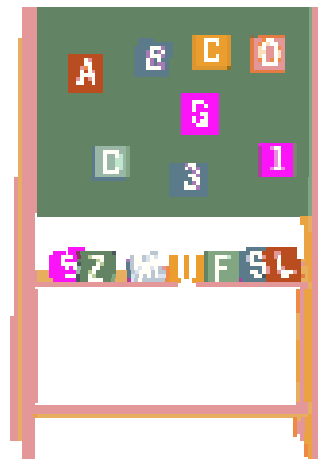


*IES SAN NICOLÁS DE TOLENTINO*  
*CURSO 2005/06*



**PROGRAMACIONES DIDÁCTICAS:**

**CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO**  
**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR**



**PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**  
**CONTABILIDAD Y TESORERÍA**

**COMPETITIVIDAD Y CALIDAD**  
**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



## **CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MÓDULO PROFESIONAL Nº 5 : PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS, BÁSICOS**

**ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA Nº 5 : INFORMAR Y ATENDER AL CLIENTE SOBRE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS**

**PRIMER CURSO ACADÉMICO**

**DURACIÓN:** Mínima 96 horas, Máxima 128 horas

### **CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**5.1. DISTINGUIR LAS ORGANIZACIONES, ENTIDADES Y EMPRESAS QUE OPERAN EN EL SECTOR FINANCIERO Y DE SEGUROS.**

- Explicar las funciones y servicios de las principales entidades financieras y de seguros, que operan en el mercado europeo.
- Explicar la organización y relaciones funcionales de las empresas de servicios financieros y de seguros, poniendo como ejemplo alguna de las que tienen su sede en Canarias.
- Describir y esquematizar la organización y relaciones funcionales de una oficina bancaria tipo.
- Describir y esquematizar la organización y relaciones funcionales de una oficina de seguros tipo.

**5.2. ANALIZAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, RELACIONANDO SUS CARACTERÍSTICAS CON SUS POSIBILIDADES DE APLICACIÓN.**

- Explicar las características y posibilidades de aplicación de:
  - . Productos financieros de pasivo tipo.
  - . Productos financieros de activo tipo.
- Explicar las características y posibilidades de aplicación de los servicios tipo siguientes:
  - . Cambio de moneda extranjera y divisas.
  - . Transferencias.
  - . Domiciliación de cobros y pagos.
  - . Gestión de cobros de efectos.

**5.3. ANALIZAR LOS PRODUCTOS DE SEGUROS BÁSICOS, RELACIONANDO SUS CARACTERÍSTICAS CON SUS POSIBILIDADES DE APLICACIÓN.**

- Explicar las características y posibilidades de aplicación de los productos y seguros tipo:
  - . Seguros personales.
  - . Seguros de bienes muebles e inmuebles.
  - . Seguros combinados o multirriesgo.
  - . Seguros de vida.
  - . Seguros de viaje.
  - . Seguros de comercios y empresas.

**5.4. CALCULAR LOS GASTOS Y BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS BÁSICOS.**

- A partir de supuestos sobre servicios bancarios y/o contratación de productos financieros, y contando con tarifas de comisiones, intereses, tipos de cambio y con tablas de coeficientes y fórmulas para el cálculo abreviado:
  - . Determinar las comisiones y los intereses que son aplicables al caso presentado.
  - . Realizar el cálculo de los mismos aplicando los coeficientes o fórmulas abreviadas.
  - . Determinar, en el caso de los préstamos, las cuotas de amortización de los mismos, aplicando coeficientes o fórmulas abreviadas.
  - . Calcular descuentos y comisiones en operaciones de negociación de efectos comerciales.

- . Calcular importes y comisiones en operaciones de cambio de moneda extranjera.
- 5.5. CALCULAR PRIMAS DE SEGUROS APLICANDO TABLAS Y COEFICIENTE ESPECÍFICOS DEL SECTOR.**
- A partir de una situación simulada con los datos personales de un cliente y una modalidad determinada de seguro, y disponiendo de tablas con coeficientes e instrucciones para el cálculo de primas:
    - . Identificar los conceptos y coeficientes que hay que aplicar.
    - . Calcular el importe de la prima del seguro.
    - . Utilizar métodos de comprobación de que los cálculos son efectuados correctamente.
- 5.6. APLICAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.**
- Explicar el proceso administrativo necesario: documentos, requisitos, características de la gestión y departamentos que intervienen.
  - Aplicar a partir de supuestos convenientemente caracterizados sobre un servicio o producto financiero básico, como el de contratación, información al cliente y extinción, el procedimiento administrativo necesario para:
    - . Cumplimentar las solicitudes del cliente de forma rápida y amable.
    - . Remitir, si procede, a la persona competente la documentación.
    - . Dejar constancia de la petición y realizar informe siempre que proceda, detallando actividades y sugerencias.
    - . Remitir al cliente documentación completa, exacta y clara sobre la situación y estado de los parámetros oportunos.
- 5.7. APLICAR PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LOS PRODUCTOS DE SEGUROS BÁSICOS.**
- Explicar el proceso administrativo y la infraestructura material necesaria para lograr una adecuada atención al cliente: documentos, requisitos, mobiliario, equipos, espacio, iluminación, características de la gestión y departamentos que intervienen.
  - Aplicar a partir de supuestos convenientemente caracterizados sobre productos de seguros de carácter básico, el procedimiento administrativo necesario en la contratación, información al cliente, seguimiento y extinción.
- 5.8. APLICAR LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS ADECUADOS EN LA NEGOCIACIÓN CON CLIENTES.**
- Describir las etapas de un proceso de negociación de condiciones de compra/venta de productos financieros y de seguros.
  - Identificar las técnicas de negociación y los parámetros que deben tenerse en cuenta en un proceso de venta de productos financieros y de seguros.
  - Aplicar las técnicas y procedimientos adecuados para que el cliente sea atendido de forma que se promuevan las relaciones futuras al ser informado sobre productos o servicios de su interés, que sean solicitados en simulaciones de actuaciones de venta:
    - . Adoptar la postura, comportamiento y trato adecuados.
    - . Explicar la información con exactitud , ajustándose a lo requerido y tratando convenientemente las condiciones que se adaptan mejor a las necesidades del cliente.
  - . Actuar profesionalmente demostrando convicción y seguridad.
  - . Transmitir o enviar Información de tipo comercial, a los clientes actuales y potenciales, sobre los productos nuevos o los cambios en las condiciones.

## CONTENIDOS

- **Sistema financiero español**
  - . Banco de España.
  - . Crédito oficial.
  - . Banca privada.
  - . Otras instituciones financieras.
  
- **Productos y operaciones bancarias**
  - . Operaciones pasivas:
    - . Cuentas corrientes.
    - . Cuentas de ahorro.
    - . Imposiciones a plazo.
  - . Operaciones activas:
    - . Descuento de efectos comerciales.
    - . Préstamos.
    - . Créditos.
  - . Servicios bancarios:
    - . Apertura de cuentas.
    - . Domiciliación de cobros y pagos.
    - . Transferencias.
    - . Compraventa de moneda extranjera.
    - . Gestión de cobro de efectos comerciales.
    - . Cheques de viaje.
    - . Tarjetas de crédito.
    - . Custodia de valores.
    - . Cajas de seguridad.
  
- **Aplicación del cálculo mercantil y financiero a las operaciones bancarias**
  - . Capitalización simple: intereses y comisiones.
  - . Actualización simple:
    - . Descuento comercial
  - . Equivalencia financiera:
    - . Vencimiento común.
    - . Vencimiento medio.
  - . Capitalización compuesta.
  - . Actualización compuesta.
  - . Rentas:
    - . Valor financiero de una renta.
    - . Clasificación de las rentas:
      - . Rentas constantes.
      - . Rentas variables.
  - . Aplicación de tablas y coeficientes para el cálculo de cuotas de amortización de préstamos.
  
- **Productos y operaciones bursátiles**
  - . La Bolsa de Comercio:
    - . Características de las bolsas españolas.
    - . Comisión Nacional del Mercado de Valores.
    - . Sociedades y entidades de valores.
    - . Objetivos y funcionamiento de la bolsa.
  - . Los valores mobiliarios:
    - . Títulos de renta fija.
    - . Títulos de renta variable.
    - . Activos financieros a corto plazo.
  - . Operaciones de compra-venta de valores mobiliarios.
  - . Aplicación de los métodos de cálculo mercantil y financiero a las operaciones bursátiles.

- **Entidades de seguros**
  - . El seguro privado:
    - . La póliza de seguro.
    - . Las primas de seguros.
    - . Clases de seguros.
  - . Contratación de seguros: vida, propiedad, viaje, automóviles, etc.
    - . Elementos del contrato.
    - . Tipos de contratos.
  - . Planes y fondos de pensiones.
  - . Aplicación de tarifas y coeficientes.
  - . Determinación de primas y gastos de los contratos de seguros.
  - . Interpretación y transmisión de las condiciones de los contratos.
  - . Requisitos que ha de reunir la póliza para su eficiencia y plenitud.
  - . Interpretación de las cláusulas de la póliza que afecten al tomador, al asegurado o al beneficiario del seguro.
  - . Procedimientos de asistencia y asesoramiento básico, en caso de siniestro.
  
- **Gestión administrativa y comercial de productos y servicios financieros y de seguros, básicos**
  - . Identificación de tarifas de comisiones, intereses, tipos de cambio, tablas de coeficientes y fórmulas para la contratación de cada producto.
  - . Cálculo de comisiones, intereses, gastos, descuentos y montante final o resultante de cada período.
  - . Aplicación de procedimientos administrativos de contratación, seguimiento y extinción de productos.
  - . Aplicación de técnicas y procedimientos adecuados para la atención al cliente.
  - . Envío o transmisión de comunicaciones de tipo comercial a los clientes actuales y potenciales.
  
- **Técnicas y procedimientos de negociación y venta con clientes**
  - . Requerimientos habituales del cliente en los productos y servicios financieros y de seguros.
  - . Tipología de clientes.
  - . Fases de la venta de los productos o servicios financieros y de seguros.
  - . Procesos y procedimientos de negociación.
  - . Simulación de situaciones, tipo de información y venta de productos y servicios financieros y de seguros.
  
- **Aplicaciones financieras y de seguros**
  - . Requisitos e instrucciones de instalación.
  - . Prestaciones, funciones y procedimientos.
  - . Rutinas de mantenimiento y consulta de archivos.
  - . Otros listados e informes.
  - . Procedimientos de seguridad.

**CICLO FORMATIVO DE GRADO MEDIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**MÓDULO PROFESIONAL Nº 4 : CONTABILIDAD GENERAL Y TESORERÍA**

**ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA Nº 4 :REALIZAR LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS DE TESORERÍA Y LOS REGISTROS CONTABLES**

**PRIMER CURSO ACADÉMICO**

**DURACIÓN:** Mínima 160 horas, Máxima 192 horas

**CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**4.1. ANALIZAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ELEMENTOS PATRIMONIALES Y SU FUNCIÓN EN EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.**

- Distinguir las fases fundamentales del proceso de la actividad empresarial relacionando:
  - . Financiación propia y ajena.
  - . Inversión en estructura básica y en el ciclo de negocio.
  - . Recuperación de la inversión a corto y largo plazo.
  - . Aplicación y distribución de resultados.
- Explicar las diferencias entre inversión, gasto y pago y entre ingreso y cobro.
- Diferenciar y precisar los significados de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- Precisar los conceptos de grado de liquidez y de grado de exigibilidad.
- Identificar los conceptos de activo, pasivo exigible y neto y explicar su relación fundamental.
- Analizar las masas patrimoniales que componen el activo, el pasivo exigible y el neto.
- Relacionar cada masa patrimonial con las fases del proceso de la actividad empresarial.
- Dadas relaciones de elementos patrimoniales valorados y suficientemente caracterizados:
  - . Ordenarlos en masas patrimoniales.
  - . Explicar la situación de equilibrio o desequilibrio patrimonial resultante.

**4.2. INTERPRETAR EL CONTENIDO BÁSICO DEL PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD Y SU FUNCIÓN COMO NORMATIVA CONTABLE.**

- Explicar el carácter reglamentario del PGC y su relación con la legislación mercantil española y de la UE.
- Identificar la función del PGC en la normalización contable, explicando el cometido que persigue.
- Diferenciar los apartados del PGC que son preceptivos de los no vinculantes.
- Interpretar las normas de valoración fundamentales que desarrollan los principios contables establecidos en el PGC.
- Interpretar el sistema de codificación establecido en el PGC y su función en la asociación/desglose de la información contable.
- Precisar las definiciones y relaciones contables fundamentales establecidas en los grupos del PGC y en sus subgrupos y cuentas principales, identificando las masas patrimoniales que incluyen.

**4.3. REALIZAR EL PROCESO CONTABLE DE LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A UN EJERCICIO ECONÓMICO, APLICANDO ADECUADAMENTE LA METODOLOGÍA CONTABLE Y LOS CRITERIOS DEL PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD.**

- Describir la función contable de los documentos mercantiles y pertinente validez justificativa.
- Expresar correctamente los conceptos de las cuentas básicas del PGC, sus tipos y los criterios de cargo y abono aplicables en cada caso.
- Ejemplarizar bien el método de contabilización por partida doble, describiendo su cuadro y operatoria.
- Precisar la función del balance de comprobación y sus normas de elaboración.
- Determinar la función del proceso, métodos y baremos de las tablas de amortización contable.
- Identificar la función establecida a las cuentas de compensación.
- Explicar la adecuada lógica de la función de periodificación contable.

- Definir el concepto de resultado contable, diferenciándolo de otros tipos de resultados empresariales.
- Aplicar el proceso de regularización contable, especificando unívocamente las cuentas que intervienen en el mismo.
- Expresar esquemáticamente la función del balance de situación y sus normas de elaboración.
- Precisar correctamente la función contable de los asientos de cierre y apertura.
- A partir de supuestos prácticos en los que se propone una situación patrimonial inicial y una serie de operaciones básicas de una empresa comercial tipo correspondientes a un ejercicio económico y representadas en documentos mercantiles simulados y convenientemente caracterizados:
  - . Interpretar adecuadamente la información representada en los documentos mercantiles propuestos.
  - . Registrar la información en asientos contables por partida doble, aplicando los criterios de valoración establecidos en el PGC.
  - . Realizar el traspaso a las cuentas del mayor.
  - . Elaborar el balance de sumas y saldos.
  - . Obtener el resultado mediante el proceso de regularización.
  - . Elaborar la cuenta de pérdidas y ganancias y el balance de situación aplicando las normas establecidas en el PGC.

#### **4.4. INTERPRETAR LA LEGISLACIÓN MERCANTIL QUE REGULA EL TRATAMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN CONTABLE.**

- Identificar la legislación mercantil que regula el proceso de elaboración de información-documentación contable.
- Identificar los tipos de libros contables y su función y diferenciar entre los obligatorios y no obligatorios.
- Explicar las normas y el procedimiento de legalización de los libros obligatorios y de los soportes informáticos.
- Describir las normas que regulan la conservación, el valor probatorio y el secreto de la información contable.
- Especificar las condiciones empresariales que determinan la formulación de los distintos modelos de cuentas anuales.
- Precisar las normas de aprobación y depósito de las cuentas anuales.

#### **4.5. UTILIZAR APLICACIONES INFORMÁTICAS EN LA REALIZACIÓN DEL PROCESO CONTABLE.**

- Instalar la aplicación siguiendo las especificaciones establecidas de forma que corra en el ordenador.
- Identificar las funciones y acceder a los procedimientos fundamentales de la aplicación instalada, para ejecutar correctamente una actividad dentro del ámbito del software.
- En supuestos prácticos en los que se proporciona información sobre un ciclo contable convenientemente caracterizado de una empresa simulada:
  - . Dar de alta a la empresa.
  - . Definir el archivo de parámetros del plan contable.
  - . Crear el archivo maestro de cuentas.
  - . Registrar el asiento de apertura.
  - . Registrar apuntes contables en el Diario.
  - . Utilizar la rutina de corrección de apuntes contables.
  - . Traspasar apuntes al mayor.
  - . Obtener el Balance de Comprobación.
  - . Puntear las cuentas en caso de descuadre.
  - . Obtener el resultado contable.
  - . Obtener el Balance de Situación.
  - . Realizar las copias de seguridad oportunas.
  - . Realizar el asiento de cierre.
  - . Verificar el funcionamiento del proceso, contrastando los resultados con los datos introducidos.

#### **4.6. ANALIZAR LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE TESORERÍA Y LAS CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN RELATIVA A SU GESTIÓN.**

- Analizar las relaciones del servicio de tesorería con los demás departamentos de la empresa y con empresas y entidades externas.
- Describir el proceso de realización de cobros y pagos habituales en la actividad empresarial.
- Contrastar y cotejar cobros realizados en efectivo, cheques y otros documentos de crédito.
- En supuestos prácticos, convenientemente caracterizados, identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios para la realización de cobros y pagos (cheque, letra de cambio, recibo, autoliquidaciones a la Administración y documentos bancarios), teniendo en cuenta la legislación vigente y los usos y costumbres del comercio.

#### **4.7. APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CONTROL Y REGISTRO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA.**

- Analizar la función de los registros y libros auxiliares de tesorería, la información que registran y sus relaciones con el proceso contable.
- Describir los procedimientos de control y previsión de flujos de tesorería.
- Revisar documentación en casos supuestos relativos a los efectos y deudas pendientes de cobro, ordenándose por los plazos de vencimiento, para ir comunicando a la unidad correspondiente de gestión de cobros, la ejecución de las acciones pertinentes para hacerlas efectivas.
- En supuestos prácticos en los que se proporcionan los saldos de las cuentas de caja y bancos y una serie de operaciones de tesorería con los importes, plazos y documentos convenientemente caracterizados:
  - . Comprobar la posibilidad de que se puedan realizar los cobros y pagos en las fechas previstas.
  - . Determinar los movimientos de efectivo que es necesario realizar, entre caja y bancos, para poder atender los pagos.
  - . Identificar y cumplimentar los documentos correspondientes a las operaciones de caja y bancos.
  - . Efectuar el registro de los cobros y pagos y movimiento de caja en libros auxiliares, efectuando los asientos contables correspondientes y determinando el saldo final de tesorería.

#### **4.8. UTILIZAR APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS RELACIONADAS CON LOS COBROS Y PAGOS.**

- Cumplimentar con medios informáticos documentos habituales en las operaciones de cobros y pagos.
- Efectuar con medios informáticos el registro y control de las operaciones de cobros y pagos, y de la tesorería.
- Obtener a través de la impresora listados, impresos y documentos de las aplicaciones de gestión de tesorería.
- Verificar y comprobar el correcto funcionamiento de las aplicaciones informáticas, contrastando los datos introducidos y realizando las oportunas copias de seguridad.

### **CONTENIDOS**

- **La actividad empresarial**
  - . Interpretación de diversos conceptos económicos (inversión, gasto y pago, ingreso y cobro, etc.).
  - . Recursos financieros e inversión.
  - . Factores de producción: recursos humanos y materiales.
  - . Ciclo de negocio de la empresa: tipos de empresa según su ciclo.
  - . Información para la gestión empresarial.
  - . Fuentes de información.
  - . Fases fundamentales del proceso de la actividad empresarial :
    - . Financiación propia y ajena.
    - . Inversión en estructura básica y en el ciclo de negocio.
    - . Recuperación de la inversión a corto y largo plazo.
    - . Aplicación y distribución de resultados.
- **El patrimonio empresarial**
  - . Distinción de los elementos y las masas patrimoniales.



- . Análisis de las masas patrimoniales, sus elementos y relación con el proceso de la actividad empresarial.
- . Estructura patrimonial y ratios básicos del equilibrio patrimonial.
- . Ejemplificación de casos caracterizados.
  
- **Metodología contable**
  - . Teoría de las cuentas.
  - . El método por partida doble.
  - . Inventarios y balances: Balance de Comprobación y Balance de Situación.
  - . Libros contables.
  - . Desarrollo del ciclo contable básico.
  - . Amortización contable.
  - . Provisiones.
  - . Periodificación contable.
  - . Proceso de regularización contable: cuentas de resultados.
  
- **El Plan General de Contabilidad**
  - . El PGC y la legislación mercantil.
  - . Principios contables y normas de valoración.
  - . Codificación contable: cuadro de cuentas.
  - . Análisis de grupos, subgrupos y cuentas principales.
  - . Las Cuentas Anuales: modelo normal y abreviado.
  - . Proceso contable.
  
- **Realización de supuestos que desarrollen ciclos contables básicos**
  - . Elaboración del Inventario Inicial.
  - . Aplicación del método de cargo-abono en los movimientos de las cuentas y subcuentas y anotación de los registros contables en el diario.
  - . Transcripción periódica de la información al mayor.
  - . Realización del Balance de Comprobación de Sumas y Saldos.
  - . Periodificación y regularización.
  - . Obtención de la cuenta de pérdidas y ganancias.
  - . Realización del Balance de Situación.
  - . Elaboración del procedimiento de cierre.
  
- **Legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación contable**
  - . Normas y procedimientos de legalización de los libros contables obligatorios.
  - . Conservación, valor probatorio y secreto de la contabilidad.
  - . Normas de elaboración y presentación del Libro de Inventarios y Cuentas Anuales.
  
- **Gestión administrativa de tesorería**
  - . Relación del servicio de tesorería con los demás departamentos de la empresa y con otras entidades externas.
  - . Documentos y medios de cobros y pagos: cheque, letra de cambio, pagaré, recibo, etc.
  - . Cálculo y cumplimentación de documentos de cobros y pagos.
  - . Libros auxiliares de caja y bancos.
  - . Registro de efectos comerciales a cobrar y a pagar.
  - . Ley Cambiaria y del Cheque: aspectos básicos.
  - . Conciliación de los saldos contables y extractos bancarios.
  - . Procedimientos de control y previsión de flujos de tesorería.
- . Ejecución de procedimientos de cobros y pagos.
  
- **Aplicaciones informáticas**
  - . Tratamiento informático del proceso contable y de tesorería.
  - . Aplicaciones contables:
    - . Requisitos y procesos satisfactorios de instalación.
    - . Prestaciones, funciones y procedimientos:

- . Elementos de la pantalla.
- . Opciones de las funciones y procedimientos.
- . Gestión de ficheros de empresas.
- . Adaptación del cuadro de cuentas del PGC.
- . Introducción de apuntes y asientos.
- . Fin de ejercicio:
  - . Periodificación y regularización.
  - . Cuentas anuales.
  - . Balances.
- . Proceso de cierre y apertura de ejercicio.
- . Rutinas de búsqueda, mantenimiento y consulta de archivos:
  - . Datos de empresas.
  - . Cuentas:
    - . Datos generales, saldos, gráficos, extractos y presupuestos.
  - . Apuntes y asientos.
- . Procesos de listados, especiales, estadísticas e informes:
  - . Listado del plan contable.
  - . Listados del diario de apuntes.
  - . Listados de diarios de apertura, regularización y cierre.
  - . Balance de comprobación.
  - . Agenda y extractos de cuentas.
  - . Impresión del balance de situación.
  - . Cuenta de pérdidas y ganancias.
  - . Balance presupuestario.
  - . Operaciones con terceros.
  - . Memoria anual.
  - . Diseño e impresión de informes oficiales y operativos.
- . Procedimientos de seguridad y control del proceso.
- . Aplicaciones de tesorería:
  - . Requisitos y proceso de instalación.
  - . Prestaciones, funciones y procedimientos:
    - . Operaciones realizadas.
    - . Registro de ingresos y pagos.
    - . Emisiones de documentos de pago.
    - . Emisiones de recibos justificantes de haber efectuado el ingreso o pago.
    - . Actualización de saldos.
    - . Otras funciones y procedimientos de tesorería.
- . Rutinas de mantenimiento y consulta de archivos:
  - . Cuentas de clientes.
  - . Configuración y diseño de documentos de pago.
  - . Listados de saldos de cuentas.
  - . Actualización de impagados.
  - . Otros listados e informes.
  - . Estadísticas y gráficas.
- . Procedimientos de seguridad y control del proceso.

## **CICLO SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

MÓDULO PROFESIONAL Nº 7 : **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

ASOCIADO A LA UNIDAD DE COMPETENCIA Nº 6 : **ADMINISTRAR Y GESTIONAR EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRIMER CURSO ACADÉMICO**

**DURACIÓN:** Mínima 96 horas, Máxima 96 horas

### **CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**7.1. ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN DEL ESTADO Y DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ESTABLECIDA EN LA CONSTITUCIÓN, ASÍ COMO LA DE LAS INSTITUCIONES DE LA UNIÓN EUROPEA.**

- Explicar el sistema de poderes establecido en la Constitución.
- Describir la principal función asignada por la Constitución a cada uno de los poderes del Estado.
- Identificar los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos
- Enumerar los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo clasificados por el tipo de Administración al que pertenecen.
- Describir la composición, atribuciones y funcionamiento del Congreso y del Senado.
- Explicar la organización judicial española.
- Describir las relaciones entre los diferentes poderes del Estado.
- Describir la estructura y función básica de las principales instituciones de la Unión Europea.

**7.2. ANALIZAR EL ORDENAMIENTO JURÍDICO EMANADO DE LA CONSTITUCIÓN Y DE LOS ESTATUTOS DE AUTONOMÍA, ASÍ COMO LAS FUENTES DEL DERECHO ADMINISTRATIVO.**

- Clasificar jerárquicamente las normas jurídicas e identificar los órganos que las elaboran, dictan y aprueban.
- Distinguir las leyes de los reglamentos que las desarrollan.
- Enumerar y describir las fuentes del Derecho Administrativo.

**7.3. RESUMIR EL CONTENIDO DE ESCRITOS ELABORADOS POR LAS DIFERENTES ADMINISTRACIONES O DIRIGIDOS A ELLAS Y REGISTRARLOS EN UN SOPORTE DOCUMENTAL O INFORMÁTICO.**

- A partir recolecciones de boletines oficiales o de libros de resoluciones, ordenes u otros actos administrativos:
  - . Realizar extractos de las aparecidas en un determinado período.
  - . Clasificarlas por materias en orden alfabético.
  - . Proceder a su archivo en soporte manual (ficha) o informático.
- Ante unos escritos y documentos dados, decidir:
  - . Indicar cuál es el órgano competente para tramitarlos.

- . Registrar los escritos y documentos.
- . Explicar los efectos del registro.
- Ante instancias con defectos:
  - . Identificar los posibles errores.
  - . Explicar el procedimiento para su corrección y ejecutarlo documentalmente.
  - . Decidir sobre su registro.
  - . Elaborar los correspondientes escritos de información al interesado.

**7.4. RESOLVER LOS PROBLEMAS DE TRAMITACIÓN QUE SURGEN EN LAS ETAPAS MÁS RELEVANTES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, APLICANDO CORRECTAMENTE LA LEY Y LAS DEMÁS NORMAS DE CARÁCTER REGLAMENTARIO.**

- Enumerar y describir las etapas más significativas del procedimiento administrativo.
- Definir el concepto de acto administrativo y enumerar los tipos y sus elementos.
- Enumerar y describir los recursos administrativos y su relación con la jurisdicción contencioso-administrativa.
- Partiendo del enunciado de casos prácticos convenientemente caracterizados:
  - . Deducir los preceptos legales y normativos aplicables, ordenándolos según su rango jerárquico.
  - . Deducir cuál es el órgano competente para su tramitación o, en su caso, la autoridad a que correspondería su resolución.
- Ante un conjunto de escritos y documentos convenientemente caracterizados y teniendo en cuenta las correspondientes disposiciones administrativas de referencia:
  - . Clasificar separadamente los que cumplen los plazos y los que no.
  - . Identificar en qué casos intervienen ciudadanos que no reúnen los requisitos necesarios para ser considerados como interesados (afectados), en el procedimiento de que se trate.
- Deducir mediante el estudio de supuestas resoluciones administrativas, cuáles de ellas suponen una lesión de intereses para los ciudadanos afectados, así como las posibles vías de impugnación de dichas resoluciones lesivas.
- Teniendo en cuenta unos documentos preelaborados erróneamente y desordenados:
  - . Detectar los errores en los mismos y determinar los pasos a seguir para su corrección.
  - . Proceder a la ordenación correcta de los mismos, según las fases del procedimiento a que se refieran.

**7.5. APLICAR, EN LOS CASOS MÁS SIGNIFICATIVOS, LA LEGISLACIÓN CORRECTA EN MATERIA DE PERSONAL PARA LA CONFECCIÓN Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES TIPO.**

- Identificar la autoridad o autoridades competentes para la firma y resolución de expedientes relativos a la gestión de personal.
- A partir del enunciado de casos prácticos convenientemente caracterizados, relativos a la gestión de personal:
  - . Deducir los preceptos legales y normativos aplicables al mismo.
  - . Indicar qué órganos o autoridades son los competentes para su resolución.
  - . Cumplimentar los documentos que deben formar parte del expediente.

- Dado un expediente erróneamente cumplimentado:
  - . Detectar los errores.
  - . Argumentar las posibles correcciones de los mismos.
- En expedientes cuyos documentos se entregan desordenados:
  - . Ordenar los mismos según las fases de tramitación a que se refieren cada uno de ellos.
  - . Elaborar un esquema u organigrama que refleje el flujo de trabajo en la tramitación del expediente.
  - . Formular una propuesta de resolución del expediente.
- A partir de los datos que figuran en expedientes disciplinarios, determinar el procedimiento para su tramitación.

#### **7.6. APLICAR EN CASOS TIPO LA LEGISLACIÓN CORRECTA EN MATERIA PRESUPUESTARIA , CONTABLE Y CONTRACTUAL PARA LA CONFECCIÓN Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.**

- Identificar la autoridad o autoridades competentes para su firma y resolución de expedientes relativos a presupuestos y contratación.
- A partir de casos prácticos de contratación convenientemente caracterizados:
  - . Identificar los preceptos legales y normativos aplicables.
  - . Deducir el sistema de adjudicación más correcto.
- Clasificar las necesidades en función del tipo de contrato aplicable, de acuerdo con listas de Órganos de la Administración.
- Dado un expediente erróneamente cumplimentado:
  - . Detectar los errores.
  - . Argumentar las posibles correcciones de los mismos.
- A partir de unos documentos desordenados:
  - . Formular la ordenación de los mismos, según las fases de contratación o presupuestaria a que se refiera cada uno de ellos.
  - . Elaborar un esquema u ordinograma que refleje el flujo de trabajo en la tramitación del expediente.
- Esquematizar y documentar los pasos contables a seguir en casos concretos de que existan partidas presupuestarias para:
  - . Aprobar el gasto.
  - . Ordenar el pago.
  - . Justificar y controlar las gestiones.
- Según unos datos determinados:
  - . Cumplimentar los documentos administrativos y presupuestarios de varios tipos de expedientes.
  - . Indicar la aplicación presupuestaria con cargo a la cual se financiarían los gastos y pagos correspondientes.
  - . Señalar el grupo de cuentas en que deben contabilizarse los documentos generados en cada una de las fases.

#### **7.7. ANALIZAR LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA EN LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

- Identificar la disciplina del sector público al presupuesto, y las limitaciones de las modificaciones presupuestarias.
- Analizar comparativamente y las interrelaciones de la actividad económica de las Administraciones Públicas, mediante las cuentas económicas.

## **CONTENIDOS**

- **Organización del Estado y de la Unión Europea**
  - . Principios constitucionales de la organización administrativa.
  - . La organización de la Administración Estatal:
    - . La Administración Central.
    - . La Administración Autonómica.
    - . La Administración Local.
  - . La Unión Europea.
  
- **Tratamiento documental**
  - . Información y documentación en las Administraciones Públicas.
  - . Documentos de las Administraciones Públicas: fuentes.
  - . El proceso documental: cuidado, tratamiento y difusión del documento.
  
- **Técnicas de archivo**
  - . Sistemas de archivo en la Administración Pública.
  - . Organización de fondos documentales.
  - . Aplicaciones de la informática en los archivos.
  - . Difusión de la información.
  
- **Gestión económica y presupuestaria**
  - . Los Presupuestos Generales del Estado.
    - . Contenido, estructura y normativa legal.
    - . Clasificación funcional, orgánica y económica de los créditos.
    - . Elaboración y aprobación.
  - . El presupuesto como instrumento de disciplina en el sector público.
  - . Modificaciones presupuestarias.
  - . El gasto público de las Comunidades Autónomas.
  - . La contabilidad pública y la intervención:
    - . Vinculación de los créditos presupuestarios.
    - . Gastos de proyección plurianual y proyectos de inversión.
    - . Aprobación del gasto, ordenación del pago y justificación.
    - . Publicidad en las subvenciones.
    - . La eficiencia y la eficacia en la gestión y el seguimiento de los programas de gasto público.
    - . Los fines asignados a la contabilidad pública.
    - . Las operaciones extrapresupuestarias.
    - . Funcionamiento del Plan General de Contabilidad Pública y las Cuentas Anuales.
  - . El control:
    - . Interno al servicio del gestor y control de la Intervención General.
    - . Por resultados.
  - . Las cuentas económicas como instrumento de análisis de la actividad económica del sector público.
  
- **Los contratos en la Administración Pública**
  - . Contrato de obras.
  - . Contrato de suministros.

- . Otros tipos de contratación administrativa.
  
- **Gestión de recursos humanos**
  - . El personal al servicio de la Administración del Estado: situaciones y régimen jurídico.
  - . Procedimientos de selección y contratación de personal:
    - . La selección de personal.
    - . Puestos de trabajo y promoción profesional.
  - . Derechos y deberes.
  - . El régimen disciplinario.
  - . Representación sindical.
  - . La negociación colectiva.
  
- **Procedimiento administrativo común**
  - . El acto administrativo.
  - . El procedimiento administrativo.
  - . El procedimiento administrativo para la revisión de actos administrativos preexistentes.
  - . Los recursos administrativos.
  - . La invalidez de los actos administrativos.

## MÓDULO PROFESIONAL Nº 12 : COMPETITIVIDAD Y CALIDAD

TRANSVERSAL O DE BASE

### SEGUNDO CURSO ACADÉMICO

**DURACIÓN:** Mínima 66 horas, Máxima 66 horas

#### CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

##### 12.1. IDENTIFICAR Y EVALUAR LA IMPORTANCIA DE LAS ESTRATEGIAS Y LAS VENTAJAS COMPETITIVAS.

- Describir las estrategias competitivas globales de los años noventa.
- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad, para llegar a ser más atractivos para los demandantes potenciales.
- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas en las empresas.
- Comparar los modelos actuales de gestión de costes.
- Explicar las características y las ventajas que supone un sistema de gestión medioambiental, valorando los indicadores existentes.
- Interpretar las decisiones de diversificación que deben tomar las empresas, para aprovechar al máximo sus conocimientos especializados.
- Identificar los tipos de alianzas de las empresas como reacción contra la competencia y el poder acceder a las nuevas oportunidades tecnológicas.
- Evaluar las nuevas oportunidades de negocios mediante la transferencia de competencias de un sector a otro.
- A partir de empresas tipo, convenientemente caracterizadas:
  - . Interpretar las posibilidades de su base de recursos.
  - . Desarrollar un análisis estratégico útil.
- Aplicar las estrategias competitivas a empresas en un entorno insular.

##### 12.2. ANALIZAR LAS POSIBILIDADES DE MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DE FORMA CONTINUA Y PRIORITARIA.

- Identificar las posibilidades de éxito al emprender un proyecto de reingeniería empresarial.
- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.
- Detectar la razón de los ajustes de forma permanente del diseño, el desarrollo de las necesidades del mercado y la homogeneidad en las prestaciones al cliente.
- Analizar la competitividad de las empresas mediante las "excelencias en el servicio", identificando las actividades claves para la mejora del servicio.
- Analizar los puntos de inflexión de un sector, a partir del ciclo evolutivo del comportamiento competitivo.
- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.



**12.3. INTERPRETAR EL SIGNIFICADO DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS.**

- Describir los aspectos más relevantes evolución histórica de la "calidad" asociada primordialmente a los servicios empresariales.
- Identificar correctamente los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad.
- Expresar las peculiaridades de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas.

**12.4. ANALIZAR y RELACIONAR LAS NORMAS APLICABLES A LA CONSECUCCIÓN DE LA CALIDAD, EN LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS COMO PROFESIONAL EN LAS EMPRESAS.**

- Señalar los objetivos de la consecución de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- Diferenciar el sistema tradicional del sistema de gestión de calidad.
- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la administración y las finanzas.
- Analizar las actividades desarrolladas en las que es muy importante la calidad de servicio como estrategia de marketing.

**12.5. UTILIZAR LAS DIFERENTES TÉCNICAS DE IDENTIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS QUE AFECTAN A LA CALIDAD Y A LA RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS ASOCIADOS Y APLICAR LAS PRINCIPALES TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD.**

- Identificar las pautas para diseñar un modelo dinámico de calidad.
- Utilizar las técnicas e instrumentos estadísticos y el método del "pequeño científico" para la conseguir mejoras, en supuestos prácticos en supuestos prácticos suficientemente caracterizados.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:
  - . La medición de la calidad.
  - . El coste de la no-calidad.
  - . Sistema de control.
  - . Mejoras posibles.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.
- Identificar los objetivos y el proceso de desarrollo de las auditorías de los sistemas de calidad.

## **12.6. ANALIZAR Y PROPONER MEJORAS CONTINUAS EN LOS PROCESOS O FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS QUE INCREMENTEN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
  - Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Analizar y proponer mejoras de calidad en la administración y las finanzas, en casos prácticos determinados de empresas simuladas o reales, mediante el trabajo en grupos o equipos en los que se traten de resolver los siguientes aspectos:
  - Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
  - Manejar las herramientas básicas de calidad.
  - Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
  - Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.
  - Interpretar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua.

## **CONTENIDOS**

- **La competitividad empresarial**
  - Estrategias competitivas de los años noventa.
  - Elementos que manifiestan el nivel de competitividad.
  - Características de las competencias básicas
  - Economías de escala y reducción de costes.
  - Alianzas empresariales y reglas de diversificación.
  - Oportunidades de negocios.
  - Ciclo evolutivo del comportamiento competitivo.
  - Base de recursos.
  - Análisis estratégico.
  - Análisis de los puntos de inflexión.
  - Mejora de la competitividad :
    - Recorte eficaz en los costes.
    - Reducción del tiempo necesario
    - Incremento de la calidad y disminución de los precios.
    - Calidad y eficiencia de los sistemas de información.
    - Ajuste del diseño y el desarrollo de las necesidades del mercado.
    - Las "excelencias del servicio".

- **Los sistemas de gestión medioambiental**
  - . Características.
  - . Ventajas.
  - . Indicadores.
  
- **La competitividad de las empresas en entornos insulares**
  - . Características geográficas y económicas de las regiones insulares.
  - . Elementos comunes de las estructuras sectoriales.
  - . Estrategias diferenciales.
  - . Otros aspectos con influencia.
  
- **Calidad: caracterización y evolución.**
  - . Evolución histórica del concepto de Calidad.
  - . La calidad en los servicios administrativos y financieros.
  - . Normas de calidad europeas en relación a las japonesas.
  - . La serie de normas ISO 9000 y sus equivalentes.
  
- **Modelos y sistemas de calidad**
  - . Fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
  - . Aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad Total.
  - . Tipos y características de los sistemas de gestión.
  - . Normalización, homologación y certificación.
  - . Sistemas de calidad:
    - . Definición y objetivos.
    - . Implantación y registro de empresa.
    - . Auditoría.
  
- **Gestión de la calidad**
  - . Planificación, organización y control.
  - . Manuales de calidad.
  - . Proceso de control de calidad.
  - . Calidad de proveedores. Recepción.
  - . Calidad del proceso. Calidad del producto.
  - . Calidad en los servicios de atención al cliente.
  - . Calidad de los servicios financieros y de seguros, para que se considere la excelencia del cliente.
  - . Calidad de las operaciones, de los recursos humanos y en las comunicaciones.
  - . Calidad de otros servicios.
  
- **Características de la calidad. Evaluación de factores**
  - . Factores que identifican la calidad.
  - . Técnicas de identificación y clasificación. Dispositivos e instrumentos de control. Diagrama causa-efecto. Diagrama de dispersión.
  - . Técnicas estadísticas y gráficas.
  - . Círculos de calidad. Programas.
  - . Realización de medios y operaciones de control de características de calidad.
  
- **Proceso en estado de control**
  - . Causas de la variabilidad.

- Control de servicios de aprovisionamiento por variables y atributos.
  - Estudios de capacidad.
  - Planes de muestreo.
  - Control de recepción. Tendencias. Fiabilidad de proveedores.
- **Coste de la calidad**
- Clases de coste de la calidad. Preventivo. Por fallos internos. Por fallos externos. De valoración.
  - Costes de calidad evitables e inevitables.
  - Valoración y obtención de datos de coste. Costes de la no calidad.
  - Determinación del valor óptimo del coste de calidad.  
Errores y fallos
- **Consecución de la competitividad y la calidad**
- Aseguramiento de la calidad mediante la adopción de normas y certificación de empresa de calidad a nivel europeo.
  - Logros aplicables a los procesos y servicios.
  - Procesos o actividades que realizan a su nivel en el área de administración o económico-financiera y que se pueden realizar con mayor competitividad y calidad, a partir de casos suficientemente caracterizados de empresas o de los departamentos correspondientes:
    - Oportunidad para la intervención y mejora.
    - Herramientas básicas de calidad.
    - Hábitos de mejora personal, en las relaciones y desarrollo de las actividades.
  - Posibles soluciones y contraste de opiniones para la mejora continua.