de treball per a seleccionar els currículums.
5. Estableix les característiques dels mètodes i instruments de selecció de personal més utilitzats en funció del perfil del lloc de treball.
6. Elabora la documentació necessària per a dur a terme el procés de selecció.
7. Estableix les vies de comunicació orals i escrites amb les persones que intervenen en el procés de selecció.
8. Registra i arxiva la informació i documentació rellevant del procés de selecció.

RA5: Gestiona els procediments administratius relatius a la formació, promoció i desenvolupament de recursos humans, designant els mètodes i instruments més adients.

Criteris d'avaluació

1. Planifica les fases dels processos de formació i promoció de personal.
2. Estableix les característiques dels mètodes i instruments dels processos de formació.
3. Identifica la informació que es genera en cadascuna de les fases dels processos de formació i promoció de personal.
4. Elabora la documentació necessària per a efectuar els processos de formació i promoció de personal.
5. Estableix els mètodes de valoració del treball i d'incentius.
6. Recapta informació sobre les necessitats formatives de l'empresa.
7. Detecta les necessitats de recursos materials i humans en el procés de formació.
8. Estableix les vies de comunicació orals i escrites amb les persones que intervenen en els processos de formació i promoció.

- 9.Registra i arxiva la informació i documentació rellevant dels processos de formació i promoció de personal.
- 10.Aplica els procediments administratius de seguiment i avaluació de la formació.

Continguts (orientatius)

1. Característiques de l'empresa com a comunitat de persones:
 - 1.1 Ètica i empresa. L'empresa com a comunitat i subjecte moral.
 - 1.2 Personificació de les tasques. Comportaments i actituds.
 - 1.3 La comunitat d'implicats ("stakeholders"): directius, empleats, accionistes, clients i usuaris.
 - 1.4 Ètica empresarial, competitivitat i globalització.
 - 1.5 Valors empresarials i socials en vigor. Adequació de comportaments. Imatge i comunicació de comportaments ètics.
2. Aplicació dels principis de responsabilitat social corporativa (RSC):
 - 2.1 La RSC. Recomanacions i normativa europea i d'altres organismes intergovernamentals (OIT, entre altres).
 - 2.2 Polítiques de recursos humans i RSC.
 - 2.3 Codis de conducta i bones pràctiques.
3. Coordinació dels fluxos d'informació del departament de recursos humans a través de l'organització:
 - 3.1 Els recursos humans en l'empresa. Organització formal i informal.
 - 3.2 El Departament de Recursos Humans. Models de gestió de recursos humans.
 - 3.3 La comunicació en el departament de recursos humans.
 - 3.4 Sistemes de control de personal.
 - 3.5 Registre i arxiu de la informació i la documentació.
4. Aplicació dels procediments administratius relatius a la selecció de recursos humans:
 - 4.1 Organismes i empreses de selecció i formació de recursos humans.
 - 4.2 Planificació dels recursos humans.
 - 4.3 Determinació del perfil professional.
 - 4.4 Sistemes de selecció de personal.
 - 4.5 Elaboració de l'oferta d'ocupació.
 - 4.6 Recepció de candidatures.
 - 4.7 Desenvolupament de les proves de selecció.
 - 4.8 Elecció del candidat.
 - 4.9 Registre i arxiu de la informació i documentació.
5. Gestió dels procediments administratius relatius a la formació i promoció de personal:
 - 5.1 La formació en l'empresa. Detecció de les necessitats de formació.
 - 5.2 El pla de formació.
 - 5.3 Avaluació. Pressupost.
 - 5.4 Mètodes del desenvolupament professional.

- 5.5 Gestió i organització de la formació. Procediments administratius.
- 5.6 Programes de formació de les administracions públiques.
- 5.7 Programes d'avaluació de l'acompliment del lloc de treball.
- 5.8 Sistemes de promoció i incentius.
- 5.9 Registre i arxiu de la informació i documentació.

0649. Ofimàtica i procés de la informació

Durada: 231 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 13

RA1: Manté en condicions òptimes de funcionament els equips, aplicacions i xarxa, instal·lant i actualitzant els components de maquinari i programari necessaris.

Criteris d'avaluació

1. Realitza proves de funcionament dels equips informàtics.
2. Comprova les connexions dels ports de comunicació.
3. Identifica els elements bàsics de maquinari (*hardware*) i programari (*software*) d'un sistema de xarxa.
4. Caracteritza els procediments generals d'operacions en un sistema de xarxa.
5. Utilitza les funcions bàsiques del sistema operatiu.
6. Aplica mesures de seguretat i confidencialitat, identificant el programa tallafocs i l'antivirus.
7. Comparteix informació amb altres usuaris de la xarxa.
8. Executa funcions bàsiques d'usuari (connexió, desconnexió, optimització de l'espai d'emmagatzematge, utilització de perifèrics, comunicació amb altres usuaris i connexió amb altres sistemes o xarxes, entre d'altres)

RA2: Escriu textos alfanumèrics en un teclat estès, aplicant-hi les tècniques mecanogràfiques.

Criteris d'avaluació

1. Organitza els elements i els espais de treball.
2. Manté la postura corporal correcta.
3. Identifica la posició correcta dels dits a les files del teclat alfanumèric.
4. Identifica les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.
5. Utilitza coordinadament les línies del teclat alfanumèric i les tecles de signes i puntuació.
6. Utilitza el mètode d'escriptura al tacte en paràgrafs de dificultat progressiva i en taules senzilles.
7. Utilitza el mètode d'escriptura al tacte per fer textos en anglès.
8. Mecanografia amb velocitat (mínim 200 ppm) i precisió (màxim una falta per minut) amb l'ajuda d'un programa informàtic.
9. Aplica les normes de presentació dels diferents documents de text.

10. Localitza i corregeix els errors mecanogràfics, ortogràfics i sintàctics.

RA3: Gestiona els sistemes d'arxius, cercant i seleccionant amb mitjans convencionals i informàtics la informació necessària.

Criteris d'avaluació

1. Detecta necessitats d'informació.
2. Identifica i prioritza les fonts d'obtenció d'informació.
3. Escull cercadors en Intranet i en Internet segons criteris de rapidesa i d'opcions de cerca.
4. Utilitza eines Web 2.0 per a obtenir i produir informació.
5. Utilitza els criteris de cerca per a restringir el nombre de resultats obtinguts.
6. Aplica sistemes de seguretat, protecció, confidencialitat i restricció de la informació.
7. Canalitza la informació obtinguda, arxivant-la i/o registrant-la, si és el cas.
8. Organitza els arxius per a facilitar la cerca posterior.
9. Actualitza la informació necessària.
10. Compleix els terminis previstos.
11. Realitza còpies dels arxius.

RA4: Elabora fulls de càlcul adaptats a les necessitats que es plantegin en el tractament de la informació, aplicant les opcions avançades.

Criteris d'avaluació

1. Utilitza les prestacions del full de càlcul per fer gestions de tresoreria, càlculs comercials i altres operacions administratives.
2. Dissenya i elabora documents amb el full de càlcul.
3. Relaciona i actualitza fulls de càlcul.
4. Crea i aplica fórmules i funcions.
5. Estableix contrasenyes per protegir cel·les, fulls i llibres.
6. Obté gràfics per analitzar la informació.
7. Utilitza macros per a la realització de documents i plantilles.
8. Importa i exporta fulls de càlcul creats amb altres aplicacions i altres formats.
9. Utilitza el full de càlcul com a base de dades: formularis, creació de llistes, filtratge, protecció i ordenació de dades.
10. Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, números, codis i imatges.

RA5: Elabora documents de textos utilitzant les opcions avançades d'un processador de textos.

Criteris d'avaluació

1. Utilitza les funcions, les prestacions i els procediments dels processadors de textos i autoedició.
2. Identifica les característiques de cada tipus de document.
3. Redacta documents de text amb la destresa adequada i aplicant les normes d'estructura.

4. Confecciona plantilles adaptades als documents administratius tipus, incloent-hi utilitats de combinació.
5. Integra objectes, gràfics, taules, fulls de càlcul i hipervincles, entre d'altres.
6. Detecta i corregeix els errors comesos.
7. Recupera i utilitza la informació emmagatzemada.
8. Utilitza les funcions i les utilitats que garanteix les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

RA6: Utilitza sistemes de gestió de bases de dades adaptades a les necessitats que es plantegen en el tractament de la informació administrativa, aplicant les opcions avançades.

Criteris d'avaluació

1. Ordena i classifica les dades de les bases de dades per presentar la informació.
2. Realitza consultes de bases de dades amb criteris precisos.
3. Realitza informes de bases de dades amb criteris precisos.
4. Realitza formularis amb criteris precisos.
5. Actualitza, fusiona i elimina registres de les bases de dades.
6. Relaciona les bases de dades amb altres aplicacions informàtiques per desenvolupar les activitats que així ho requereixin.
7. Protegeix les bases de dades establint nivells de seguretat.
8. Elabora bases de dades adaptades als requeriments de l'organització.

RA7: Gestiona integradament la informació provinent de diferents aplicacions així com arxius audiovisuals, utilitzant programes i perifèrics específics.

Criteris d'avaluació

1. Gestiona de manera integrada bases de dades, textos i imatges, entre d'altres, important i exportant dades provinents de fulls de càlcul i obtenint documents compostos de totes aquestes possibilitats.
2. Selecciona arxius audiovisuals de fonts externes i se n'ha triat el format òptim.
3. Crea i manté un banc propi de recursos audiovisuals.
4. Personalitza els arxius audiovisuals segons l'objectiu del document que es vol obtenir.
5. Respecta la legislació específica en matèria de protecció de fitxers audiovisuals.

RA8: Gestiona el correu i l'agenda electrònica, utilitzant aplicacions específiques.

Criteris d'avaluació

1. Utilitza l'aplicació de correu electrònic.
2. Identifica l'emissor, el destinatari i el contingut en un missatge de correu.
3. Aplica filtres de protecció de correu brossa.
4. Canalitza la informació a tots els implicats.
5. Comprova la recepció del missatge.
6. Organitza les safates d'entrada i de sortida.
7. Registra l'entrada o la sortida de correus.
8. Imprimeix, arxiva o elimina els missatges de correu.

9. Aplica les funcions i les utilitats que ofereix l'agenda electrònica com a mètode d'organització del departament.
10. Connecta i sincronitza agendas de l'equip informàtic amb dispositius mòbils.

RA9: Elabora presentacions multimèdia de documents i informes, utilitzant aplicacions específiques.

Criteris d'avaluació

1. Realitza l'anàlisi i selecció de la informació que s'hi vol incloure.
2. Insereix diferents objectes (taules, gràfics, fulls de càlcul, fotos, dibuixos, organigrames, arxius de so i vídeo, entre d'altres).
3. Distribueix la informació de manera clara i estructurada.
4. Crea animacions multimèdia utilitzant els objectes segons l'objectiu de la presentació.
5. Crea presentacions per acompanyar exposicions orals.
6. Realitza presentacions relacionades amb informes o documentació empresarial.

Continguts (orientatius)

1. Manteniment bàsic d'equips, aplicacions i xarxa:
 - 1.1. Elements de maquinari
 - 1.2. Elements de programari.
 - 1.3. Sistemes operatius.
 - 1.4. Xarxes locals: components, configuracions principals, intercanvi i actualització de recursos.
2. Escripura de textos segons la tècnica mecanogràfica:
 - 2.1. Postura corporal davant del terminal.
 - 2.2. Composició d'un terminal informàtic.
 - 2.3. Col·locació de dits.
 - 2.4. Desenvolupament de la destresa mecanogràfica.
 - 2.5. Escripura de textos en anglès.
 - 2.6. Correcció d'errors.
3. Gestió d'arxius i cerca d'informació:
 - 3.1. Internet i navegadors.
 - 3.2. Utilitat dels navegadors.
 - 3.3. Descàrrega i instal·lació d'aplicacions, programes i utilitats a través de la web.
 - 3.4. Eines Web 2.0: blogs, wikis, serveis d'allotjaments de vídeos i imatges i xarxes socials, entre altres.
 - 3.5. Compresió i descompresió d'arxius.
 - 3.6. Cercadors d'informació.
 - 3.7. Importació/exportació de la informació.
 - 3.8. Tècniques d'arxiu.
 - 3.9. L'arxiu informàtic. Gestió documental.

4. Elaboració de fulls de càlcul:
 - 4.1. Estructura i funcions.
 - 4.2. Instal·lació i càrrega de fulls de càlcul.
 - 4.3. Disseny.
 - 4.4. Edició de fulls de càlcul.
 - 4.5. Gràfics.
 - 4.6. Tractament de dades.
 - 4.7. Altres utilitats.
 - 4.8. Gestió de fitxers.
 - 4.9. Impressió de fulls de càlcul.
 - 4.10. Interrelacions amb altres aplicacions.
5. Creació de documents amb processadors de text:
 - 5.1. Estructura i funcions.
 - 5.2. Instal·lació i càrrega.
 - 5.3. Disseny de documents i plantilles.
 - 5.4. Edició de textos i taules.
 - 5.5. Gestió de fitxers.
 - 5.6. Impressió de textos.
 - 5.7. Interrelació amb altres aplicacions.
 - 5.8. Opcions avançades.
6. Utilització de bases de dades per al tractament de la informació administrativa:
 - 6.1. Estructura i funcions d'una base de dades.
 - 6.2. Tipus de bases de dades.
 - 6.3. Disseny d'una base de dades.
 - 6.4. Utilització d'una base de dades.
 - 6.5. Interrelació amb altres aplicacions.
7. Gestió integrada d'arxius:
 - 7.1. Arxius integrats per diverses aplicacions: full de càlcul, base de dades, processador de textos, gràfics i altres.
 - 7.2. Enregistrament, transmissió, recepció i comprensió. Dispositius de captació i reproducció.
 - 7.3. Contingut visual i/o sonor.
 - 7.4. Objectiu de la comunicació dels continguts.
 - 7.5. Inserció en altres mitjans o documents.
 - 7.6. Obsolescència i actualització.
8. Gestió de correu i agenda electrònica:
 - 8.1. Tipus de comptes de correu electrònic.
 - 8.2. Entorn de treball: configuració i personalització.
 - 8.3. Plantilles i firmes corporatives
 - 8.4. Fòrums de notícies (*news*): configuració, ús i sincronització de missatges.

- 8.5. La llibreta d'adreces: importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució, posar la llista a la disposició d'altres aplicacions ofimàtiques.
 - 8.6. Gestió de correus: enviar, esborrar, desar i fer còpies de seguretat, entre d'altres.
 - 8.7. Gestió de l'agenda: cites, calendari, avisos i tasques, entre d'altres.
 - 8.8. Sincronització amb dispositius mòbils.
9. Elaboració de presentacions:
- 9.1. Estructura i funcions.
 - 9.2. Instal·lació i càrrega.
 - 9.3. Procediment de presentació.
 - 9.4. Utilitats de l'aplicació.
 - 9.5. Procediment de protecció de dades. Còpies de seguretat.
 - 9.6. Interrelacions amb altres aplicacions.

0650. Procés integral de l'activitat comercial

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

RA1: Determina els elements patrimonials de l'empresa, analitzant l'activitat empresarial.

Criteris d'avaluació

- 1. Identifica les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.
- 2. Diferencia entre inversió/finançament, inversió/despesa, despesa/pagament i ingrés/cobrament.
- 3. Distingeix els diferents sectors econòmics, basant-se en la diversa tipologia d'activitats que es desenvolupen en ells.
- 4. Defineix els conceptes de patrimoni, element patrimonial i massa patrimonial.
- 5. Identifica les masses patrimonials que integren l'actiu, el passiu exigible i el patrimoni net.
- 6. Relaciona el patrimoni econòmic de l'empresa amb el patrimoni financer i tots dos amb les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.
- 7. Classifica un conjunt d'elements en masses patrimonials.

RA2: Integra la normativa comptable i el mètode de la partida doble, analitzant el PGC PIME i la metodologia comptable.

Criteris d'avaluació

- 1. Distingeix les fases del cicle comptable complet, adaptant-les a la legislació espanyola.
- 2. Defineix el concepte de compte com a instrument per a representar els diferents elements patrimonials i fets econòmics de l'empresa.
- 3. Determina les característiques més importants del mètode de comptabilització per partida doble.

4. Reconeix els criteris de càrrec i abonament com a mètode de registre de les modificacions del valor dels elements patrimonials.
5. Defineix el concepte de resultat comptable, diferenciant els comptes d'ingressos i despeses.
6. Reconeix el PGC com a instrument d'harmonització comptable.
7. Relaciona les diferents parts del PGC, diferenciant les obligatòries de les no obligatòries.
8. Codifica un conjunt d'elements patrimonials d'acord amb els criteris del PGC, identificant la seva funció en l'associació i desglossament de la informació comptable.
9. Identifica els comptes anuals que estableix el PGC, determinant la funció que compleixen.

RA3: Gestiona la informació sobre tributs que afecten o graven l'activitat comercial de l'empresa, seleccionant i aplicant la normativa mercantil i fiscal vigent.

Criteris d'avaluació

1. Identifica la normativa fiscal bàsica.
2. Classifica els tributs, identificant les característiques bàsiques dels més significatius.
3. Identifica els elements tributaris.
4. Identifica les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables a les operacions de compravenda.
5. Distingeix i reconeix les operacions subjectes, exemptes i no subjectes a IVA.
6. Diferencia els règims especials de l'IVA.
7. Determina les obligacions de registre en relació amb l'Impost del Valor Afegit, així com els llibres registres (voluntaris i obligatoris) per a les empreses.
8. Calcula les quotes liquidables de l'impost i elabora la documentació corresponent a la seva declaració-liquidació.
9. Reconeix la normativa sobre la conservació de documents i informació.

RA4: Elaborar i organitzar la documentació administrativa de les operacions de compravenda, relacionant-la amb les transaccions comercials de l'empresa.

Criteris d'avaluació

1. Determina els elements del contracte mercantil de compravenda.
2. Estableix els fluxos de documentació administrativa relacionats amb la compravenda.
3. Identifica i emplena els documents relatius a la compravenda en l'empresa, precisant els requisits formals que han de reunir.
4. Reconeix els processos d'expedició i lliurament de mercaderies, així com la documentació administrativa associada.
5. Verifica que la documentació comercial, rebuda i emesa, compleix la legislació vigent i els procediments interns d'una empresa.
6. Identifica els paràmetres i la informació que han de ser registrats en les operacions de compravenda.
7. Valora la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació, així com criteris de qualitat en el procés administratiu.
8. Gestiona la documentació, manifestant rigor i precisió.

9. Utilitza aplicacions informàtiques específiques.

RA5: Determina els tràmits de la gestió de cobraments i pagaments, analitzant la documentació associada i el seu flux dins de l'empresa.

Criteris d'avaluació

1. Diferencia els fluxos d'entrada i sortida de tresoreria, valorant els procediments d'autorització dels pagaments i gestió dels cobraments.
2. Identifica els mitjans de pagament i cobrament habituals en l'empresa, així com els seus documents justificatius, diferenciant pagament al comptat i pagament ajornat.
3. Compara les formes de finançament comercial més habituals.
4. Aplica les lleis financeres de capitalització simple o composta en funció del tipus d'operacions.
5. Calcula la liquidació d'efectes comercials en operacions de descompte.
6. Calcula les comissions i despeses en determinats productes i serveis bancaris relacionats amb l'ajornament del pagament o el descompte comercial.

RA6: Registra els fets comptables bàsics derivats de l'activitat comercial i dins d'un cicle econòmic, aplicant la metodologia comptable i els principis i normes del PGC.

Criteris d'avaluació

1. Identifica i codifica els comptes que intervenen en les operacions relacionades amb l'activitat comercial conforme al PGC.
2. Aplica criteris de càrrec i abonament segons el PGC.
3. Efectua els assentaments corresponents als fets comptables més habituals del procés comercial.
4. Comptabilitza les operacions relatives a la liquidació d'IVA.
5. Registra els fets comptables previs al tancament de l'exercici econòmic.
6. Calcula el resultat comptable i el balanç de situació final.
7. Prepara la informació econòmica rellevant per a elaborar la memòria per a un exercici econòmic concret.
8. Utilitza aplicacions informàtiques específiques.
9. Realitza les còpies de seguretat segons el protocol establert per a salvaguardar les dades registrades.
10. Gestiona la documentació, manifestant rigor i precisió.

RA7: Efectua la gestió i el control de la tresoreria, utilitzant aplicacions informàtiques.

Criteris d'avaluació

1. Estableix la funció i els mètodes de control de la tresoreria en l'empresa.
2. Emplena els diferents llibres i registres de tresoreria.
3. Executa les operacions del procés d'arqueig i quadrament de la caixa i detecta les desviacions.
4. Comprova la informació dels extractes bancaris amb el llibre de registre del banc.
5. Descriu les utilitats d'un calendari de venciments en termes de previsió financera.

6. Relaciona el servei de tresoreria i la resta de departaments amb empreses i entitats externes.
7. Valora la utilització de mitjans en línia, administració electrònica i altres substitutius de la presentació física dels documents.
8. Efectua els procediments d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.
9. Utilitza el full de càlcul i altres eines informàtiques per a la gestió de tresoreria.
10. Identifica el procediment per a gestionar la presentació de documents de cobrament i pagament davant les administracions públiques.

Continguts (orientatius)

1. Determinació dels elements patrimonials de l'empresa:
 - 1.1. L'activitat econòmica i el cicle econòmic.
 - 1.2. La comptabilitat.
 - 1.3. El patrimoni de l'empresa.
2. Integració de la comptabilitat i metodologia comptable:
 - 2.1. Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable.
 - 2.2. Teoria dels comptes: tipus de comptes. El mètode per partida doble.
 - 2.3. Normalització comptable. El PGC: marc conceptual, normes de valoració i comptes anuals.
3. Gestió de la informació sobre tributs que graven l'activitat comercial:
 - 3.1. Marc tributari espanyol. Justificació del sistema tributari.
 - 3.2. Impostos, taxes i contribucions especials.
 - 3.3. Classificació dels impostos. Impostos directes i indirectes.
 - 3.4. Elements tributaris de l'IS, IRPF i IVA.
 - 3.5. Impost sobre el valor afegit.
4. Elaboració i organització de la documentació administrativa de la compravenda i càlculs comercials:
 - 4.1. L'activitat comercial.
 - 4.2. Càlculs de l'activitat comercial.
 - 4.3. Documents administratius de compravenda.
 - 4.4. Llibres registres de factures.
5. Tràmits de gestió de cobraments i pagaments, i procediments de càlcul en la gestió de tresoreria:
 - 5.1. Capitalització simple i capitalització composta.
 - 5.2. Càlcul del descompte simple.
 - 5.3. Equivalència financera. Tant nominal i tant d'efectiu TAE.
 - 5.4. Productes i serveis financers bàsics.
 - 5.5. Normativa mercantil aplicable a la gestió de cobraments i pagaments.
 - 5.6. Mitjans de cobrament i pagament.

- 6. Registre comptable de l'activitat comercial:
 - 6.1. Compres de mercaderies i operacions relacionades.
 - 6.2. Vendes de mercaderies i operacions relacionades.
 - 6.3. Operacions relacionades amb les existències.
 - 6.4. Operacions d'ajornament de pagament i cobrament.
 - 6.5. Problemàtica comptable dels drets de cobrament.
 - 6.6. Declaració-liquidació d'IVA.
 - 6.7. Desenvolupament del cicle comptable.
-
- 7. Gestió i control de la tresoreria:
 - 7.1. Llibres registro de tresoreria.
 - 7.2. Gestió de comptes bancaris. Banca en línia.
 - 7.3. Operacions de cobrament i pagament amb les administracions públiques.
 - 7.4. Pressupost de tresoreria.
 - 7.5. Eines informàtiques específiques. Full de càlcul.
-

0651. Comunicació i atenció al client

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 13

RA1: Caracteritza les tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.

Criteris d'avaluació

- 1. Identifica els tipus d'institucions empresarials, descrivint les seves característiques jurídiques, funcionals i organitzatives.
- 2. Relaciona les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- 3. Identifica l'estructura organitzativa per a una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- 4. Relaciona els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- 5. Defineix els canals formals de comunicació en l'organització a partir del seu organigrama.
- 6. Diferencia els processos de comunicació interns formals i informals.
- 7. Valora la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions, i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació prestat.
- 8. Relaciona el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir en aquesta.
- 9. Valora la importància de la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.

10. Identifica els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

RA2: Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant les tècniques i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
2. Aplica les diferents tècniques de comunicació oral presencial i telefònica.
3. Aplica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
4. Identifica els elements necessaris per a realitzar i rebre una trucada telefònica efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació-identificació i realització d'aquesta.
5. Té en compte els costums socioculturals i els usos empresarials i valora la importància de la transmissió de la imatge corporativa.
6. Detecta les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i proposa les accions correctives necessàries.
7. Utilitza el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
8. Aplica convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
9. Valora si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, amb cortesia, amb respecte i amb sensibilitat.
10. Comprova els errors comesos i proposa les accions correctores necessàries.

RA3: Supervisa i elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i d'estil.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els suports i els canals per a elaborar i transmetre els documents.
2. Diferencia els suports més apropiats en funció dels criteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
3. Identifica al destinatari, observant les degudes normes de protocol.
4. Diferencia les estructures i estils de redacció pròpies de la documentació professional.
5. Redacta el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la seva finalitat i de la situació de partida.
6. Utilitza les aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició, així com les seves eines de correcció.
7. Publica documents amb eines de la web 2.0.
8. Adequa la documentació escrita al manual d'estil d'organitzacions tipus.
9. Utilitza la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.
10. Aplica, en l'elaboració de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar i reciclar).
11. Aplica tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites, valorant la seva importància per a les organitzacions.

RA4: Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els mitjans, procediments i criteris més adequats en la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicació escrita a través dels mitjans telemàtics.
2. Determina els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
3. Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
4. Identifica els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que s'emmagatzema.
5. Analitza les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
6. Determina el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat al tipus de documents.
7. Reconeix els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
8. Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent i aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, les tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar).
9. Registra els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
10. Realitza la gestió i manteniment de llibretes d'adreces.
11. Valora la importància de la signatura digital en la correspondència electrònica.

RA5: Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.

Criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament a aquest.
2. Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de diferents canals de comunicació.
3. Adopta l'actitud més adequada segons el comportament del client davant diversos tipus de situacions.
4. Analitza les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.
5. Obté, si és el cas, la informació històrica del client.
6. Aplica la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació utilitzat.
7. Analitza i soluciona els errors més habituals que es cometien en la comunicació amb el client/usuari.

RA6: Gestiona consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.

Criteris d'avaluació

1. Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses.
2. Valora la importància d'una actitud proactiva per a anticipar-se a incidències en els processos.
3. Interpreta la comunicació rebuda per part del client.
4. Relaciona els elements de la queixa/reclamació amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.
5. Diferencia els tipus de demanda o reclamació.
6. Gestiona la informació que cal subministrar al client.
7. Determina els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.
8. Redacta escrits de resposta, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.
9. Valora la importància de la protecció del consumidor.
10. Aplica la normativa en matèria de consum.

RA7: Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.

Criteris d'avaluació

1. Valora la importància del servei postvenda en els processos comercials.
2. Identifica els elements que intervenen en l'atenció postvenda.
3. Identifica les situacions comercials que requereixen seguiment i servei postvenda.
4. Aplica els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.
5. Distingeix els moments o fases que estructurin el procés de postvenda.
6. Utilitza les eines de gestió d'un servei postvenda.
7. Descriu les fases del procediment de relació amb els clients.
8. Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
9. Detecta i soluciona els errors produïts en la prestació del servei.
10. Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.

Continguts (orientatius)

1. Tècniques de comunicació institucional i promocional:
 - 1.1. Les organitzacions empresarials.
 - 1.2. Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments.
 - 1.3. Tipologia de les organitzacions. Organigrames.
 - 1.4. Direcció en l'empresa.
 - 1.5. Processos i sistemes d'informació en les organitzacions.
 - 1.6. Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals.
 - 1.7. Elements i barreres de la comunicació.
 - 1.8. Comunicació i informació i comportament.
 - 1.9. Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
 - 1.10. La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.
 - 1.11. La comunicació externa en l'empresa.
 - 1.12. Qualitat del servei i atenció de demandes.

- 1.13. Qualitat del servei i atenció de demandes.
-
- 2. Les comunicacions orals presencials i no presencials:
 - 2.1. Elements i etapes d'un procés de comunicació oral.
 - 2.2. Principis bàsics en les comunicacions orals.
 - 2.3. Tècniques de comunicació oral.
 - 2.4. Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.
 - 2.5. Formes de comunicació oral.
 - 2.6. Barreres de la comunicació verbal i no verbal.
 - 2.7. Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor.
 - 2.8. Utilització de tècniques d'imatge personal.
 - 2.9. Comunicacions en la recepció de visites.
 - 2.10. Realització d'entrevistes.
 - 2.11. Realització de presentacions.
 - 2.12. La comunicació telefònica.
 - 2.13. Components de l'atenció telefònica. Expressions adequades.
 - 2.14. La cortesia en les comunicacions telefòniques.
 - 2.15. Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.
 - 2.16. Preparació i realització de trucades.
 - 2.17. Identificació dels interlocutors.
 - 2.18. Tractament de diferents categories de trucades.
 - 2.19. La centraleta.
 - 2.20. Ús de la guia telefònica.
 - 2.21. La videoconferència.
-
- 3. Elaboració de documents professionals escrits:
 - 3.1. La comunicació escrita en l'empresa.
 - 3.2. Estils de redacció.
 - 3.3. Sigles i abreviatures.
 - 3.4. Eines per a la correcció de textos.
 - 3.5. Estructures i estils de redacció en la documentació professional.
 - 3.6. Redacció de documents professionals, utilitzant tractaments de textos.
 - 3.7. Comunicació en les xarxes (intranet, internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre altres). La netiqueta.
 - 3.8. Tècniques de comunicació escrita.
 - 3.9. Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.
-
- 4. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:
 - 4.1. La recepció, enviament i registre de la correspondència.
 - 4.2. Serveis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
 - 4.3. Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.
 - 4.4. Classificació i ordenació de documents.
 - 4.5. Tècniques d'arxiu: naturalesa. Finalitat de l'arxiu.

- 4.6.Arxiu de documents.
- 4.7.Sistemes d'arxiu.
- 4.8.Classificació de la informació.
- 4.9.Centralització o descentralització de l'arxiu.
- 4.10.El procés d'arxiu.
- 4.11.Custòdia i protecció de l'arxiu.
- 4.12.Les bases de dades per al tractament de la informació.
- 4.13.El correu electrònic.
-
- 5. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari:
 - 5.1.El client.
 - 5.2.L'atenció al client en l'empresa/organització.
 - 5.3.El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa.
 - 5.4.Documentació implicada en l'atenció al client.
 - 5.5.Sistemes d'informació i bases de dades.
 - 5.6.Relacions públiques.
 - 5.7.Canals de comunicació amb el client.
 - 5.8.Procediments d'obtenció i recollida d'informació.
 - 5.9.Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients/ usuaris.
-
- 6. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:
 - 6.1.La protecció del consumidor i/o usuari.
 - 6.2.El rol del consumidor i/o usuari.
 - 6.3.Drets i deures dels consumidors i/o usuaris.
 - 6.4.La defensa del consumidor.
 - 6.5.Institucions i organismes de protecció al consumidor.
 - 6.6.Reclamacions i denúncies.
 - 6.7.Mediació i arbitratge: concepte i característiques.
 - 6.8.Situacions en les quals s'origina una mediació o arbitratge.
-
- 7. Organització del servei postvenda:
 - 7.1.El valor d'un producte o servei per al client.
 - 7.2.Activitats posteriors a la venda.
 - 7.3.El procés postvenda i la seva relació amb altres processos.
 - 7.4.Tipus de servei postvenda.
 - 7.5.La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda.
 - 7.6.Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda.
 - 7.7.Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat.

0652. Gestió de recursos humans.

Durada: 132 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Hores d'estada a l'empresa: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Gestiona la documentació que genera el procés de contractació, aplicant la normativa vigent.

Criteris d'avaluació

1. Selecciona la normativa que regula la contractació laboral.
2. Identifica les fases del procés de contractació
3. Interpreta les funcions dels organismes públics que intervenen en el procés de contractació.
4. Determina les diferents modalitats de contractació laboral vigents i els seus elements aplicables a cada col·lectiu.
5. Proposa la modalitat de contracte més adequat a les necessitats del lloc de treball i les característiques d'empreses i treballadors.
6. Especifica les funcions dels convenis col·lectius i les variables que regulen amb relació a la contractació laboral.
7. Emplena la documentació que es genera a cadascuna de les fases del procés de contractació.
8. Reconeix les vies de comunicació convencionals i telemàtiques amb les persones i els organismes oficials que intervenen en el procés de contractació.
9. Utilitza programes informàtics específics per a la confecció, registre i arxiu de la informació i documentació rellevant en el procés de contractació.

RA2: Programa les tasques administratives corresponents a la modificació, suspensió i extinció del contracte de treball, aplicant la normativa vigent i complimentant la documentació aparellada.

Criteris d'avaluació

1. Selecciona la normativa vigent que regula la modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
2. Fa els càlculs sobre els conceptes retributius derivats de les situacions de modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
3. Identifica i emplena la documentació que es genera als processos de modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
4. Reconeix les vies de comunicació, convencionals i telemàtiques, amb les persones i els organismes oficials implicades en un procés de modificació, suspensió o extinció de contracte de treball.
5. Comunica, en temps i forma, als treballadors els canvis produïts per la modificació, la suspensió o extinció del contracte laboral.
6. Utilitza programes informàtics específics per a la confecció, registre i arxiu de la informació i documentació rellevant en el procés de modificació, suspensió o extinció de contracte de treball.

RA3: Caracteritza les obligacions administratives de l'empresari amb la Seguretat Social, aplicant tramitant la documentació i realitzant els càlculs procedents.

Criteris d'avaluació

1. Reconeix els tràmits obligatoris per a l'empresari davant de la Seguretat Social.
2. Selecciona i analitza la normativa que regula les bases de cotització i la determinació d'aportacions a la Seguretat Social.
3. Calcula les prestacions econòmiques principals de la Seguretat Social.
4. Elabora la documentació per als tràmits d'afiliació, alta, baixa i variació de dades als diferents règims de la Seguretat Social.
5. Reconeix les vies de comunicació, convencionals i telemàtiques, amb les persones i els organismes oficials implicats en el procés d'afiliació, alta, baixa i variació de dades.
6. Preveu les actuacions i els procediments dels òrgans inspectors i fiscalitzadors en matèria de Seguretat Social.
7. Reconeix sistemes complementaris de previsió social.
8. Utilitza programes informàtics específics per a la confecció, registre i arxiu de la informació i documentació rellevant generada en la tramitació documental amb la Seguretat Social.

RA4: Confecciona els documents derivats del procés de retribució de recursos humans i les obligacions de pagament, aplicant la normativa vigent.

Criteris d'avaluació

1. Reconeix els processos retributius i les diferents modalitats salarials.
2. Precisa el concepte de salari mínim interprofessional, IPREM o altres índexs, i la seva funció a la regulació salarial i a les prestacions de la Seguretat Social.
3. Identifica els mètodes d'incentius a la producció o a la feina en funció del lloc.
4. Identifica la documentació necessària per fer el procés de retribució.
5. Elabora les nòmines calculant l'import dels conceptes retributius, les aportacions a la seguretat social i les retencions a compte de l'IRPF.
6. Analitza i calcula les aportacions de l'empresa i del conjunt de treballadors a la Seguretat Social.
7. Identifica els models de formularis i els terminis establerts de declaració liquidació de les aportacions a la Seguretat Social i els ingressos a compte de les retencions de l'IRPF.
8. Confecciona la declaració liquidació de les aportacions a la Seguretat Social i els ingressos a compte de les retencions de l'IRPF.
9. Reconeix les vies de comunicació, convencionals i telemàtiques, amb les persones i els organismes oficials que intervenen en el procés de retribució i ingrés de la declaració liquidació.
10. Utilitza programes informàtics específics per a la confecció, registre i arxiu de la informació i documentació rellevant generada en el procés de retribució.

Continguts

1. Gestió de la documentació que genera el procés de contractació:
 - 1.1. Formalitats i documentació del procés de contractació.

- 1.2. Documents relatius a les modalitats contractuals ordinàries i les seves característiques.
- 1.3. La política laboral del Govern. Subvencions i ajuts a la contractació.
- 1.4. Registre i arxiu de la informació i la documentació relativa a la contractació laboral a l'empresa.
- 1.5. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de recursos humans.
2. Programació de les tasques administratives corresponents a la modificació, suspensió i extinció del contracte de treball:
 - 2.1. Modificació de les condicions del contracte de treball.
 - 2.2. Suspensió del contracte de treball. Causes i procediments.
 - 2.3. Extinció del contracte de treball.
 - 2.4. Gestió de la documentació als organismes públics.
 - 2.5. Registre i arxiu de la informació i la documentació.
 - 2.6. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de recursos humans.
3. Caracterització de les obligacions administratives de l'empresari davant de la Seguretat Social:
 - 3.1. La Seguretat Social a Espanya i altres organismes de previsió social. Finalitat i camp d'aplicació.
 - 3.2. Estructura administrativa de la Seguretat Social.
 - 3.3. Règims del sistema de la Seguretat Social. Règim general. Règims
 - 3.4. Finançament i prestacions de la Seguretat Social.
 - 3.5. Obligacions de l'empresari amb la Seguretat Social.
 - 3.6. Liquidació de quotes a la seguretat social.
 - 3.7. Arxiu de la informació i la documentació.
 - 3.8. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de recursos humans.
4. Confecció dels documents derivats del procés de retribució de recursos humans i les obligacions de pagaments:
 - 4.1. Regulació legal de la retribució.
 - 4.2. El salari. Classes.
 - 4.3. Càlcul i confecció de nòmines.
 - 4.4. Documents de cotització a la Seguretat Social.
 - 4.5. Declaració liquidació de retencions a compte de l'IRPF.
 - 4.6. Altres conceptes: bestretes i altres serveis socials.
 - 4.7. Arxiu de la informació i la documentació.
 - 4.8. Utilització d'aplicacions informàtiques de gestió de recursos humans.

0653. Gestió financera.

Durada: 185 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 132 hores

Hores d'estada a l'empresa: 53 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Determina les necessitats financeres i els ajuts econòmics òptims per a l'empresa, identificant les alternatives possibles.

Criteris d'avaluació

1. Comprova els estats comptables des de l'òptica de les necessitats de finançament.
2. Verifica els informes econòmic-financers i patrimonials dels estats comptables.
3. Compara els resultats de les anàlisis amb els valors establerts i s'han calculat les desviacions.
4. Confecciona informes, d'acord amb l'estructura i els procediments, tenint en compte els costos d'oportunitat.
5. Utilitza tots els canals d'informació i comunicació per identificar els ajuts públics i/o privats així com les fonts a què pot accedir l'empresa.
6. Identifica les característiques de les diferents formes de suport financer a l'empresa.
7. Contrasta la idoneïtat i les incompatibilitats dels ajuts públics i/o privats estudiats.

RA2: Classifica els productes i serveis financers, analitzant les seves característiques i formes de contractació.

Criteris d'avaluació

1. Identifica les organitzacions, entitats i tipus d'empreses que operen en el sistema financer.
2. Precisa les institucions financeres bancàries i no bancàries i descriu les seves principals característiques.
3. Detalla els aspectes específics dels productes i serveis existents en el mercat.
4. Reconeix les variables que intervenen en les operacions que es duen a terme amb cada producte/servei financer.
5. Identifica els subjectes que intervenen en les operacions que es duen a terme amb cada producte/servei financer.
6. Relaciona els avantatges i inconvenients dels diferents productes i serveis.
7. Determina la documentació necessària exigida i generada amb la gestió dels diferents productes i serveis financers.

RA3: Avalua productes i serveis financers del mercat, fent els càlculs i elaborant els informes oportuns.

Criteris d'avaluació

1. Recull informació sobre productes i serveis financers a través dels diferents canals disponibles.
2. Efectua les operacions matemàtiques necessàries per valorar cada producte.
3. Calcula les despeses i comissions meritedes a cada producte.
4. Determina el tractament fiscal de cada producte.
5. Determina el tipus de garantia exigida per cada producte.

6. Realitza informes comparatius dels costos financers de cadascun dels productes de finançament proposats.
7. Compara els serveis i les contraprestacions de les diferents entitats financeres, remarcant diferències, avantatges i inconvenients.
8. Comprova les rendibilitats, avantatges i inconvenients de cadascuna de les formes d'estalvi o inversió proposades en productes financers.
9. Fa els càlculs financers necessaris utilitzant aplicacions informàtiques específiques.

RA4: Caracteritza la tipologia d'assegurances, analitzant l'activitat asseguradora.

Criteris d'avaluació

1. Identifica la legislació bàsica que regula l'activitat asseguradora.
2. Relaciona els riscos i les condicions de l'assegurabilitat.
3. Identifica els elements que conformen un contracte d'assegurança.
4. Classifica els tipus d'assegurances.
5. Estableix les obligacions de les parts en un contracte d'assegurança.
6. Determina els procediments administratius relatius a la contractació i seguiment de les assegurances.
7. Identifica les primes i els seus components.
8. Determina el tractament fiscal de les assegurances.

RA5: Selecciona inversions en actius financers o econòmics, analitzant les seves característiques i realitzant els càlculs oportuns.

Criteris d'avaluació

1. Reconeix la funció dels actius financers com a forma d'inversió i com a font de finançament.
2. Classifica els actius financers utilitzant com a criteri el tipus de renda que generen, la classe d'entitat emissora i els terminis d'amortització.
3. Diferencia el valor nominal, el d'emissió, el de cotització, el de reemborsament i altres, per efectuar els càlculs oportuns.
4. Determinat l'import resultant en operacions de compravenda d'actius financers, calculant les despeses i les comissions meritedes.
5. Elabora informes sobre les diverses alternatives d'inversió en actius financers que més s'ajustin a les necessitats de l'empresa.
6. Identifica les variables que influeixen en una inversió econòmica.
7. Calcula i interpreta el VAN, TIR i altres mètodes de selecció de diferents inversions.

RA6: Integra els pressupostos parcials de les àrees funcionals i/o territorials de l'empresa/ organització, verificant la informació que contenen.

Criteris d'avaluació

1. Integra els pressupostos de les diferents àrees en un pressupost comú.
2. Comprova que la informació és completa i en la forma requerida.

3. Contrasta els continguts dels pressupostos parcials.
4. Verifica els càlculs aritmètics, comprovant-ne la correcció.
5. Valora la importància d'elaborar, en temps i forma, la documentació relacionada amb els pressupostos.
6. Controla l'execució del pressupost i s'han detectat les desviacions i les seves causes.
7. Ordena i arxiva la informació de manera que sigui fàcilment localitzable.
8. Utilitza aplicacions informàtiques en la gestió de les tasques pressupostàries.

Continguts (orientatius)

1. Determinació de les necessitats financeres i ajuts econòmics per a l'empresa:
 - 1.1. Anàlisi dels estats financers.
 - 1.2. Ajuts i subvencions públiques i/o privades.
2. Classificació dels productes i serveis financers:
 - 2.1. El sistema financer.
 - 2.2. Productes financers de passiu.
 - 2.3. Productes financers d'actiu.
 - 2.4. Serveis financers.
 - 2.5. Altres productes financers.
3. Valoració de productes i serveis financers:
 - 3.1. Procediment de càlcul financer a la gestió financera.
 - 3.2. Anàlisi d'operacions de descompte d'efectes i línies de crèdit.
 - 3.3. Anàlisi d'operacions de liquidació de comptes.
 - 3.4. Anàlisi d'operacions de dipòsits.
 - 3.5. Anàlisi de préstecs i aplicació del càlcul financer a les operacions originades per aquests. Mètodes d'amortització.
 - 3.6. Anàlisi d'operacions d'arrendament financer i aplicació del càlcul financer a les operacions originades.
 - 3.7. Anàlisi d'operacions d'emprèstits i aplicació del càlcul financer a les operacions originades.
 - 3.8. Aplicació financera del full de càlcul.
4. Tipologia de les operacions d'assegurances:
 - 4.1. Concepte, característiques i classificació.
 - 4.2. El contracte d'assegurança i la valoració de riscos.
 - 4.3. Elements materials i personals de les assegurances.
 - 4.4. Classificació de les assegurances.
 - 4.5. Tarifes i primes.
 - 4.6. Gestió administrativa derivada de la contractació d'una assegurança.
5. Selecció d'inversions en actius financers i econòmics:
 - 5.1. Els mercats financers.
 - 5.2. Renda fixa i renda variable.
 - 5.3. Deute públic i deute privat.

- 5.4. Fons d'inversió.
 - 5.5. Productes derivats.
 - 5.6. Fiscalitat dels actius financers per a les empreses.
 - 5.7. Inversions econòmiques.
 - 5.8. Aplicació financera del full de càlcul.
6. Integració de pressupostos:
- 6.1. Mètodes de pressupost.
 - 6.2. Pressupost mestre i pressupost operatiu.
 - 6.3. Càlcul i anàlisi de desviacions.

0654. Comptabilitat i fiscalitat.

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Hores d'estada a l'empresa: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Comptabilitza en suport informàtic els fets comptables derivats de les operacions de transcendència economicofinancera d'una empresa, complint els criteris establerts al Pla General de Comptabilitat (PGC).

Criteris d'avaluació

1. Comprova la instal·lació correcta de les aplicacions informàtiques i el seu funcionament.
2. Selecciona les prestacions, funcions i procediments de les aplicacions informàtiques que cal emprar per a la comptabilització.
3. Caracteritza les definicions i les relacions comptables fonamentals establertes als grups, subgrups i comptes principals del PGC.
4. Registra, en assentaments per partida doble, les operacions més habituals relacionades amb els grups de comptes descrits anteriorment.
5. Classifica els diferents tipus de documents mercantils que exigeix el PGC, amb indicació de la classe d'operació que representen.
6. Verifica el traspàs de la informació entre les diferents fonts de dades comptables.
7. Identifica l'estructura i la forma d'elaboració del balanç de comprovació de sumes i saldos.
8. Fa còpies de seguretat per a la salvaguarda de les dades.

RA2: Realitza la tramitació de les obligacions fiscals i comptables relatives a l'impost de societats i l'impost sobre la renda de les persones físiques, aplicant la normativa de caràcter mercantil i fiscal vigent.

Criteris d'avaluació

1. Analitza la normativa fiscal vigent i les normes aplicables a cada tipus d'impost.

2. Selecciona els models establerts per la Hisenda Pública per atendre el procediment de declaració liquidació dels diferents impostos.
3. Identifica els terminis establerts per la hisenda pública per complir les obligacions fiscals.
4. Fa els càlculs oportuns per quantificar els elements tributaris dels impostos que graven l'activitat econòmica.
5. Emplena la documentació corresponent a la declaració-liquidació dels diferents impostos, utilitzant aplicacions informàtiques de gestió fiscal.
6. Genera els fitxers necessaris per a la presentació telemàtica dels impostos i s'ha valorat l'eficiència d'aquesta via.
7. Relaciona els conceptes comptables amb aspectes tributaris.
8. Diferencia entre el resultat comptable i el resultat fiscal i especifica els procediments per a la conciliació de tots dos.
9. Comptabilitza els fets comptables relacionats amb el compliment de les obligacions fiscals, incloent-hi els ajustaments fiscals corresponents.
10. Descric i quantifica, si escau, les conseqüències de la manca de rigor en el compliment de les obligacions fiscals.

RA3: Registra comptablement les operacions derivades de la fi de l'exercici econòmic a partir de la informació i la documentació d'un cicle econòmic complet, aplicant els criteris del PGC i la legislació vigent.

Criteris d'avaluació

1. Registrat en suport informàtic els fets comptables i fiscals que es generen en un cicle econòmic complet, continguts als documents suports.
2. Calcula i comptabilitza les correccions de valor que siguin procedents.
3. Reconeix els mètodes més habituals d'amortització.
4. Fa els càlculs derivats de l'amortització de l'immobilitzat.
5. Dota les amortitzacions que siguin procedents segons l'amortització tècnica proposada.
6. Fa els assentaments derivats de la periodificació comptable.
7. Obté el resultat per mitjà del procés de regularització.
8. Registra la distribució del resultat segons les normes i les indicacions proposades.
9. Registra als llibres obligatoris de l'empresa totes les operacions derivades de l'exercici econòmic que siguin necessàries.
10. Fa còpies de seguretat per a la salvaguarda de les dades.

RA4: Confecciona els comptes anuals i verifica els tràmits per al seu dipòsit al Registre Mercantil, aplicant la legislació mercantil vigent.

Criteris d'avaluació

1. Determina l'estructura del compte de pèrdues i guanys, i s'han diferenciat els diferents tipus de resultat que integren.
2. Determina l'estructura del balanç de situació, amb indicació de les relacions entre els diferents epígrafs.

3. Estableix l'estructura de la memòria, l'estat de canvis en el patrimoni i l'estat de fluxos d'efectiu.
4. Confecciona els comptes anuals aplicant els criteris del PGA.
5. Determina els llibres comptables objecte de legalització per presentar-los davant dels organismes corresponents.
6. Verifica els terminis de presentació legalment establerts als organismes oficials corresponents.
7. Emplena els formularis d'acord amb la legislació mercantil i s'han fet servir aplicacions informàtiques.
8. Comprova la veracitat i la integritat de la informació continguda en els fitxers generats per l'aplicació informàtica.
9. Valora la importància dels comptes anuals com a instruments de comunicació interna i externa i d'informació pública.
10. Fa còpies de seguretat per a la salvaguarda de les dades.
11. Valora l'aplicació de les normes de protecció de dades al procés comptable.

RA5: Elabora informes d'anàlisi sobre la situació economicofinancera i patrimonial d'una empresa, interpretant els estats comptables.

Criteris d'avaluació

1. Defineix les funcions de les anàlisis economicofinanceres, patrimonials i de tendència i projecció, establint-ne les diferències.
2. Selecciona la informació rellevant per analitzar els estats comptables que la proporcionen.
3. Identifica els instruments d'anàlisi més significatius i se n'ha descrit la funció.
4. Calcula les diferències, els percentatges, els índexs i les ràtios més rellevants per a l'anàlisi econòmica, financera i de tendència i projecció.
5. Realitza un informe sobre la situació economicofinancera de l'empresa, derivada dels càlculs realitzats, comparant-la amb els exercicis anteriors i amb la mitjana del sector.
6. Obté conclusions respecte a la liquiditat, la solvència, l'estructura financera i les rendibilitats de l'empresa.
7. Valora la importància de l'anàlisi dels estats comptables per a la presa de decisions a l'empresa i la seva repercussió respecte als implicats (stakeholders).

RA6: Caracteritza el procés d'auditoria a l'empresa, descrivint-ne el propòsit dins del marc normatiu espanyol.

Criteris d'avaluació

1. Delimita el concepte d'auditoria, les classes (interna i externa) i el propòsit d'aquesta.
2. Assenyala els òrgans i la normativa vigent que afecta l'auditoria a Espanya.
3. Verifica les facultats i les responsabilitats dels auditors.
4. Seqüència les diferents fases d'un procés d'auditoria i els fluxos d'informació que es generen a cadascun.
5. Determina les parts d'un informe d'auditoria.

6. Valora la importància de l'obligatorietat d'un procés d'auditoria.
7. Valora la importància de la col·laboració del personal de l'empresa en un procés d'auditoria.
8. Reconeix les tasques que l'empresa ha de fer en un procés d'auditoria, tant interna com externa.
9. Comptabilitza els ajustos i les correccions comptables derivats de propostes de l'informe d'auditoria.

Continguts (orientatius)

1. Comptabilització en suport informàtic dels fets comptables:
 - 1.1. Aplicacions informàtiques de comptabilitat.
 - 1.2. La normalització comptable. El Pla General de Comptabilitat.
 - 1.3. Estudi dels grups del PGC.
 - 1.4. Els fons propis i la creació de l'empresa.
 - 1.5. Les fonts de finançament alienes.
 - 1.6. El procés comptable de l'immobilitzat material i intangible.
 - 1.7. El procés comptable per operacions comercials.
 - 1.8. Els comptes de personal. Els comptes relacionats amb l'Administració pública
 - 1.9. Registre comptable de les operacions financeres.
 - 1.10. Registre comptable de la tresoreria.
 - 1.11. Balanços de comprovació de sumes i saldos.
2. Tramitació de les obligacions fiscals i comptables relatives a l'impost de societats i a l'impost sobre la renda de les persones físiques:
 - 2.1. Impostos locals sobre activitats econòmiques.
 - 2.2. Impost sobre societats. Gestió de l'impost.
 - 2.3. Desenvolupament general del càlcul de l'impost. La comptabilitat i l'impost de societats.
 - 2.4. Impost sobre la renda de les persones físiques. Mètodes de càlcul de la base imposable. Règims especials. Gestió de l'impost.
 - 2.5. Documentació corresponent a la declaració-liquidació dels impostos.
 - 2.6. Aplicacions informàtiques de liquidació d'impostos.
3. Registre comptable de les operacions derivades de la fi de l'exercici econòmic:
 - 3.1. El procés de regularització.
 - 3.2. Pèrdues sistemàtiques de valor. Amortització. Pèrdues asistemàtiques reversibles.
 - 3.3. Provisions. Pèrdues asistemàtiques irreversibles. Correcció de valor.
 - 3.4. Les provisions de trànsit.
 - 3.5. La periodificació comptable. Registres comptables de l'impost sobre societats.
 - 3.6. Resultat comptable.
 - 3.7. Els llibres comptables. Registres.
 - 3.8. Aplicacions informàtiques de comptabilitat.
4. Confecció dels comptes anuals:

- 4.1. La comunicació de la informació comptable.
 - 4.2. Els comptes anuals. Normes per a l'elaboració de comptes anuals.
 - 4.3. El balanç de situació.
 - 4.4. El compte de pèrdues i guanys.
 - 4.5. Estat de canvis al patrimoni net.
 - 4.6. Estat de fluxos d'efectiu.
 - 4.7. La memòria.
 - 4.8. Dipòsit i publicació dels comptes anuals. Aplicacions informàtiques de comptabilitat.
5. Informes d'anàlisi de la situació econòmicofinancera i patrimonial d'una empresa:
- 5.1. Objectiu de l'anàlisi dels estats comptables.
 - 5.2. La classificació funcional del balanç.
 - 5.3. Anàlisi patrimonial.
 - 5.4. Anàlisi financera.
 - 5.5. Anàlisi econòmica.
 - 5.6. Aplicacions informàtiques d'anàlisi dels estats comptables.
 - 5.7. Indicadors de qualitat en els processos d'anàlisi de la informació comptable.
6. Caracterització del procés d'auditoria a l'empresa:
- 6.1. L'auditoria. L'auditoria a Espanya. Les normes d'auditoria. Definició, objectes i classificació. Institut de Comptabilitat i Auditoria de Comptes.
 - 6.2. Obligatorietat i responsabilitat de l'empresa en un procés d'auditoria.
 - 6.3. Fases i contingut de l'auditoria.
 - 6.4. Règim d'habilitació dels auditors. Facultats i responsabilitats dels auditors. Nomenament dels auditors.
 - 6.5. Ajust i correccions comptables.
 - 6.6. Informe dels auditors de comptes.

0655. Gestió logística i comercial.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 7

RA1: Elabora plans d'aprovisionament, analitzant informació de les diferents àrees de l'organització o l'empresa.

Criteris d'avaluació

- 1. Defineix les fases que componen un programa de proveïment des de la detecció de necessitats fins a la recepció de la mercaderia.
- 2. Determina els paràmetres principals que configuren un programa d'aprovisionament que garanteixi la qualitat i el compliment del nivell de servei establert.
- 3. Obté les previsions de venda i/o demanda del període de cada departament implicat.

4. Contrasta els consums històrics, la llista de materials i/o comandes realitzades, en funció del compliment dels objectius del pla de vendes i/o producció previst per l'empresa/organització.
5. Calcula el cost del programa d'aprovisionament, i diferencia els elements que el componen.
6. Determina la capacitat òptima d'emmagatzematge de l'organització tenint en compte la previsió d'estocs.
7. Elabora les ordres de subministrament de materials amb data, quantitat i lots, indicant el moment i la destinació/ubicació del subministrament al magatzem i/o a les unitats productives precedents.
8. Preveu amb temps suficient el reaprovisionament de la cadena de subministrament per ajustar els volums d'estoc al nivell de servei i evitar els desproveïments.
9. Fa les operacions anteriors mitjançant una aplicació informàtica de gestió d'estocs i aprovisionament.
10. Assegura la qualitat del procés d'aprovisionament i estableix procediments normalitzats de gestió de comandes i control del procés.

RA2: Realitza processos de selecció de proveïdors, analitzant les condicions tècniques i els paràmetres habituals.

Criteris d'avaluació

1. Identifica les fonts de subministrament i cerca de proveïdors.
2. Confecciona un fitxer amb els proveïdors potencials, d'acord amb els criteris de cerca en línia i fora de línia.
3. Realitza sol·licituds d'ofertes i de plec de condicions d'aprovisionament.
4. Recopila les ofertes de proveïdors que compleixin les condicions establertes, per a la seva posterior avaluació.
5. Defineix els criteris essencials en la selecció d'ofertes de proveïdors: econòmics, terminis d'aprovisionament, qualitat, condicions de pagament i servei, entre d'altres.
6. Compara les ofertes de diversos proveïdors segons els paràmetres de preu, qualitat i servei.
7. Estableix un barem dels criteris de selecció segons el pes específic que, sobre el total, representa cadascuna de les variables considerades.
8. Fa les operacions anteriors mitjançant una aplicació informàtica de gestió de proveïdors.

RA3: Planifica la gestió de les relacions amb els proveïdors, aplicant-hi tècniques de negociació i comunicació.

Criteris d'avaluació

1. Relaciona les tècniques més utilitzades a la comunicació amb proveïdors.
2. Detecta els avantatges, costos i requisits tècnics i comercials d'implantació d'un sistema d'intercanvi electrònic de dades en la gestió de l'aprovisionament.

3. Elabora escrits de manera clara i concisa de les sol·licituds d'informació als proveïdors.
4. Prepara prèviament les converses personals o telefòniques amb els proveïdors.
5. Identifica els diferents tipus de documents utilitzats per intercanviar informació amb proveïdors.
6. Explica les diferents etapes en un procés de negociació de condicions d'aprovisionament.
7. Descriu les tècniques de negociació més utilitzades en la compra, la venda i l'aprovisionament.
8. Elabora un informe que reculli els acords de la negociació, mitjançant l'ús dels programes informàtics adequats.

RA4: Programa el seguiment documental i els controls del procés d'aprovisionament, aplicant els mecanismes previstos al programa i utilitzant aplicacions informàtiques.

Criteris d'avaluació

1. Seqüència el procés de control que han de seguir les comandes realitzades a un proveïdor en el moment de recepció al magatzem.
2. Defineix els indicadors de qualitat i eficàcia operativa a la gestió de proveïdors.
3. Detecta les incidències més freqüents del procés d'aprovisionament.
4. Estableix les possibles mesures que s'han d'adoptar davant de les anomalies a la recepció d'una comanda.
5. Defineix els aspectes que han de figurar als documents interns de registre i control del procés d'aprovisionament.
6. Fa informes d'avaluació de proveïdors de manera clara i estructurada.
7. Elabora la documentació relativa al control, el registre i l'intercanvi d'informació amb proveïdors, seguint els procediments de qualitat i utilitzant aplicacions informàtiques.
8. Determina els fluxos d'informació i s'han relacionat els departaments d'una empresa i els altres agents logístics que intervenen en l'activitat d'aprovisionament.
9. Enllaça les informacions d'aprovisionament, logística i facturació amb altres àrees d'informació de l'empresa, com ara la comptabilitat i la tresoreria.

RA5: Defineix les fases i operacions que s'han de fer dins de la cadena logística, i se n'assegura la traçabilitat i la qualitat en el seguiment de la mercaderia.

Criteris d'avaluació

1. Descriu les característiques bàsiques de la cadena logística, identifica les activitats, fases i agents que hi participen i les relacions entre ells.
2. Interpreta els diagrames de fluxos físics de mercaderies, d'informació i econòmics a les diferents fases de la cadena logística.
3. Descriu els costos logístics directes i indirectes, fixos i variables, tenint en compte tots els elements d'una operació logística i les responsabilitats imputables a cadascun dels agents de la cadena logística.
4. Valora les diferents alternatives als diferents models o estratègies de distribució de mercaderies.

5. Estableix les operacions subjectes a la logística inversa i determina el tractament que cal donar a les mercaderies retornades per millorar l'eficiència de la cadena logística.
6. Assegura la satisfacció del client resolent imprevistos, incidències i reclamacions a la cadena logística.
7. Fa les operacions anteriors mitjançant una aplicació informàtica de gestió de proveïdors.
8. Valora la responsabilitat corporativa en la gestió de residus, deixalles, devolucions caducades i embalatges, entre d'altres.

Continguts (orientatius)

1. Elaboració del pla d'aprovisionament:
 - 1.1. Relacions de les diferents funcions de l'empresa amb l'aprovisionament.
 - 1.2. Objectius de la funció de proveïment.
 - 1.3. Variables que influeixen en les necessitats de proveïment.
 - 1.4. Sistemes informàtics de gestió d'estocs.
 - 1.5. Determinació de l'estoc de seguretat.
 - 1.6. Grandària òptima de comandes.
 - 1.7. El punt de comanda i lot de comanda que optimitza l'estoc al magatzem.
 - 1.8. La ruptura d'estoc i el cost. Els costos de demanda insatisfeta.
 - 1.9. Gestió d'estocs.
 - 1.10. Mètodes de gestió d'estocs.
2. Processos de selecció de proveïdors:
 - 2.1. Identificació de fonts de subministrament i cerca dels proveïdors potencials en línia i fora de línia.
 - 2.2. Petició d'ofertes i plec de condicions d'aprovisionament.
 - 2.3. Criteris de selecció/avaluació de proveïdors.
 - 2.4. Aplicacions informàtiques de gestió i seguiment de proveïdors.
 - 2.5. Registre i valoració de proveïdors.
 - 2.6. Anàlisi comparativa d'ofertes de proveïdors.
3. Planificació de la gestió de la relació amb proveïdors:
 - 3.1. Les relacions amb proveïdors.
 - 3.2. Documents utilitzats per a l'intercanvi d'informació amb proveïdors.
 - 3.3. Aplicacions informàtiques de comunicació i informació amb proveïdors.
 - 3.4. Etapes del procés de negociació amb proveïdors. Estratègies i actituds.
 - 3.5. Preparació de la negociació.
 - 3.6. Estratègia davant de situacions especials: monopoli, proveïdors exclusius i altres
4. Programació del seguiment i control de les variables de l'aprovisionament:
 - 4.1. El procés d'aprovisionament.
 - 4.2. Diagrama de flux de documentació.
 - 4.3. Aplicacions informàtiques de gestió i seguiment de proveïdors.
 - 4.4. Ràtios de control i gestió de proveïdors.

- 4.5. Indicadors de qualitat i eficàcia operativa en la gestió de proveïdors.
 - 4.6. Informes d'avaluació de proveïdors.
 - 4.7. Documentació del procés d'aprovisionament.
 - 4.8. Normativa vigent sobre envàs, embalatge i etiquetatge de productes i/o mercaderies.
5. Fases i operacions de la cadena logística:
- 5.1. La funció logística a l'empresa.
 - 5.2. Definició i característiques bàsiques de la cadena logística.
 - 5.3. Sistema informàtic de traçabilitat i gestió de la cadena logística.
 - 5.4. Qualitat total i *just in time*.
 - 5.5. Gestió de la cadena logística a l'empresa.
 - 5.6. Els costos logístics: costos directes i indirectes, fixos i variables.
 - 5.7. Control de costos a la cadena logística.
 - 5.8. Logística inversa. Tractament de devolucions. Costos afectes a les devolucions.
 - 5.9. Elements del servei al client.
 - 5.10. Optimització del cost i del servei.
 - 5.11. Responsabilitat social corporativa a la logística i l'emmagatzematge.

0656. Simulació empresarial.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 9

RA1: Determina els factors de la innovació empresarial i els relaciona amb l'activitat de creació d'empreses.

Criteris d'avaluació

1. Examina les diverses facetes de la innovació empresarial (tècniques, materials, d'organització interna i externa, entre d'altres), i les relaciona com a fonts de desenvolupament econòmic i creació d'ocupació.
2. Relaciona la innovació i la iniciativa emprenedora amb les implicacions que té per a la competitivitat empresarial.
3. Valora els aspectes inherents a l'assumpció de risc empresarial com a motor econòmic i social.
4. Determina les diferents facetes del caràcter emprenedor des del punt de vista empresarial.
5. Selecciona diferents experiències d'innovació empresarial, descrivint i valorant els factors de risc assumits en cadascuna.
6. Proposa possibilitats d'internacionalització d'algunes empreses com a factor d'innovació.
7. Defineix ajudes i eines, públiques i privades, per a la innovació, la creació i la internacionalització d'empreses, i les han relacionat estructuradament en un informe.

RA2: Selecciona una idea de negoci i analitza el mercat.

Criteris d'avaluació

1. Avalua les implicacions que comporta l'elecció d'una idea de negoci.
2. Diferencia entre allò que pot ser una simple idea d'una idea de negoci factible.
3. Assenyala els avantatges i els inconvenients de les propostes de negoci.
4. Determina el producte o el servei que es vol proporcionar amb la idea de negoci.
5. Concreta les necessitats que satisfà i el valor afegit de la idea de negoci proposada.
6. Identifica els clients potencials, tenint en compte els objectius del projecte d'empresa.
7. Efectua una anàlisi de mercat per comprovar si hi ha un nínxol.
8. Fa una anàlisi de la competència per posicionar el nostre producte.

RA3: Determina l'organització interna de l'empresa, la forma jurídica i els recursos necessaris, analitzant les alternatives disponibles i els objectius marcats amb el projecte.

Criteris d'avaluació

1. Identifica les principals característiques del sector empresarial on es desenvolupa la idea de negoci.
2. Reconeix els diferents tipus d'empreses que hi ha.
3. Estableix clarament els objectius de l'empresa.
4. Relaciona l'organització establerta per l'empresa amb el tipus i els fins d'aquesta.
5. Identifica les diferents funcions dins de l'empresa.
6. Selecciona la forma jurídica adequada.
7. Fa una assignació eficient dels recursos necessaris.
8. Valora la importància de dotar l'empresa de l'estructura adequada per a la pervivència.

RA4: Comprova la viabilitat de l'empresa mitjançant diferents tipus d'anàlisis i verifica els diversos factors que hi poden influir.

Criteris d'avaluació

1. Fa un estudi de la viabilitat tècnica del negoci.
2. Contrasta el compliment de la normativa legal del negoci futur.
3. Comprova l'accessibilitat de les fonts de finançament per posar en marxa el negoci.
4. Fa una anàlisi sobre la capacitat professional per dur a terme les activitats derivades del tipus de negoci triat.
5. Realitza una anàlisi de l'impacte ambiental de projecte d'empresa.
6. Fa una anàlisi dels riscos laborals del projecte d'empresa.
7. Comprova la viabilitat econòmica per mitjà de l'anàlisi de projectes d'inversió.
8. Elabora un pla de viabilitat a llarg termini per poder fer una planificació millor a l'empresa.

RA5: Gestiona la documentació necessària per a la posada en marxa d'una empresa, analitzant els tràmits legals i les actuacions necessàries que comporten la realització del projecte empresarial.

Criteris d'avaluació

1. Reconeix l'exigència de la realització de diversos tràmits legals exigibles abans de posar en marxa un negoci.
2. Diferencia els tràmits que se segueixen en funció de la forma jurídica escollida.
3. Identifica els organismes davant dels quals s'han de presentar els tràmits.
4. Emplena la documentació necessària per a la constitució de l'empresa.
5. Fa els tràmits fiscals per a la posada en marxa.
6. Realitza els tràmits necessaris davant de l'autoritat laboral i la Seguretat Social.
7. Realitza els tràmits necessaris a altres administracions públiques a l'hora d'obrir un negoci.
8. Reconeix l'existència de tràmits de caràcter específic per a determinats tipus de negocis.
9. Valora la importància del compliment dels terminis legals per a la tramitació i la posada en marxa d'un negoci.

RA6: Realitza la gestió de l'empresa-projecte als seus diversos departaments.

Criteris d'avaluació

1. Fa una planificació sobre les necessitats d'aprovisionament de l'empresa.
2. Gestiona el procés de comercialització dels productes de l'empresa.
3. Planifica la gestió dels recursos humans.
4. Confecciona i verifica la comptabilitat de l'empresa.
5. Planifica les necessitats financeres de l'empresa.
6. Actualitza la normativa fiscal vigent i s'han complert les obligacions fiscals.
7. Valora l'organització de la mateixa tasca.
8. Fa el treball entre els membres del grup.
9. Realitza cada tasca amb rigor i correcció per obtenir un resultat global satisfactori.
10. Materialitza en un dossier el projecte empresarial i ha estat exposat en públic.

Continguts

1. Factors de la innovació empresarial:
 - 1.1.El procés innovador a l'activitat empresarial.
 - 1.2.Factors de risc en la innovació empresarial. Les facetes de l'emprenedor.
 - 1.3.La tecnologia com a clau de la innovació empresarial.
 - 1.4.La internacionalització de les empreses com a oportunitat de desenvolupament i innovació.
 - 1.5.Ajuts i eines per a la innovació empresarial.
2. Selecció de la idea de negoci:
 - 2.1.El promotor i la idea.
 - 2.2.Selecció d'idees de negoci.
 - 2.3.El pla d'empresa.
 - 2.4.Anàlisi de mercats.
 - 2.5.L'activitat empresarial.
 - 2.6.La competència.

3. Organització interna de l'empresa, forma jurídica i recursos:
 - 3.1.L'empresari.
 - 3.2.Classificació d'empreses.
 - 3.3.La forma jurídica de l'empresa.
 - 3.4.L'organització funcional a l'empresa.
 - 3.5.Responsabilitat social de l'empresa.
 - 3.6.Assignació de recursos.
4. Viabilitat de l'empresa:
 - 4.1.La inversió a l'empresa.
 - 4.2.Fonts de finançament.
 - 4.3.Pla de viabilitat.
 - 4.4.Anàlisi economicofinancera de projectes d'empresa.
5. Gestió de la documentació de posada en marxa d'un negoci:
 - 5.1.Tràmits generals per als diferents tipus d'empresa.
 - 5.2.Tràmits específics. Negocis particulars.
 - 5.3.Autoritzacions, instal·lació o constitució.
 - 5.4.Inscripcions a registres.
 - 5.5.Carnets professionals.
6. Gestió del projecte empresarial:
 - 6.1.El pla d'aprovisionament.
 - 6.2.Gestió comercial a l'empresa.
 - 6.3.Gestió del màrqueting a l'empresa.
 - 6.4.Gestió dels recursos humans.
 - 6.5.Gestió de la comptabilitat com a presa de decisions.
 - 6.6.Gestió de les necessitats d'inversió i finançament.
 - 6.7.Gestió de les obligacions fiscals.
 - 6.8.Equips i grups de treball.
 - 6.9.El treball en equip. La presa de decisions.
 - 6.10.Confecció i disseny dels equips dins de l'empresa creada.
 - 6.11.El dossier del projecte: elaboració i selecció del destinatari.
 - 6.12.Exposició pública del projecte: tècniques de captació de l'atenció. Destreses comunicatives.
 - 6.13.Ús d'eines informàtiques en l'elaboració i l'exposició de projecte empresarial.

C076. Català / Aranès professional.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

RA1: Reconeix informació professional i quotidiana del sector professional continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant-ne amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

1. Identifica la idea principal del missatge.
2. Reconeix la finalitat de missatges auditius pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.
3. Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.
4. Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.
5. Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.
6. Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.
7. Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.
8. Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.

RA2: Interpreta informació professional del sector professional continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

1. Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.
2. Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.
3. Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
4. Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.
5. Interpreta missatges tècnics rebuts a través de suports telemàtics o de qualsevol altre tipus.
6. Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.
7. Selecciona i utilitza materials de consulta i diccionaris tècnics, si escau.

RA3: Emet missatges orals clars i ben estructurats, habituals en el sector professional, analitzant-ne el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic dels interlocutors.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.
2. S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.
3. Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.

4. Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.
5. Utilitza correctament la terminologia de la professió.
6. Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
7. Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.
8. Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.
9. Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.
10. Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

RA4: Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

1. Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
2. Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
3. Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.
4. Emplena documentació específica de l'àmbit professional.
5. Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
6. Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
7. Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.
8. Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

Continguts (orientatius)

1. Comprensió de missatges orals:
 - 1.1. Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.
 - 1.2. Terminologia específica del sector professional.
 - 1.3. Idees principals i secundàries.
 - 1.4. Diferents accents de la llengua oral.
2. Interpretació de missatges escrits:
 - 2.1. Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
 - 2.2. Suports convencionals i suports telemàtics.
 - 2.3. Terminologia específica del sector professional.
-
3. Producció de missatges orals:
 - 3.1. Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector professional.

- 3.2. Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.
 - 3.3. Expressió fònica, entonació i ritme.
 - 3.4. Entonació com a recurs de cohesió del text oral.
 - 3.5. Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.
-
- 4. Emissió de textos escrits:
 - 4.1. Compleció de documents professionals del sector professional i de la vida quotidiana.
 - 4.2. Elaboració de textos professionals del sector professional i de la vida quotidiana.
 - 4.3. Adequació del text al context comunicatiu.
 - 4.4. Registre.
 - 4.5. Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
 - 4.6. Coherència en el desenvolupament del text.

0179. Anglès professional.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

RA1: Comprèn informació, d'índole professional, acadèmica i quotidiana, continguda en tota mena de discursos orals, emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1. Identifica la idea principal de missatges en llengua estàndard relacionats amb la vida social, professional o acadèmica.
- 2. Reconeix la finalitat de missatges directes o emesos en qualsevol suport en llengua estàndard.
- 3. Extreu informació específica continguda en diferents discursos orals en llengua estàndard, relacionada amb la vida social, professional o acadèmica.
- 4. Identifica el punt de vista i l'actitud del parlant.
- 5. Identifica el fil argumental de missatges orals i determina els rols que apareixen en aquests missatges.
- 6. Comprèn adequadament missatges en llengua estàndard en ambients amb contaminació acústica.
- 7. Extreu les idees principals de conferències, xerrades i informes, i altres formes de presentació acadèmica i professional, lingüísticament complexes.
- 8. Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots i cadascun dels elements.

RA2: Comprèn missatges escrits, de naturalesa professional, acadèmica i quotidiana, de relativa dificultat, analitzant de manera comprensiva el seu contingut.

Criteris d'avaluació

1. Identifica la idea principal de textos específics del seu àmbit social, professional o acadèmic.
2. Reconeix la finalitat de diferents textos escrits en qualsevol suport, en llengua estàndard i relacionats amb l'activitat professional.
3. Extreu informació específica de textos, de diferent naturalesa, relatius a la seva professió, i continguts en diferents suports.
4. Pren consciència de la importància de comprendre globalment un text sense entendre'n tots i cadascun dels elements.
5. Llegeix i comprèn, de manera autònoma, textos relacionats amb el sector, amb la velocitat i estil de lectura pròpia del nivell competencial.
6. Interpreta la correspondència relativa a la seva especialitat, captant fàcilment el significat essencial.
7. Interpreta textos extensos i de certa complexitat, relacionats o no amb la seva especialitat, podent-ne realitzar diverses lectures.
8. Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals.
9. Interpreta instruccions, amb diferents nivells de dificultat, i missatges tècnics rebuts a través de suports digitals.
10. Tradueix textos de certa complexitat, utilitzant material de suport en cas necessari.

RA3: Emet missatges orals clars i ben estructurats, analitzant el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic de l'interlocutor.

Criteris d'avaluació

1. Emet missatges generals propis de sector i de la vida quotidiana, utilitzant nexes i estratègies d'interacció.
2. Intercanvia amb fluïdesa informació específica i detallada utilitzant estructures d'una complexitat d'acord amb el nivell competencial.
3. Selecciona i aplica els registres adequats per a l'emissió del missatge, així com protocols i normes de relació social propis del país.
4. Realitza presentacions, ben estructurades, sobre temes del seu àmbit professional, fent ús dels protocols establerts.
5. Utilitza correctament la terminologia de la professió.
6. Descriu i seqüencia oralment un procés de treball de la seva competència.
7. Sol·licita la reformulació del discurs o d'una part quan es consideri necessari.
8. Interacciona espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
9. S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes generals, acadèmics, professionals o de lleure, marcant amb claredat la relació entre les idees.
10. Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.

11. Respon a preguntes relatives a la seva vida socioprofessional, incloses les pròpies d'una entrevista de treball.

RA4: Redacta documents i informes, propis del sector o de la vida acadèmica i quotidiana, relacionant els recursos lingüístics amb el seu propòsit.

Criteris d'avaluació

1. Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb la seva professió, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
2. Emplena documentació específica del seu camp professional, utilitzant vocabulari específic i protocols i normes de relació social propis del país.
3. Organitza la informació amb correcció, precisió, cohesió i coherència, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
4. Emplena textos mitjançant suports visuals i claus lingüístiques.
5. Elabora informes, destacant els aspectes significatius i oferint detalls rellevants que serveixin de suport.
6. Escriu cartes, formals i informals, emprant les fórmules de cortesia establertes i el vocabulari específic per a la seva elaboració.
7. Resumeix diferents tipus de documents escrits, utilitzant els seus propis recursos lingüístics.
8. Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document que s'elaborarà.

RA5: Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, descrivint les relacions típiques característiques del país de la llengua estrangera.

Criteris d'avaluació

1. Defineix els trets més significatius dels costums i usos de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
2. Descriu els protocols i normes de relació social propis del país.
3. Identifica els valors i creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
4. Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector, en qualsevol tipus de text.
5. Aplica els protocols i normes de relació social propis del país de la llengua estrangera.
6. Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts (orientatius)

1. Comprensió de missatges orals:
 - 1.1. Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.
 - 1.2. Terminologia específica del sector.
 - 1.3. Idees principals i secundàries.
 - 1.4. Diferents accents de llengua oral.

—

2. Interpretació de missatges escrits:
 - 2.1. Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians de relativa complexitat.
 - 2.2. Suports convencionals: correu postal, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
 - 2.3. Terminologia específica del sector.
-
3. Producció de missatges orals:
 - 3.1. Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector.
 - 3.2. Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Demostració de comprensió, petició d'aclariment i altres.
 - 3.3. Expressió fònica, entonació i ritme.
 - 3.4. Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
 - 3.5. Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.
-
4. Emissió de textos escrits:
 - 4.1. Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
 - 4.2. Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
 - 4.3. Adequació del text al context comunicatiu.
 - 4.4. Registre.
 - 4.5. Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
 - 4.6. Coherència en el desenvolupament del text.
-
5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:
 - 5.1. Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.
 - 5.2. Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
 - 5.3. Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
 - 5.4. Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.
 - 5.5. Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

1665. Digitalització aplicada als sectors productius.

Durada: 33 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 3

RA1: Analitza el concepte de digitalització i la seva repercussió en els sectors productius tenint en compte l'activitat de l'empresa i identificant entorns IT (*Information Technology*:

tecnologia de la informació) i OT (*Operation Technology*: tecnologia d'operació) característics.

Criteris d'avaluació

1. Descriu en què consisteix el concepte de digitalització.
2. Relaciona la implantació de la tecnologia digital amb l'organització de les empreses.
3. Estableix les diferències i similituds entre els entorns IT i OT.
4. Identifica els departaments típics de les empreses que poden constituir entorns IT.
5. Selecciona les tecnologies típiques de la digitalització en planta i en negoci.
6. Analitza la importància de la connexió entre entorns IT i OT.
7. Analitza els avantatges de digitalitzar una empresa industrial d'extrem a extrem.

RA2: Caracteritza les tecnologies habilitadores digitals necessàries per a l'adequació/transformació de les empreses a entorns digitals descrivint les seves característiques i aplicacions.

Criteris d'avaluació

1. Identifica les principals tecnologies habilitadores digitals.
2. Relaciona les THD amb el desenvolupament de productes i serveis.
3. Relaciona la importància de les THD amb l'economia sostenible i eficient.
4. Identifica nous mercats generats per les THD.
5. Analitza la implicació de THD tant en la part de negoci com en la part de planta.
6. Identifica les millores produïdes a causa de la implantació de les tecnologies habilitadores en relació amb els entorns IT i OT.
7. Elabora un informe que relacioni, les tecnologies amb les seves característiques i àrees d'aplicació.

RA3: Identifica sistemes basats en *cloud*/núvol i la seva influència en el desenvolupament dels sistemes digitals.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els diferents nivells del cloud/núvol.
2. Identifica les principals funcions de la *cloud*/núvol (processament de dades, intercanvi d'informació, execució d'aplicacions, entre altres).
3. Descriu el concepte d'edge computing i la seva relació amb la cloud/núvol.
4. Defineix els conceptes de *fog* i *mist* i les seves zones d'aplicació en el conjunt.
5. Identifica els avantatges que proporciona la utilització del cloud/núvol en els sistemes connectats.

RA4: Identifica aplicacions de la IA (intel·ligència artificial) en entorns del sector on està emmarcat el títol descrivint les millores implícites en la seva implementació.

Criteris d'avaluació

1. Identifica la importància de la IA en l'automatització de processos i la seva optimització.

2. Relaciona la IA amb la recollida massiva de dades (Big Data) i el seu tractament (anàlisi) amb la rendibilitat de les empreses.
3. Valora la importància present i futura de la IA.
4. Identifica els sectors amb implantació més rellevant de IA.
5. Identifica els llenguatges de programació en IA.
6. Descriu com influeix la IA en el sector del títol.

RA5: Avalua la importància de les dades, així com la seva protecció en una economia digital globalitzada, definint sistemes de seguretat i ciberseguretat tant a nivell d'equip/sistema, com a globals.

Criteris d'avaluació

1. Estableix la diferència entre dada i informació.
2. Descriu el cicle de vida de la dada.
3. Identifica la relació entre Big Data, anàlisi de dades, *machine/deep learning* i intel·ligència artificial.
4. Descriu les característiques que defineixen Big Data.
5. Descriu les etapes típiques de la ciència de dades i la seva relació en el procés.
6. Descriu els procediments d'emmagatzematge de dades en el cloud/núvol.
7. Descriu la importància del *cloud computing*.
8. Identifica els principals objectius de la ciència de dades en les diferents empreses.
9. Valora la importància de la seguretat i la seva regulació en relació amb les dades.

RA6: Desenvolupa un projecte de transformació digital d'una empresa d'un sector relacionat amb el títol, tenint en compte els canvis que s'han de produir en funció dels objectius de l'empresa.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els objectius estratègics de l'empresa.
2. Identifica i alinea les àrees de producció/negoci i de comunicacions.
3. Identifica les àrees susceptibles de ser digitalitzades.
4. Analitza l'encaix d'AD (Àrees Digitalitzades) entre si i amb les quals no ho estan.
5. Té en compte les necessitats presents i futures de l'empresa.
6. Relaciona cadascuna de les àrees amb la implantació de les tecnologies.
7. Analitza les possibles bretxes de seguretat en cadascuna de les àrees.
8. Defineix el tractament de les dades i la seva anàlisi.
9. Té en compte la integració entre dades, aplicacions i plataformes que les suporten, entre altres.
10. Documenta els canvis realitzats en funció de l'estratègia.
11. Té en compte la idoneïtat dels recursos humans.

Continguts (orientatius)

1. Repercussió de la digitalització en els sectors productius:

- 1.1. Digitalització. Concepte, components clau i implantació a les empreses. Cloud/núvol, Big Data i Intel·ligència Artificial.
- 1.2. Entorns IT i OT. Definició, diferències, similituds i aplicació de cada entorn.
- 1.3. Identificació de departaments típics per constituir entorns IT.
- 1.4. Tecnologies típiques de la digitalització aplicades a diferents àrees de l'empresa. Connexió entre entorns IT i OT, interacció i sincronització.
- 1.5. Digitalització d'una empresa. Avantatges i beneficis. Millora de l'eficiència i la innovació.
-
2. Tecnologies habilitadores digitals:
 - 2.1. Identificació i descripció de les THD. IA, Big Data, Cloud Computing, IoT.
 - 2.2. Anàlisi de la relació de les THD i el desenvolupament de productes i serveis de forma sostenible i eficient.
 - 2.3. Anàlisi de nous sectors o mercats sorgits a partir de l'aplicació de les THD.
 - 2.4. Implicació i impacte de les THD en els diversos àmbits empresarials.
 - 2.5. Millores i beneficis amb la implantació de THD en IT i OT. Eficiència i innovació.
 - 2.6. Elaboració d'un informe que analitzi el rol de les THD en la millora de l'eficiència, la qualitat dels productes o serveis i les pràctiques sostenibles.
-
3. Sistemes basats en el cloud/núvol:
 - 3.1. Cloud/núvol: nivells, funcions i aplicacions en l'entorn empresarial.
 - 3.2. Concepte d'edge computing i la seva relació amb el cloud/núvol.
 - 3.3. *Fog* i *Mist*: concepte i zones d'aplicació. Cloud computing.
 - 3.4. Avantatges de la utilització del Cloud/núvol en sistemes connectats. Escalabilitat, accessibilitat, cost-efectivitat i ciberseguretat.
 - 3.5. Valoració dels avantatges com l'escalabilitat, eficiència en costos i millora en l'accessibilitat de les dades.
 - 3.6. Aplicacions pràctiques dels sistemes cloud. Exemples d'ús de cloud computing en sectors productius.
-
4. Aplicacions de la Intel·ligència Artificial en entorns del sector:
 - 4.1. La IA en l'automatització i optimització de processos.
 - 4.2. Relació de la IA amb Big Data. Implicacions empresarials.
 - 4.3. Avaluació de la importància present i futura de la IA. Visió actual i prospectiva de la IA.
 - 4.4. Exploració i identificació de sectors on la IA és o pot arribar a ser clau.
 - 4.5. Llenguatges de programació en IA, eines i bancs de recursos.
 - 4.6. Influència de la IA en el sector productiu de referència.
-
5. Importància de les dades i la seva protecció en l'economia digital:
 - 5.1. Diferència entre dada i informació. Dades crues i informació processada.
 - 5.2. El cicle de vida de la dada. Descripció del procés des de la recollida fins a l'anàlisi i utilització.
 - 5.3. Exploració de la integració entre Big Data, anàlisi de dades, machine/deep learning i IA.

- 5.4. Procés de ciència de dades: anàlisi de les etapes típiques en la ciència de dades i la seva aplicació.
- 5.5. Procediment d'emmagatzematge de dades en cloud/núvol.
- 5.6. Aplicacions estratègiques de la ciència de dades. Objectius principals de la ciència de dades en empreses.
- 5.7. Seguretat de dades i regulació.
-
- 6. Projecte de transformació digital:
 - 6.1. Estratègia de transformació digital. Identificació d'àrees per a la digitalització.
 - 6.2. Metodologies per determinar les àrees més susceptibles de digitalització dins de l'empresa.
 - 6.3. Integració de THD. Estratègies per integrar les tecnologies escollides de IoT, IA, i Big Data en l'estructura empresarial.
 - 6.4. Anàlisi de riscos de seguretat. Mecanismes per mitigar els efectes de ciberatacs o bretxes. *Zero trust*.
 - 6.5. Estratègies per a la recopilació, emmagatzematge, processament i anàlisi de dades.
 - 6.6. Documentació i registre de canvis estratègics.
 - 6.7. Idoneïtat dels recursos humans.
 - 6.8. Elaboració del projecte de transformació digital.

1708. Sostenibilitat aplicada al sistema productiu.

Durada: 33 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 3

RA1: Identifica els aspectes ambientals, socials i de governança (ASG) relatius a la sostenibilitat tenint en compte el concepte de desenvolupament sostenible i els marcs internacionals que contribueixen a la seva consecució.

Criteris d'avaluació

1. Descriu el concepte de sostenibilitat, establint els marcs internacionals associats al desenvolupament sostenible.
2. Identifica els assumptes ambientals, socials i de governança que influeixen en el desenvolupament sostenible de les organitzacions empresarials.
3. Relaciona els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) amb la seva importància per a la consecució de l'Agenda 2030.
4. Analitza la importància d'identificar els aspectes ASG més rellevants per als grups d'interès de les organitzacions relacionant-los amb els riscos i oportunitats que suposen per a la pròpia organització.
5. Identifica els principals estàndards de mètriques per a l'avaluació de l'acompliment en sostenibilitat i el seu paper en la rendició de comptes que marca la legislació vigent i les futures regulacions en desenvolupament.
6. Descriu la inversió socialment responsable i el paper dels analistes, inversores, agències i índexs de sostenibilitat en el foment de la sostenibilitat.

RA2: Caracteritza els reptes ambientals i socials als quals s'enfronta la societat, descrivint els impactes sobre les persones i els sectors productius i proposant accions per a minimitzar-los.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els principals reptes ambientals i socials.
2. Relaciona els reptes ambientals i socials amb el desenvolupament de l'activitat econòmica.
3. Analitza l'efecte dels impactes ambientals i socials sobre les persones i els sectors productius.
4. Identifica les mesures i accions encaminades a minimitzar els impactes ambientals i socials.
5. Analitza la importància d'establir aliances i treballar de manera transversal i coordinada per a abordar amb èxit els reptes ambientals i socials.

RA3: Estableix l'aplicació de criteris de sostenibilitat en l'acompliment professional i personal, identificant els elements necessaris.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els ODS més rellevants per a l'activitat professional que realitza.
2. Analitza els riscos i oportunitats que representen els ODS.
3. Identifica les accions necessàries per atendre alguns dels reptes ambientals i socials des de l'activitat professional i l'entorn personal.

RA4: Proposa productes i serveis responsables tenint en compte els principis de l'economia circular.

Criteris d'avaluació

1. Caracteritza el model de producció i consum actual.
2. Identifica els principis de l'economia verda i circular.
3. Contrasta els beneficis de l'economia verda i circular enfront del model clàssic de producció.
4. Aplica principis d'ecodisseny.
5. Analitza el cicle de vida del producte.
6. Identifica els processos de producció i els criteris de sostenibilitat aplicats.

RA5: Realitza activitats sostenibles minimitzant l'impacte de les mateixes en el medi ambient.

Criteris d'avaluació

1. Caracteritza el model de producció i consum actual.
2. Identifica els principis de l'economia verda i circular.

3. Contrasta els beneficis de l'economia verda i circular enfront del model clàssic de producció.
4. Avalua l'impacte de les activitats personals i professionals.
5. Aplica principis d'ecodisseny.
6. Aplica estratègies sostenibles.
7. Analitza el cicle de vida del producte.
8. Identifica els processos de producció i els criteris de sostenibilitat aplicats.
9. Aplica la normativa ambiental.

RA6: Analitza un pla de sostenibilitat d'una empresa del sector, identificant els seus grups d'interès, els aspectes ASG materials i justificant accions per a la seva gestió i mesurament.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els principals grups d'interès de l'empresa.
2. Analitza els aspectes ASG materials, les expectatives dels grups d'interès i la importància dels aspectes ASG en relació amb els objectius empresarials.
3. Defineix accions encaminades a minimitzar els impactes negatius i aprofitar les oportunitats que plantegen els principals aspectes ASG identificats.
4. Determina les mètriques d'avaluació de l'acompliment de l'empresa d'acord amb els estàndards de sostenibilitat més àmpliament utilitzats.
5. Elabora un informe de sostenibilitat amb el pla i els indicadors proposats.

Continguts (orientatius)

1. Fonaments de la Sostenibilitat i Desafiaments Globals:
 - 1.1. Definició i evolució del concepte de sostenibilitat.
 - 1.2. Revisió del marc normatiu i regulador en sostenibilitat a nivell local i internacional.
Anàlisi de mètriques.
 - 1.3. Canvi climàtic, protecció dels ecosistemes, equitat social.
 - 1.4. Marc universal i els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) dins de l'Agenda 2030.
 - 1.5. Concepte i aplicació de la gestió ASG.
-
2. Reptes ambientals i socials:
 - 2.1. Identificació dels impactes socials, ambientals i econòmics del sector en les seves parts interessades.
 - 2.2. Anàlisi dels reptes ambientals i socials relacionats amb l'activitat econòmica.
 - 2.3. Economia circular i gestió de compromisos socials a l'empresa.
 - 2.4. Aliances i sinèrgies publicoprivades per a l'assoliment dels reptes ambientals i socials.
-
3. Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS):
 - 3.1. Identificació dels ODS més rellevants en cada sector productiu.
 - 3.2. Principals riscos i oportunitats associats als ODS.

- 3.3. Mesures orientades a enfortir els aspectes de sostenibilitat i la contribució de les actituds personals en la consecució dels ODS.
-
- 4. Producció de béns i serveis:
 - 4.1. Pla d'acció i models de negoci basats en l'economia verda i circular per la producció de béns i/o serveis.
 - 4.2. Principis de l'ecodisseny i la certificació ASG per la producció de béns i/o serveis.
 - 4.3. Integració de la sostenibilitat en l'estratègia empresarial per a la producció de béns i serveis.
-
- 5. Activitats sostenibles:
 - 5.1. Pla d'acció i models de negoci basats en l'economia verda i circular per la creació d'activitats sostenibles.
 - 5.2. Principis de l'ecodisseny i la certificació ASG per la creació d'activitats sostenibles.
 - 5.3. Integració de la sostenibilitat per la creació d'activitats sostenibles en l'estratègia empresarial tot considerant normativa ambiental.
 - 5.4. Comparativa de l'economia verda i circular enfront del model clàssic en la creació d'activitats sostenibles.
- 6. Pla de sostenibilitat de l'empresa:
 - 6.1. Elaboració d'un informe de sostenibilitat: grups d'interès, anàlisi dels aspectes materials ASG, accions per minimitzar impactes negatius i maximitzar les oportunitats, indicadors i mètriques d'avaluació.

1709. itinerari per l'ocupabilitat I.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 99 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

RA1: Distingeix les característiques del sector productiu i defineix els llocs de treball, relacionant-los amb les competències professionals expressades en el títol.

Criteris d'avaluació

- 1. Analitza les principals oportunitats d'ocupació i d'inserció laboral en el sector professional, identificant les possibilitats d'ocupació i analitzant els requeriments actuals per al perfil professional.
- 2. Compara els diferents requeriments exigits pel mercat laboral amb les exigències per al treball en la funció pública i els relaciona amb el sector privat.
- 3. Reflexiona sobre les actituds i aptituds requerides actualment per a l'activitat professional relacionades amb el títol, així com les competències personals i socials més rellevants per al sector, identificant la seva zona de desenvolupament pròxim.

RA2: Assoleix les competències necessàries per a l'obtenció del títol de Tècnic Bàsic en Prevenció de Riscos Laborals.

Criteris d'avaluació

1. Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa o organisme equiparat relacionant les condicions laborals amb la salut de la persona treballadora, identificant i classificant els factors de risc en l'activitat i els danys derivats, especialment les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del sector professional relacionat amb el títol.
2. Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del títol.
3. Determina l'avaluació de riscos en l'empresa o organisme equiparat i defineix les tècniques de prevenció i de protecció que s'han d'aplicar per a evitar els danys a l'origen i minimitzar les seves conseqüències.
4. Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.
5. Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
6. Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa o organisme equiparat, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals i determina les formes de representació de les persones treballadores en l'empresa o organisme equiparat en matèria de prevenció de riscos.
7. Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa o organisme equiparat que inclogui la seqüenciació d'actuacions a realitzar en cas d'emergència i reflexiona sobre el seu contingut.
8. Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut de la persona treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.
9. Identifica les tècniques bàsiques de primers auxilis que s'han d'aplicar en el lloc de l'accident davant diferents tipus de danys i la composició i ús de la farmaciola.

RA3: Analitza les seves condicions laborals com a persona treballadora per compte d'altri, identificant-les en els principals tipus de canvis i vicissituds rellevants que es poden presentar en la relació laboral, en la normativa laboral i, especialment, en el conveni col·lectiu del sector.

Criteris avaluació

1. Analitza els drets i obligacions derivats de la relació laboral, així com les condicions de treball pactades en un conveni col·lectiu aplicable al sector professional relacionat amb el títol.
2. Compara les principals modalitats de contractació, localitzant els diferents models en les fonts oficials.
3. Identifica les característiques definitòries dels nous entorns d'organització del treball i els drets que comporta.
4. Identifica els diferents components del rebut de salari.
5. Identifica els recursos laborals existents davant les diferents vicissituds que es poden donar en la relació laboral.
6. Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

7. Analitza les principals prestacions derivades de la suspensió i extinció de la relació laboral.

RA4: Analitza i avalua el seu potencial professional i els seus interessos per a guiar-se en el procés d'autoorientació i elabora un full de ruta per a la inserció professional partint de l'anàlisi de les competències, interessos i destreses personals.

Criteris d'avaluació

1. Avalua els interessos propis, motivacions, habilitats i destreses en el marc d'un procés d'autoconeixement.
2. Analitza les qualitats i competències personals afins a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
3. Determina les competències personals i socials amb valor per a l'ocupació.
4. Assenyala les preferències professionals, interessos i metes en el marc d'un projecte professional.
5. Valora el concepte d'autoestima en el procés de cerca d'ocupació.
6. Identifica les fortaleces, febleses, amenaces i oportunitats pròpies per a la inserció professional.
7. Identifica expectatives de futur per a la inserció professional analitzant competències, interessos i destreses personals.
8. Valora fites importants en la trajectòria vital amb valor professionalitzador.
9. Identifica els itineraris formatius professionals relacionats amb el perfil professional.
10. Formula objectius professionals i determina metes personals i professionals per a la millora de l'ocupabilitat i les condicions d'inserció laboral.
11. Traça un pla d'acció per a desenvolupar les àrees de millora i potenciar les fortaleces personals amb valor per a l'ocupació.

RA5: Aplica les estratègies per a l'aprenentatge autònom reconeixent el seu valor professionalitzador, dissenyant i optimitzant el seu propi entorn d'aprenentatge fent ús de les tecnologies digitals com a eines d'aprenentatge autònom, sent coherent amb la seva identitat digital i els seus objectius professionals plantejats en el seu pla de desenvolupament individual.

Criteris d'avaluació

1. Pren consciència de la responsabilitat individual en el desenvolupament professional valorant l'actitud d'aprenentatge permanent per al desenvolupament de competències pròpies i noves.
2. Identifica l'ocupabilitat com a capacitat d'adaptació a l'entorn laboral.
3. Coneix i utilitza eines, fonts d'informació, connexions i activitats per a la configuració d'un entorn personal d'aprenentatge per a l'ocupabilitat.
4. Posa en pràctica la competència digital per a configurar un entorn personal d'aprenentatge per a l'ocupabilitat.
5. Analitza el concepte d'identitat digital i el seu impacte en l'ocupabilitat.
6. Justifica el disseny del seu entorn d'aprenentatge basat en com aquest millora l'ocupabilitat.

7. Elabora el seu pla de desenvolupament individual com a eina per a la millora de l'ocupabilitat.
8. Aplica les eines d'aprenentatge autònom per al seu desenvolupament personal i professional.
9. Dissenya l'entorn d'aprenentatge que permet aconseguir el pla de desenvolupament individual.

Continguts (orientatius)

1. Característiques del sector productiu:
 - 1.1. Definició i anàlisi del sector productiu i del perfil professional.
 - 1.2. Identificació de les oportunitats d'ocupació, les àrees de creixement i les tendències emergents del perfil professional.
 - 1.3. Requeriments del mercat de treball.
 - 1.4. Característiques de l'oferta pública i de l'oferta privada.
 - 1.5. Perfil professional exigible del sector públic i del sector privat.
 - 1.6. Actituds i aptituds requerides en les principals ocupacions del perfil professional i del sector.
 - 1.7. Anàlisi de les competències personals i socials més rellevants pel sector per identificar la zona de desenvolupament pròxim.
-
2. Competències necessàries pel títol de Tècnic Bàsic en Prevenció de Riscos Laborals:
 - 2.1. El treball i la salut: els riscos professionals. Factors de risc.
 - 2.2. Danys derivats del treball. Els accidents de treball i les malalties professionals. Altres patologies derivades del treball.
 - 2.3. Marc normatiu bàsic en matèria de prevenció de riscos laborals. Drets i deures bàsics en aquesta matèria.
 - 2.4. Riscos lligats a les condicions de seguretat.
 - 2.5. Riscos lligats al medi ambient de treball.
 - 2.6. La càrrega de treball, la fatiga i la insatisfacció laboral.
 - 2.7. Sistemes elementals de control de riscos. Protecció col·lectiva i individual.
 - 2.8. Plans d'emergència i evacuació.
 - 2.9. El control de la salut dels treballadors.
 - 2.10. Riscos específics i la seva prevenció en el sector corresponent a l'activitat de l'empresa.
 - 2.11. Organismes públics relacionats amb la seguretat i salut en el treball.
 - 2.12. Organització del treball preventiu: rutines bàsiques.
 - 2.13. Documentació: recollida, elaboració i arxiu.
 - 2.14. Primers auxilis.
-
3. Condicions laborals de la persona treballadora per compte d'altri:
 - 3.1. El dret laboral: concepte, fonts i principis.
 - 3.2. Anàlisi de la relació laboral individual.
 - 3.3. Drets i deures que deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
 - 3.4. Els sindicats i la representació de les persones treballadores.
 - 3.5. El conveni col·lectiu del sector i les condicions de treball pactades.

- 3.6.El servei públic d'ocupació.
- 3.7.El contracte de treball. Modalitats contractuals i les seves característiques.
- 3.8.Interpretació del rebut de salari.
- 3.9.Modificació suspensió i extinció del contracte de treball.
- 3.10.Els conflictes laborals.
- 3.11.Estructura i finançament del Sistema de la Seguretat Social.
- 3.12.Principals obligacions de les persones empresàries i treballadores en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 3.13.Identificació de la informació i els serveis del portal electrònic de la Seguretat Social.
- 3.14.Les prestacions socials: situacions protegides, requisits d'accés, durada i prestació econòmica.
-
- 4. Autoorientació i full de ruta per la inserció professional:
 - 4.1.Instruments d'autoconeixement per la identificació del perfil personal i professional disponible.
 - 4.2.Comparativa del perfil disponible en relació amb el perfil exigible del títol.
 - 4.3.Anàlisi de les competències personals i socials amb valor per l'ocupació.
 - 4.4.Construcció del projecte professional.
 - 4.5.L'autoestima com a factor clau en la cerca de feina.
 - 4.6.El balanç professional per a la inserció laboral.
 - 4.7.Concreció de les expectatives d'inserció laboral segons el perfil disponible en relació amb l'entorn.
 - 4.8.Reconeixement i posada en valor dels assoliments personals per a l'ocupació.
 - 4.9.Els itineraris formatius del perfil professional.
 - 4.10.Plantejament d'objectius professionals i metes personals i professionals.
 - 4.11.Elaboració d'un pla d'acció per treballar les àrees de millora i fomentar les fortaleces personals amb valor per l'ocupació.
-
- 5. Estratègies d'aprenentatge autònom:
 - 5.1.Relació entre l'aprenentatge autònom i el desenvolupament de les competències.
 - 5.2.El concepte d'ocupabilitat i les seves característiques.
 - 5.3.La importància de la capacitat d'adaptació per l'ocupabilitat.
 - 5.4.L'entorn personal d'aprenentatge (PLE). Recursos per la creació d'un PLE.
 - 5.5.Disseny de l'estructura del PLE propi en un entorn digital.
 - 5.6.Concepte d'identitat digital. L'impacte de la identitat digital en l'ocupació.
 - 5.7.Emplenament del PLE amb l'objectiu de millorar l'ocupabilitat.
 - 5.8.Elaboració del Pla de desenvolupament individual per millorar l'ocupabilitat.
 - 5.9.Eines d'aprenentatge autònom pel desenvolupament personal i professional i la seva aplicació.

1710. Itinerari per l'ocupabilitat II.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

RA1: Planifica i posa en marxa estratègies en els diferents processos selectius d'ocupació que li permeten millorar les seves possibilitats d'inserció laboral.

Criteris d'avaluació

1. Simula les tècniques utilitzades actualment en el sector per al procés de selecció de personal.
2. Desenvolupa estratègies per a la cerca d'ocupació relacionades amb les tècniques actuals més utilitzades contextualitzades al sector.
3. Valora les actituds i aptituds que permeten superar processos selectius en el sector privat i el sector públic.
4. Construeix una marca personal identificant les necessitats del mercat actual, les seves habilitats, destreses i la seva aportació de valor.

RA2: Aplica estratègies relacionades amb les competències personals, socials i emocionals per al desenvolupament de la seva iniciativa emprenedora i la millora de la seva ocupabilitat.

Criteris d'avaluació

1. Valora la importància de les competències personals i socials en l'ocupabilitat en el sector de referència i en el desenvolupament d'un projecte emprenedor.
2. Participa activament en l'establiment dels objectius de l'equip i en la presa de decisions d'aquest i assumeix la responsabilitat de les accions i decisions del grup, participant activament en l'assoliment d'uns objectius compartits cooperant amb altres persones i compartint el lideratge.
3. Incorpora al procés d'aprenentatge propi les tècniques i recursos de presentació i comunicació, tant orals com escrits, adequats per una comunicació efectiva i afectiva sent capaç d'adaptar-los a cada situació i circumstàncies, valorant les oportunitats i dificultats que ofereixen cadascuna d'elles.
4. Aplica tècniques i estratègies per a la gestió del temps disponible per assolir els objectius tant individuals com de l'equip i programa les activitats necessàries.
5. Aplica estratègies per canalitzar les emocions mostrant una actitud flexible en les relacions amb altres persones.
6. Desenvolupa estratègies per a la programació d'activitats atenent criteris d'organització eficient i preveient les possibles dificultats.
7. Reacciona de manera flexible i positiva davant de conflictes i situacions noves, aprofitant les oportunitats i gestionant les dificultats fent ús d'estratègies relacionades amb la intel·ligència emocional.

RA3: Posa en pràctica les habilitats emprenedores necessàries per al desenvolupament de processos d'innovació i recerca aplicades que promouen la modernització del sector productiu cap a un model sostenible.

Criteris d'avaluació

1. Identifica el concepte d'innovació i la seva relació amb la construcció d'una societat més sostenible que millori el benestar dels individus.
2. Analitza les diferents metodologies per emprendre i la seva importància per afavorir la innovació i com a font de creació d'ocupació i benestar social.
3. Aplica les habilitats emprenedores necessàries per promoure l'emprenedoria i la intraprenedoria.
4. Posa en pràctica el treball col·laboratiu com a requisit per al desenvolupament de processos d'innovació.
5. Desenvolupa la competència digital necessària per la millora dels processos d'innovació i investigació aplicades que promoguin la modernització del sector productiu.
6. Incorpora els objectius de les polítiques i iniciatives relacionades amb la sostenibilitat i el medi ambient a l'estratègia empresarial enfocada al desenvolupament d'un model econòmic i social sostenible.

RA4: Identifica, defineix i valida idees d'emprenedoria generadores de noves oportunitats a partir d'estratègies d'anàlisi de l'entorn socioproductiu utilitzant metodologies àgils per l'emprenedoria.

Criteris d'avaluació

1. Identifica els problemes de les persones destinatàries potencials del projecte empenedor com pas previ a les propostes de solucions que es converteixen en oportunitats.
2. Posa en pràctica el procés creatiu amb la finalitat d'aconseguir una idea empenedora que aporti valor econòmic, social i/o cultural.
3. Dissenya un model de negoci i/o gestió derivat de la idea empenedora.
4. Incorpora valors ètics i socials a la idea empenedora analitzant els models de balanç social.
5. Analitza la contribució de l'Economia Circular i l'Economia del Bé Comú al desenvolupament d'un model econòmic i social basat en l'equitat, la justícia social i la sostenibilitat.
6. Analitza els principals components de l'entorn general i específic, i el seu impacte en la idea empenedora.
7. Realitza entrevistes de problema per validar el perfil i el problema de les persones destinatàries de la idea empenedora.
8. Valida la solució mitjançant la creació de prototips cercant l'encaix problema-solució.
9. Posa en pràctica tècniques de validació d'idees i generació de prototips.
10. Experimenta amb la posada en pràctica d'estratègies de màrqueting per desenvolupar destreses en tècniques de comunicació i venda.

RA5: Desenvolupa un projecte empenedor d'innovació social i/o tecnològica aplicada en col·laboració amb l'entorn.

Criteris d'avaluació

1. Analitza els conceptes bàsics de l'emprenedoria i la innovació social.
2. Reflexiona sobre la necessitat del lideratge ètic i sostenible en les organitzacions.
3. Reflexiona sobre la tecnologia com a base per al canvi del model productiu.

4. Posa en marxa les estratègies pròpies del pensament de disseny (*Design Thinking*) per detectar necessitats socials i mediambientals.
5. Analitza els elements del disseny de models de negoci ecosocials i/o de base tecnològica.
6. Alinea metes de desenvolupament sostenible amb el disseny de models de negoci ecosocials i/o de base tecnològica.
7. Aplica estratègies necessàries per analitzar la viabilitat del projecte emprenedor.
8. Investiga les opcions financeres socialment responsables.
9. Defineix els agents implicats en el projecte, així com la seva participació.

Continguts (orientatius)

1. Estratègies per a la cerca de feina:
 - 1.1. Simulació de tècniques actuals per la selecció de personal al sector d'activitat.
 - 1.2. Estratègies per la cerca de feina en funció de les tècniques més emprades al sector.
 - 1.3. Els processos de selecció del sector públic i privat: actituds i aptituds per la superació.
 - 1.4. Creació de la marca personal.
2. Competències personals, socials i emocionals:
 - 2.1. Competències personals i social per l'ocupabilitat i pel desenvolupament d'un projecte emprenedor.
 - 2.2. Posada en pràctica del treball en equip i la presa de decisions.
 - 2.3. Aplicació de les diferents tècniques de comunicació en diverses situacions i circumstàncies.
 - 2.4. Gestió del temps per l'assoliment d'objectius.
 - 2.5. Aplicació d'estratègies de regulació emocional.
 - 2.6. Estratègies d'organització eficient per a la programació d'activitats.
 - 2.7. El conflicte i la seva gestió a través de la intel·ligència emocional.

—
3. Habilitats emprenedores en els processos d'innovació i investigació sostenible:
 - 3.1. Concepte d'innovació i la seva relació amb la sostenibilitat i benestar.
 - 3.2. Anàlisi de metodologies per l'emprenedoria i la importància de la innovació com a font de creació d'ocupació i benestar social.
 - 3.3. Desenvolupament d'habilitats emprenedores en totes dimensions.
 - 3.4. Aplicació del treball col·laboratiu pel desenvolupament del procés d'innovació.
 - 3.5. Desenvolupament de la competència digital per la millora dels processos d'innovació i recerca per a la modernització del sector productiu.
 - 3.6. Incorporació dels objectius de les polítiques i iniciatives relacionades amb la sostenibilitat i el medi ambient a l'estratègia empresarial.

—
4. Idees emprenedores i noves oportunitats:
 - 4.1. Detecció de necessitats de les persones destinatàries del projecte emprenedor i proposta de solucions.
 - 4.2. Generació d'idees emprenedores per la consecució d'una idea amb valor econòmic, social i/o cultural.
 - 4.3. Disseny d'un model de negoci i/o gestió de la idea emprenedora.

- 4.4. Anàlisi de models de balanç social, incorporant els valors ètics i socials a la idea emprenedora.
 - 4.5. Desenvolupament d'un model econòmic i social basat en l'equitat, justícia social i sostenibilitat analitzant la contribució de l'Economia Circular i l'Economia del Bé Comú.
 - 4.6. Anàlisi del macroentorn i microentorn.
 - 4.7. Les entrevistes de problema.
 - 4.8. Posada en pràctica de tècniques de validació d'idees i generació de prototips.
 - 4.9. El màrqueting pel desenvolupament de tècniques de comunicació i venda.
-
- 5. El projecte emprenedor:
 - 5.1. Anàlisi dels conceptes bàsics d'emprenedoria i innovació social.
 - 5.2. El lideratge ètic i sostenible en les organitzacions.
 - 5.3. La importància de la tecnologia com a base del canvi del model productiu.
 - 5.4. Desenvolupament del pensament de disseny (*Design thinking*) per la detecció de necessitats socials i mediambientals
 - 5.5. Anàlisi dels elements del disseny de models de negoci ecosocials i/o de base tecnològica.
 - 5.6. Alineació de les metes de desenvolupament sostenible amb els models de negoci.
 - 5.7. Formes jurídiques i associatives que poden aplicar-se al projecte emprenedor.
 - 5.8. Viabilitat del projecte emprenedor: anàlisi de la inversió, costos i beneficis.
 - 5.9. Opcions financeres socialment responsables.
 - 5.10. Definició i participació dels agents implicats al projecte.

0657. Projecte intermodular.

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 9 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 5

RA1: Identifica necessitats del sector productiu, relacionant-les amb projectes tipus que les puguin satisfer.

Criteris d'avaluació

- 1. Classifica les empreses del sector per les seves característiques organitzatives i el tipus de producte o servei que ofereixen.
- 2. Caracteritza les empreses tipus indicant l'estructura organitzativa i les funcions de cada departament.
- 3. Identifica les necessitats més demandades a les empreses.
- 4. Valora les oportunitats de negoci previsible en el sector.
- 5. Identifica el tipus de projecte requerit per a donar resposta a les demandes previstes.
- 6. Determina les característiques específiques requerides en el projecte.
- 7. Determina les obligacions fiscals, laborals i de prevenció de riscos i les seves condicions d'aplicació.

8. Identifica possibles ajudes o subvencions per a la incorporació de noves tecnologies de producció o de servei que es proposen.
9. Elabora el guió de treball que se seguirà per a l'elaboració del projecte.

RA2: Dissenya projectes relacionats amb les competències expressades en el títol, incloent i desenvolupant les fases que el componen.

Criteris d'avaluació

1. Recopila informació relativa als aspectes que seran tractats en el projecte.
2. Realitza l'estudi de viabilitat tècnica del mateix.
3. Identifica les fases o parts que componen el projecte i el seu contingut.
4. Estableix els objectius que es pretenen aconseguir identificant el seu abast.
5. Preveu els recursos materials i personals necessaris per realitzar-lo.
6. Realitza el pressupost econòmic corresponent.
7. Identifica les necessitats de finançament per la posada en marxa del mateix.
8. Defineix i elabora la documentació necessària per al seu disseny.
9. Identifica els aspectes que s'han de controlar per garantir la qualitat del projecte.

RA3: Planifica l'execució del projecte, determinant el pla d'intervenció i la documentació associada.

Criteris d'avaluació

1. Seqüència les activitats, ordenant-les en funció de les necessitats d'implementació.
2. Determina els recursos i la logística necessària per a cada activitat.
3. Identifica les necessitats de permisos i autoritzacions per fer les activitats.
4. Determina els procediments d'actuació o execució de les activitats.
5. Identifica els riscos inherents a l'execució definint el pla de prevenció de riscos i els mitjans i els equips necessaris.
6. Planifica l'assignació de recursos materials i humans i els temps d'execució.
7. Fa la valoració econòmica que dona resposta a les condicions de la implementació.
8. Defineix i elabora la documentació necessària per executar-la.

RA4: Defineix els procediments per al seguiment i el control en l'execució del projecte, justificant la selecció de variables i instruments emprats.

Criteris d'avaluació

1. Defineix el procediment d'avaluació de les activitats o intervencions.
2. Defineix els indicadors de qualitat per fer l'avaluació.
3. Defineix el procediment per a l'avaluació de les incidències que es puguin presentar durant la realització de les activitats, la seva possible solució i registre.
4. Defineix el procediment per gestionar els possibles canvis en els recursos i en les activitats, incloent-hi el sistema de registre.
5. Defineix i elabora la documentació necessària per avaluar les activitats i el projecte.

6. Estableix el procediment per a la participació a l'avaluació dels usuaris o clients i s'han elaborat els documents específics.
7. Estableix un sistema per garantir el compliment del plec de condicions del projecte quan aquest existeix.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul/s professional/s optatiu/s.

Durada: 66 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 198 hores

Hores d'estada a l'empresa: 0

Equivalència en crèdits ECTS: 5

3. Activitats formatives per a l'estada a l'empresa

1. Activitats formatives de referència relacionades amb l'atenció als clients/usuaris.
 - 1.1. Elaboració i supervisió de comunicacions orals o escrites de caràcter professional en diferents canals de comunicació.
 - 1.2. Informació i assessorament de productes i serveis.
 - 1.3. Gestió de queixes i reclamacions.
 - 1.4. Gestió dels arxius, manuals i informàtics, i de la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa.
2. Activitats formatives de referència relacionades amb l'elaboració i tramitació de documentació empresarial.
 - 2.1. Gestió i actualització de la informació jurídica requerida per l'activitat de l'empresa.
 - 2.2. Formalització de models de contractació.
 - 2.3. Elaboració i tramitació de la documentació requerida pels organismes públics.
 - 2.4. Elaboració i organització de la documentació administrativa relacionada amb les transaccions comercials de l'empresa.
3. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea comptable i fiscal.
 - 3.1. Supervisió i registre de les operacions comptables derivades de l'activitat de l'empresa.
 - 3.2. Formalització de la documentació relativa a les liquidacions de l'IVA.
 - 3.3. Formalització de les declaracions de retencions i pagaments a compte de diferents impostos i taxes (IRPF, IS, i altres).
 - 3.4. Realització del control de la tresoreria.
 - 3.5. Gestió de cobraments i pagaments i elaboració de la documentació associada.
4. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea de recursos humans.
 - 4.1. Elaboració i tramitació de la documentació relacionada amb l'àrea de recursos humans (comunicacions, bases de dades, calendaris, i altres).
 - 4.2. Gestió dels procediments administratius relatius a la selecció, formació i promoció de personal.
 - 4.3. Gestió dels procediments administratius de contractació de personal, retribucions i les obligacions de pagament.
5. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea financera i d'assegurances.
 - 5.1. Participació en el procés de selecció de recursos de finançament i d'assegurances.
 - 5.2. Control de l'execució del pressupost.
 - 5.3. Verificació de la documentació relacionada amb l'àrea financera i d'assegurances.
6. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea d'aprovisionament i emmagatzematge.
 - 6.1. Planificació i control de l'aprovisionament i de la distribució.

- 6.2. Determinació de les necessitats de materials i gestió d'estocs.
- 6.3. Col·laboració en la selecció de proveïdors.
- 6.4. Elaboració de la documentació relacionada amb proveïdors.
- 6.5. Gestió de les operacions de recepció, preparació i expedició de comandes.