

---

## **EMPLEADO ADMINISTRATIVO, EN GENERAL CÓDIGO 43091029**

### **1º PERIODO FORMATIVO**

#### **Atención al cliente en el puesto comercial**

##### **1 Atención a los clientes en operaciones de compra y venta**

- El departamento comercial
- Procedimiento de comunicación comercial
- Relación con el cliente
- Criterios de calidad en atención al cliente
- Aplicación de la confidencialidad en atención al cliente

##### **2 Comunicación de información comercial en la compraventa**

- El proceso de compraventa
- La venta telefónica y por catálogo

##### **3 Adaptación de la comunicación comercial al telemarketing**

- Adaptación de la comunicación comercial
- Principales técnicas de venta comercial
- Cierre de la venta

##### **4 Tramitación en los servicios de postventa**

- Seguimiento comercial
- Fidelización de la clientela
- Identificación de quejas y reclamaciones
- Procedimiento de reclamaciones y quejas
- Valoración de los parámetros de calidad

#### **Gestión administrativa del proceso comercial**

##### **1 Tramitación administrativa del procedimiento de operaciones**

- Selección de proveedores
- Identificación de documentos básicos
- Identificación y cálculo comercial en las operaciones de compra y venta
- Cotejo de los datos de los documentos formalizados
- Tramitación y gestión de las incidencias detectadas

##### **2 Aplicación de la normativa mercantil y fiscal vigente**

- Legislación mercantil básica
- Legislación sobre iva-concepto
- Conceptos básicos de legislación

### **3 Gestión de stocks e inventarios**

- Conceptos básicos
- Almacenamiento
- Procedimiento administrativo de la gestión de almacén
- Registro de entradas y salidas
- Control de calidad en la gestión de almacén

### **Aplicaciones informáticas de la gestión comercial**

#### **1 Aplicaciones de gestión en relación con clientes-proveedores**

- Utilización de aplicaciones de gestión
- Actualización de ficheros de información
- Tramitación administrativa

#### **2 Utilización de aplicaciones de gestión de almacén**

- Generar los archivos de información
- Sistemas de gestión informática de almacenes

#### **3 Aplicaciones informáticas de gestión de la facturación**

- Generación de presupuestos
- Realización de enlaces con otras aplicaciones informáticas

#### **4 Herramientas de aplicaciones de gestión de la postventa**

- Realizar acciones de fidelización
- Obtención mediante aplicaciones de gestión
- Aplicación de sistemas de salvaguarda

### **Gestión operativa de tesorería**

#### **1 Normativa mercantil y fiscal para los instrumentos financieros**

- Intermediarios financieros y agentes económicos
- Características y finalidad de los instrumentos financieros
- La ley cambiaria y del cheque
- La letra de cambio
- El pagaré
- Otros medios de cobro y pago
- Identificación de tributos e impuestos

#### **2 Confección y empleo de documentos de cobro y pago**

- Documentos de cobro y pago
- Identificación de operaciones financieras básicas
- Cumplimentación de libros registros
- Tarjetas de crédito y de débito
- Gestión de tesorería a través de banca on line

### **3 Métodos básicos de control de tesorería**

- El presupuesto de tesorería
- El libro de caja
- El libro de bancos

### **4 Operaciones de cálculo financiero y comercial**

- Interés simple en operaciones básicas de tesorería
- Aplicación del interés compuesto
- Descuento simple
- Cuentas corrientes
- Cuentas de crédito
- Cálculo de comisiones bancarias

### **5 Medios y plazos de presentación de la documentación**

- Presentar la documentación sobre cobros y pagos
- Organismos a los que hay que presentar documentación
- Presentación documentación a través de internet
- Descarga de programas de ayuda

### **Gestión auxiliar de personal**

#### **1 Normativa laboral y de organización de las relaciones laborales**

- Normas laborales constitucionales
- El estatuto de los trabajadores
- Ley general de la seguridad social
- Convenios colectivos

#### **2 El contrato de trabajo**

- Introducción
- Requisitos
- Partes del contrato
- Forma del contrato
- Validez
- Duración
- Modalidades de contratos
- Obtención de los modelos de contratos
- Comunicación de las modalidades de contratación laboral
- La jornada de trabajo
- Modificación del contrato
- Suspensión contractual del contrato
- Extinción del contrato
- El despido objetivo
- El despido colectivo
- El despido disciplinario
- El finiquito

### **3 Retribución salarial y actuación ante la seguridad social**

- Estructura salarial
- Estructura del recibo de salario
- El salario mínimo interprofesional
- Pago Del salario
- Garantías salariales
- Regímenes de la seguridad social
- Inscripción de la empresa en la seguridad social
- Afiliación
- Obligación de cotizar a la seguridad social
- Responsabilidad del empresario ante la seguridad social
- Sistema electrónico de comunicación de datos
- Infracciones
- Sanciones
- Creación de ficheros para remisión electrónica

## **2º PERIODO FORMATIVO**

### **Gestión auxiliar de personal**

#### **4 Gestión de recursos humanos**

- Selección de personal
- Formación de recursos humanos
- Control de personal
- Fundamentos básicos de un modelo de calidad total
- Normas de protección de datos
- Prevención de riesgos laborales
- Normas básicas de protección del medio ambiente

### **Plan general de contabilidad**

#### **1 Interpretación de la documentación**

- Documentación mercantil y contable
- La empresa - clases de empresas
- Conceptos básicos - ingreso cobro - gasto pago

#### **2 El patrimonio de la empresa**

- Concepto contable del patrimonio
- Inventario y masas patrimoniales

#### **3 Registros contables de la actividad empresarial**

- El instrumento de representación contable
- El método de registro contable
- Balance de comprobación de sumas y saldos
- El resultado de la gestión y su representación contable
- Plan general contable en vigor
- Amortización y provisión
- Periodificación de gastos e ingresos

- Realizar un ciclo contable básico completo
- Cierre y apertura de la contabilidad
- La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables

#### **4 Contabilidad del iva en los libros auxiliares**

- Operaciones sujetas, no sujetas y exentas al impuesto
- Contabilización del iva
- El iva en las operaciones intracomunitarias
- Liquidación del impuesto

### **Aplicaciones informáticas de contabilidad**

#### **1 Programas de contabilidad**

- Estructura de los programas de contabilidad
- Prestaciones, funciones y procedimientos
- Dar de alta empresas en la aplicación informática
- Las cuentas
- Realización de copias de seguridad

#### **2 Registro contable a través de aplicaciones informáticas**

- Introducción de datos contables en la aplicación
- Utilidades de los asientos
- Utilización de asientos predefinidos para operaciones habituales
- Regularización o liquidación del iva
- Balance de comprobación de sumas y saldos
- Realización del cierre del ejercicio

### **Grabación de datos**

#### **1 Organización y mantenimiento del puesto de trabajo**

- Planificar en el proceso de grabación de datos
- Organización del tiempo de actividad
- Mantenimiento y reposición de terminales informáticos
- Postura corporal ante el terminal informático
- Mitigación de los riesgos laborales derivados de la grabación de datos

#### **2 La actuación personal y profesional en el entorno de trabajo**

- Organización del trabajo en la actividad de grabación de datos
- Aplicación del concepto de trabajo en el equipo
- Caracterización de la profesionalidad

#### **3 Aplicación de técnicas mecanográficas**

- Funcionamiento del teclado extendido de un terminal informático
- Técnica mecanográfica
- Aplicación de normas de higiene postural y ergonómica ante el teclado

#### **4 Aplicación de técnicas mecanográficas en teclados numéricos**

- Funcionamiento del teclado numérico de un terminal informático
- Técnica mecanográfica

#### **5 Utilización de técnicas de corrección y aseguramiento de resultados**

- Aplicación en el proceso de corrección de
- Conocimiento del tipo de siglas y abreviaturas

### **Gestión de archivos**

#### **1 Gestión de archivos públicos y privados**

- Aplicación de técnicas de archivo documental
- Procedimiento de registro y posterior archivo
- Procedimientos de acceso
- Funciones y características de los sistemas operativos y de archivo
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad

#### **2 Optimización básica de un sistema de archivo electrónico**

- Elementos de hardware
- Optimización de sistemas operativos monousuario
- Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad
- Medidas conservación e integridad de la información
- Normas vigentes en materia de protección de datos

#### **3 Gestión básica de información en sistemas gestores de bases de datos**

- Bases de datos
- Búsquedas de información en aplicaciones de bases de datos
- Presentación de información en aplicaciones de bases de datos
- Interrelaciones con otras aplicaciones

### **3º PERIODO FORMATIVO**

#### **Sistema operativo. búsqueda de la información**

##### **1 Introducción al ordenador**

- Hardware
- Software

##### **2 Utilización básica de los sistemas operativos habituales**

- Sistema operativo
- Interface
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos
- Ficheros
- Aplicaciones y herramientas del sistema operativo
- Exploración - navegación por el sistema operativo
- Utilización de cuentas de usuario
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red

### **3 Introducción a la búsqueda de información en internet**

- Qué es internet
- Aplicaciones de internet dentro de la empresa
- Historia de internet
- Protocolo tcpip
- Direccionamiento
- Acceso a internet
- Seguridad y ética en internet

### **4 Navegación por la world wide web**

- Definiciones y términos
- Navegación

### **5 Utilización y configuración de correo electrónico**

- Introducción
- Definiciones y términos
- Funcionamiento
- Gestores de correo electrónico
- Correo web

### **6 Transferencia de ficheros ftp**

- Transferencia de ficheros ftp

## **Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos**

### **1 Conceptos generales y características fundamentales**

- Entrada y salida del programa
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos
- Ventana de documento
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos
- Barra de herramientas estándar

### **2 Introducción, desplazamiento del cursor**

- Generalidades
- Modo insertar texto
- Modo de sobrescribir
- Borrado de un carácter
- Desplazamiento del cursor
- Diferentes modos de seleccionar texto
- Opciones de copiar y pegar
- Uso y particularidades del portapapeles
- Inserción de caracteres especiales
- Inserción de fecha y hora
- Deshacer y rehacer los últimos cambios

### **3 Archivos de la aplicación de tratamiento de textos**

- Creación de un nuevo documento
- Apertura de un documento ya existente
- Guardado de los cambios realizados en un documento
- Duplicación un documento con guardar como
- Cierre de un documento
- Menú de ventana

### **4 Posibilidades que ofrece el procesador de textos**

- Fuente
- Párrafo
- Bordos y sombreados
- Numeración y viñetas. viñetas

### **5 Configuración de página en función del tipo de documento**

- Configuración de página
- Visualización del documento
- Encabezados y pies de página
- Numeración de páginas
- Bordos de página
- Inserción de saltos de página y de sección
- Inserción de columnas periodísticas
- Inserción de notas al pie y al final

### **6 Tablas como medio para mostrar el contenido de la información**

- Inserción o creación de tablas en un documento
- Movimiento dentro de una tabla
- Selección y modificación de celdas, filas, columnas, tabla
- Modificando los márgenes de las celdas
- Aplicando formato a una tabla
- Cambiando la estructura de una tabla
- Otras opciones interesantes de tablas

### **7 Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática**

- Selección del idioma
- Corrección mientras se escribe
- Corrección gramatical
- Opciones de ortografía y gramática
- Uso del diccionario personalizado
- Autocorrección
- Sinónimos
- Traductor



## **8 Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel**

- Impresión
- Configuración de la impresora

## **9 Creación de sobres y etiquetas individuales**

- Creación del documento modelo para envío masivo
- Selección de destinatarios de archivos de datos
- Creación de sobres y etiquetas
- Combinación de correspondencia

## **4º PERIODO FORMATIVO**

### **Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos**

#### **10 Inserción de imágenes y autoformas en el texto**

- Desde un archivo
- Empleando imágenes prediseñadas
- Ajuste de imágenes con el texto
- Mejoras de imágenes
- Autoformas
- Cuadros de texto, inserción y modificación
- Inserción de wordart

#### **11 Creación de estilos que automatizan tareas**

- Estilos estándar
- Asignación, creación, modificación y borrado de estilos

#### **12 Utilización de plantillas y asistentes**

- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos

#### **13 Trabajo con documentos largos**

- Creación de tablas de contenidos e índices
- Referencias cruzadas
- Títulos numerados
- Documentos maestros y subdocumentos

#### **14 Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones**

### **Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo**

#### **1 Conceptos generales**

- Configuración de la aplicación
- Entrada y salida del programa
- Descripción de la pantalla
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo
- Opciones de visualización

#### **2 Desplazamiento por la hoja de cálculo**

- Mediante teclado
- Mediante ratón
- Barras de desplazamiento

### **3 Introducción de datos en la hoja de cálculo**

- Tipos de datos

### **4 Edición y modificación de la hoja de cálculo**

- Selección de la hoja de cálculo
- Modificación de datos
- Inserción y eliminación
- Copiado o reubicación

### **5 Almacenamiento y recuperación de un libro**

- Creación de un nuevo libro
- Abrir un libro ya existente

### **6 Operaciones con rangos**

- Relleno rápido de un rango
- Selección de varios rangos
- Nombres de rangos

### **7 Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo**

- Formato de celda
- Anchura y altura de las columnas y filas
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo
- Formato de la hoja de cálculo
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo
- Formatos condicionales
- Autoformatos o estilos predefinidos

### **8 Fórmulas**

- Operadores y prioridad
- Escritura de fórmulas
- Copia de fórmulas
- Referencias relativas, absolutas y mixtas
- Referencias externas y vínculos
- Resolución de errores en las fórmulas

### **9 Funciones**

- Funciones matemáticas predefinidas
- Uso del asistente para funciones

### **10 Inserción de gráficos**

- Creación de un gráfico
- Modificación de un gráfico
- Borrado de un gráfico

### **11 Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo**

- Imágenes
- Autoformas
- Otros elementos

### **12 Impresión**

- Zonas de impresión
- Especificaciones de impresión
- Configuración de página
- Vista preliminar

### **13 Trabajo con datos**

- Validaciones de datos
- Esquemas
- Creación de tablas o listas de datos
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos
- Uso de filtros
- Subtotales

### **14 Utilización de las herramientas de revisión**

- Inserción de comentarios
- Control de cambios de la hoja de cálculo
- Protección de una hoja de cálculo
- Protección de un libro
- Libros compartidos

### **15 Importación desde otras aplicaciones**

- Con bases de datos
- Con documentos de texto

### **16 Plantillas y macros**

- Creación y uso de plantillas

## **5º PERIODO FORMATIVO**

**Calidad en el trabajo.**

**Conceptos de calidad y enfoques de gestión.**

### **1 Conceptos fundamentales de calidad**

- Introducción conceptual
- Conceptos de “producto” y “proceso”
- Calidad objetiva y calidad subjetiva
- Calidad absoluta y calidad relativa
- Calidad interna y calidad externa
- Calidad como excelencia
- Calidad como conformidad
- Calidad como uniformidad
- Calidad como aptitud para el uso
- Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

### **2 Calidad en la prestación del servicio al cliente.**

- Introducción
- Conceptos y características de la calidad de servicio

### **3 Círculos de calidad**

- Fundamentos
- Historia de los círculos de calidad
- ¿Qué es un círculo de calidad?
- Implantación de círculos de calidad

**Gestión de la calidad.**

### **1 La calidad en el trabajo**

- Introducción
- Qué es la calidad de un producto o servicio. Calidad en una organización

- La importancia de la calidad y no de la cantidad
- Las ventajas de apostar por la calidad en el trabajo
- Qué supone la No-Calidad en el trabajo

## **2 Calidad total**

- Las dimensiones de la calidad del producto
- Concepto de Calidad Total

## **3 Gestión de la calidad. Conceptos fundamentales**

- Concepto de Gestión de la Calidad
- Enfoques de Gestión de la Calidad: clasificación y características básicas
- Planificación con proveedores

## **Herramientas para medir parámetros de calidad.**

### **1 Muestreo**

- Tipo de muestreo. Índice de desviaciones
- Tipos de muestreo
- Histórico. Informes

### **2 Estadística aplicada**

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

### **3 Verificación y registro. Trazabilidad**

- Utilización de equipos de pruebas y medida.
- Cumplimentación de los protocolos de comprobación y medidas
- Trazabilidad

## **Indicadores de gestión.**

### **1 La planificación y el control de gestión: marco conceptual y definiciones básicas**

- Introducción
- Marco conceptual y definiciones básicas

### **2 Los indicadores de gestión**

- Conceptos de estadística aplicada
- Gráficos de control
- Creación de una grafica de levey-jennings
- Uso de una gráfica de levey-jennings para evaluar la calidad

### **3 Diseño y construcción de indicadores**

- Génesis de los indicadores de gestión en la organización
- Condiciones básicas que deben reunir los indicadores
- Metodología para la construcción de los indicadores
- Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión
- Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores
- Potenciales dificultades en la elaboración de indicadores
- Presentación de los indicadores

#### **4 Indicadores básicos**

- Alcance del sistema de indicadores
- Indicadores con base en el esquema de valor de mercado
- Indicadores de efectividad
- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de calidad
- Indicadores de productividad
- Indicadores de apalancamiento
- Indicadores de rentabilidad
- Indicadores de riesgo
- Indicadores de competitividad
- Indicadores de liquidez
- Diseño de otros indicadores importantes
- Indicadores de seguridad industrial
- Conclusiones fundamentales

#### **Calidad total**

##### **1 Diferentes enfoques del proceso de control de calidad**

- El enfoque como inspección
- El enfoque como control estadístico de la calidad
- El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total
- El enfoque japonés o CWQC

##### **2 Gestión de la calidad total**

- El enfoque integrador como Gestión de la Calidad Total
- Principios y prácticas para la GCT
- La GCT como proceso: Grado de adopción

#### **Costes de la no calidad**

##### **1 Coste de calidad. Clase de coste de la calidad**

- La calidad y los costes
- El impacto de los costes en la calidad
- Manual de control de calidad
- Riesgos de la no calidad. Costes de la no calidad
- Consecuencias de la NO calidad
- Propuestas de mejora
- Coste / inversión de la calidad

## **6º PERIODO FORMATIVO**

### **Formación técnica básica en orientación profesional para el empleo**

#### **Módulo I. Marco teórico del modelo de orientación profesional**

- Presentación
- Objetivo del módulo

##### **1.1 Contexto Europeo y Nacional**

- La Estrategia Europea por el Empleo (E.E.E)
- El Plan Nacional de Empleo (P.N.D.E.)

##### **1.2 Modelo teórico**

### 1.3 Competencias profesionales del orientador profesional

- Competencias profesionales en el desarrollo de la acción del orientador profesional
- Competencias del desarrollo e implementación de la acción de la orientación

### 1.4 Colectivo de la orientación profesional

- Colectivos especiales

### 1.5 Mercado de trabajo

- Características
- Agentes que intervienen en el mercado de trabajo

### 1.6 Orientadores laborales

- Orientadores laborales: ayudando a encauzar la vida profesional de las personas

## Módulo II. El sistema de orientación profesional

- Presentación
- Objetivo del módulo

### 2.1 Principios inspiradores

- Igualdad de oportunidades
- Centrada en la persona
- Contextualizada
- Calidad

### 2.2 Servicio telemático de orientación

## Módulo III. Acciones básicas de orientación profesional

- Presentación
- Objetivo del módulo

### 3.1 Entrevista en profundidad

- Entrevista en profundidad

### 3.2 Orientación vocacional

### 3.3 Información sobre el mercado de trabajo

## Módulo IV. Competencias profesionales y perfil profesional

- Presentación y objetivo del módulo

### 4.1 Competencias profesionales

### 4.2 Capacidades

### 4.3 Habilidades

### 4.4 Disponibilidad

## Módulo V. Mercado laboral

- Presentación y objetivo del módulo

## 5.1 Características

## 5.2 Capacidades

## 5.3 Factores de ocupabilidad

## 5.4 Yacimientos de empleo

## 5.5 Ocupaciones de difícil cobertura

## Módulo VI. Búsqueda de empleo

- Presentación y objetivo del módulo

### 6.1 Información

### 6.2 Planificación

- Objetivo profesional
- Herramientas para alcanzar el objetivo profesional
- Medios para alcanzar el objetivo laboral
- Formación

### 6.3 Habilidades

- Herramientas de presentación
- Habilidades personales y sociales
- Proceso de selección

### 6.4 Motivación

## Módulo VII. Claves para triunfar en la búsqueda de empleo

- Presentación y objetivo del módulo

### 7.1 Un largo y tortuoso camino llamado proceso de selección

### 7.2 Modelos de cartas

- Para contestar a un anuncio de prensa
- Candidatura espontánea

### 7.3 Currículo para triunfar

- Currículo básico o genérico
- Currículo funcional
- Currículo cronológico
- Errores que no se pueden cometer en la redacción de un currículo

### 7.4 La entrevista de trabajo

- Tipos de entrevistas de trabajo
- Estudiar la empresa que entrevista
- La importancia de la imagen
- Los tiempos de la entrevista
- Los gestos
- Las preguntas más frecuentes

### 7.5 La carta de agradecimiento post-entrevista

7.6 La carta de agradecimiento post-entrevista

Módulo VIII. Posicionarse en el mercado de trabajo

- Presentación y objetivo del módulo

8.1 Conocerse y posicionarse en el mercado de trabajo

8.2 Itinerarios personalizados para la inserción

8.3 Acompañamiento en la búsqueda de empleo

8.4 Asesoramiento al autoempleo

8.5 Definir tu proyecto empresarial

- Cómo se hace