

## Administración y gestión

# OFIMÁTICA

**DURACIÓN:** 200 horas

### OBJETIVOS

Adquirir los conocimientos y destrezas necesarios para desenvolverse en el entorno Windows y utilizar los programas de Microsoft Office: tratamiento de textos, hoja de cálculo, base de datos y creación de presentaciones.

### CONTENIDOS

UD1. Conceptos Básicos.1.1. Hardware, software y periféricos.1.2. Sistemas operativos.1.3. Windows.1.4. Principales funciones del escritorio y Herramientas.1.5. Panel de control.1.6. Agregar o quitar programas.1.7. Creación de carpetas, mover, cortar y copiar carpetas.1.8. Instalación de un programa.1.9. Utilización de material multimedia.1.10. El paint.UD2. Aplicaciones Ofimáticas. Conocimientos básicos y funcionamiento a nivel de usuario: Procesador de Textos.2.1. Introducción a Word.2.2. Diseño y edición de documentos.2.3. Cortar, copiar y pegar textos.2.4. Formato.2.5. Estilos.2.6. Bordes y sombreados.2.7. Numeración y viñetas.2.8. Diseño de página.2.9. Insertar tablas.2.10. Insertar gráficos.2.11. Revisar.2.12. Opciones de correspondencia.2.13. Opciones de vista.2.14. Ortografía.2.15. Opciones de impresión.2.16. La ayuda.2.17. Grabación y recuperación de documentos.UD3. Hojas de cálculo: Excel.3.1. Concepto.3.2. El entorno de Excel.3.3. Crear y abrir libros de trabajo.3.4. Hojas.3.5. Diseño y edición de una hoja de cálculo.3.6. Crear tablas.3.7. Modificar.3.8. Seleccionar elementos de una tabla.3.9. Formatos.3.10. Insertar, eliminar filas y columnas.3.11. Opciones de impresión.3.12. Funciones de cálculo básicas.3.13. Gráficos.UD4. Bases de datos: Access.4.1. Ejecutar el programa.4.2. Crear una base de datos.4.3. Componentes de la base de datos.4.4. Insertar campos.4.5. Bases de datos relacionales.4.6. Tablas: crear tabla y formato de tabla.4.7. Convertir texto en tablas y viceversa.4.8. Relaciones entre tablas. Formularios, consultas e informes.4.9. Vistas del formulario.4.10. Autoformatos.4.11. El asistente para consultas.4.12. Agrupación de registros.4.13. Informes.UD5. Presentaciones gráficas con Power Point.5.1. Ejecutar el programa.5.2. Conceptos básicos.5.3. Elaboración de presentaciones sencillas.5.4. Modelos de diapositivas.5.5. Diapositiva en blanco.5.6. Añadir y eliminar diapositiva.5.7. Modificar el orden.5.8. Maquetación de diapositivas: Dar formato. Incluir objetos, líneas y formas. Insertar archivo de audio. Transición y efectos. Presentación final.UD6. Nociones Básicas Para La Navegación En Internet.6.1. World Wide Web.6.2. Navegadores habituales.6.3. Internet Explorer.6.4. Abrir ventana.6.5. Buscadores más habituales.6.6. Pestañas.6.7. Nueva pestaña.6.8. La barra de navegación.6.9. Barras de herramientas.6.10. Barras del explorador.6.11. Ayuda.6.12. Favoritos.6.13. Opciones de internet.6.14. Control de contenidos.6.15. Acceso telefónico a redes: Configuración.6.16. Correo electrónico.6.17. Web mail y correo pop.6.18. Outlook.

## Administración y gestión

# OPERACIONES BÁSICAS DE COMUNICACIÓN

**DURACIÓN:** 150 horas

### OBJETIVOS

Transmitir y recibir información operativa en gestiones rutinarias con agentes externos de la organización.

### CONTENIDOS

MF0970\_1. Operaciones básicas de comunicación.UF0520. Comunicación en las relaciones profesionales.UF0521. Comunicación oral y escrita en la empresa.

## Administración y gestión

# TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS BÁSICAS DE OFICINA

**DURACIÓN:** 150 horas

### OBJETIVOS

Realizar e integrar operaciones de apoyo administrativo básico.

### CONTENIDOS

MF0969\_1. Técnicas administrativas básicas de oficina.UF0517. Organización empresarial y de recursos humanos.UF0518. Gestión auxiliar de la correspondencia y paquetería en la empresa.UF0519. Gestión auxiliar de documentación económico-administrativa y comercial.

## Administración y gestión

# DIRECCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas. En concreto el alumno será capaz de: Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa programando acciones y asignando recursos en función de la naturaleza del negocio: producción o prestación de servicios. Determinar los instrumentos y estrategias más comunes en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas. Definir políticas y procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios o microempresas a partir del análisis de la efectividad de las variables y estrategias de motivación comunicación trabajo en equipo relaciones interpersonales y obtención de resultados. Determinar las distintas formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos –inmovilizados– en las actividades más habituales de pequeños negocios o microempresas. Aplicar procedimientos de aprovisionamiento de existencias –materias primas y otros materiales auxiliares– identificando técnicas de negociación selección y evaluación de proveedores/acreadores. Analizar estrategias de almacenamiento habituales en pequeños negocios tipo distinguiendo las variables a tener en cuenta y aplicando las técnicas que aseguren el desarrollo óptimo de la actividad comercial. Analizar los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las distintas áreas de pequeños negocios o microempresas aplicando el modelo más adecuado en función de las características de distintas entidades y de conformidad con la normativa vigente.

### CONTENIDOS

UD1. Organización y control de la actividad en pequeños negocios o microempresas. 1.1. Variables que intervienen en la optimización de recursos. 1.2. Los indicadores cuantitativos de control a través del Cuadro de Mando Integral. 1.3. Otros indicadores internos. 1.4. La mejora continua de procesos como estrategia competitiva. UD2. Reclutamiento selección y contratación de personal en pequeños negocios o microempresas. 2.1. Determinación del perfil del candidato. 2.2. Detección de necesidades del pequeño negocio o microempresa. 2.3. Análisis y descripción del puesto de trabajo vacante. 2.4. La selección de personal. 2.5. Las consultorías y empresas de selección de personal. 2.6. Formalización del contrato de trabajo. 2.7. La modificación suspensión y extinción del contrato de trabajo. UD3. Gestión de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas. 3.1. Políticas de gestión recursos humanos. 3.2. Las habilidades directivas y su influencia en el clima laboral. 3.3. El liderazgo y la delegación de funciones. 3.4. La importancia de la información. 3.5. El valor de la formación. 3.6. La evaluación del desempeño. 3.7. La gestión del talento. UD4. Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas. 4.1. Modalidades de adquisición de activos fijos. Ventajas e inconvenientes. 4.2. Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas. 4.3. La amortización del activo fijo. Funciones. 4.4. Las

aplicaciones ofimáticas de gestión en el pequeño negocio o microempresa.UD5. Aprovisionamiento de existencias y evaluación de proveedores en pequeños negocios o microempresas.5.1. Objetivos de la gestión de aprovisionamiento.5.2. La estrategia de negociación con proveedores.5.3. Criterios para la selección de proveedores.5.4. La gestión de compras.5.5. Seguimiento control y evaluación de proveedores.5.6. Aplicaciones ofimáticas en el control de aprovisionamientos.UD6. Gestión y control del almacén en pequeños negocios o microempresas.6.1. Gestión del stock.6.2. La importancia de la periodicidad en el inventario de almacén.6.3. Variables que inciden en la gestión de inventarios.6.4. Tipos de stock en el pequeño negocio o microempresa.6.5. La gestión eficiente del almacén.6.6. Las aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas.UD7. Gestión de la calidad y respeto del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas.7.1. La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios.7.2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva.7.3. Normativa y legislación aplicable.7.4. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas.7.5. Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos.7.6. Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento medición y control de procesos.

## Administración y gestión

# COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas. En concreto el alumno será capaz de: Aplicar técnicas de organización de las acciones de venta a partir de parámetros comerciales definidos en una planificación y el posicionamiento del pequeño negocio. Analizar los medios e instrumentos necesarios para el desarrollo de acciones comerciales habituales en pequeños negocios o microempresas en función de las variables a tener en cuenta para su adecuada gestión. Definir procedimientos de actuación con clientes identificando las acciones de gestión fidelización y seguimiento que optimicen la relación con el cliente-tipo de pequeños negocios o microempresas. Aplicar técnicas específicas a la venta de productos y servicios en función de los distintos canales siguiendo todas las fases hasta la obtención del pedido adaptándolos al perfil de principales tipos de clientes. Desarrollar la gestión administrativa de diferentes acciones comerciales de venta y de atención al cliente y situaciones de quejas y reclamaciones y elaborando la documentación correspondiente utilizando aplicaciones ofimáticas específicas.

### CONTENIDOS

UD1. Planificación comercial en pequeños negocios o microempresas.1.1. Organización de la actividad de ventas.1.2. La cartera de clientes. Clasificación y tratamiento.1.3. Utilidades y prestaciones de las herramientas informáticas y ofimáticas para la gestión de clientes.1.4. Estrategia de ventas.1.5. Habilidades sociales en el trato con el cliente.UD2. Marketing y comunicación en pequeños negocios o microempresas.2.1. Las acciones comerciales publicitarias en pequeños negocios o microempresas.2.2. Planificación de la publicidad y promoción del producto/servicio.2.3. Variables que intervienen en el diseño publicitario comercial.2.4. Técnicas de elaboración del mensaje.2.5. La utilidad de la ofimática en el diseño publicitario.UD3. Atención al cliente y fidelización en pequeños negocios o microempresas.3.1. El proceso de comunicación en la atención al cliente.3.2. Los protocolos de actuación en la atención al cliente.3.3. El servicio de atención al cliente.3.4. Identificación de intereses y necesidades del cliente.3.5. Las reclamaciones y quejas.3.6. Técnicas de fidelización en la atención al cliente.3.7. Seguimiento y control del grado de satisfacción de clientes.UD4. Técnicas de venta canales y servicio postventa.4.1. Fases del proceso de venta.4.2. Los canales de venta y su procedimiento específico en el cierre de operaciones.4.3. Técnicas de negociación con el cliente.UD5. Gestión comercial de pequeños negocio o microempresas.5.1. La documentación comercial en los pequeños negocios o microempresas.5.2. Registro y seguimiento de las reclamaciones y quejas.5.3. Aplicaciones específicas en la gestión comercial: clientes ventas quejas y reclamaciones.

## Administración y gestión

# PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Interpretar los documentos-justificantes mercantiles habituales derivados de la actividad empresarial y relevantes en la realización de los registros contables, reconociendo la información contenida en los mismos Registrar contablemente las operaciones económicas aplicando el método contable de partida doble, sus instrumentos y sus fases Aplicar el método contable de partida doble al registro de las transacciones económicas de acuerdo con las normas contables en vigor Cumplimentar los libros auxiliares de IVA y de bienes de inversión aplicando la normativa del impuesto

### CONTENIDOS

Módulo 1. Interpretación de la documentación y de la normativa mercantil y contable.UD1. Documentación mercantil y contable.1.1. Documentos-justificantes mercantiles tipo y su interpretación.1.2. Organización y archivo de los documentos mercantiles.1.3. Libros contables obligatorios y auxiliares.UD2. La Empresa: clases de empresas.2.1. Criterios de clasificación de las empresas.2.2. Clasificación según su actividad económica.2.3. Clasificación según su forma jurídica.2.4. Clasificación según su dimensión.2.5. Clasificación según la titularidad del capital.2.6. Clasificación según su ámbito geográfico.2.7. Las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME).UD3. Conceptos básicos: ingreso-cobro; gasto-pago.Módulo 2. El patrimonio de la empresa.UD1. Concepto contable de patrimonio.1.1. Introducción.1.2. Elementos patrimoniales.UD2. Inventario y masas patrimoniales.2.1. Concepto de inventario.2.2. Clases de inventario.2.3. Fases de la inventarización.2.4. Estructura del inventario.UD3. Clasificación de las masas patrimoniales.UD4. El equilibrio patrimonial.UD5. Estructura del balance de situación.UD6. Diferencias entre el inventario y el balance de situación.Módulo 3. Registros contables de la actividad empresarial.UD1. El instrumento de representación contable: Teoría de las cuentas. Concepto de cargo y abono. Cuentas de Activo-Pasivo. Cuentas de gastos e ingresos.1.1. Teoría de las cuentas.UD2. El método de registro contable: La partida doble. Aplicación del método en la contabilidad.UD3. Balance de comprobación de sumas y saldos.3.1. Concepto de balance de comprobación.3.2. El resultado de la gestión y su representación contable: la cuenta de pérdidas y ganancias.UD4. Plan General Contable en vigor.4.1. Introducción.4.2. El plan general de contabilidad español y la normalización contable.4.3. Estructura del plan general de contabilidad español.UD5. Amortización y provisión.5.1. Introducción. Diferencia entre amortización y provisión.5.2. Amortización y su tratamiento contable.UD6. Periodificación de gastos e ingresos.6.1. La periodificación contable.UD7. Realizar un ciclo contable básico completo. Cierre y apertura de la contabilidad.7.1. Concepto de ciclo contable.7.2. Las fases del ciclo contable.7.3. La fase de regularización.7.4. Cierre y apertura de la contabilidad.UD8. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables: Código deontológico el delito contable normativa mercantil en torno al secreto contable.8.1. La responsabilidad y la confidencialidad en los registros contables.8.2. Código deontológico.8.3. El delito contable.8.4. El secreto de la contabilidad y sus limitaciones.Módulo 4. Contabilidad del IVA en los libros auxiliares.UD1. Operaciones

sujetas no sujetas y exentas al impuesto.1.1. Normativa aplicable.1.2. Operaciones sujetas. El hecho imponible.1.3. Operaciones no sujetas.1.4. Operaciones exentas.1.5. Sujeto pasivo.1.6. Devengo del impuesto.1.7. Base imponible.1.8. Regímenes especiales.UD2. Tipos de IVA vigentes en España.UD3. Contabilización de IVA.3.1. El IVA soportado deducible y no deducible.3.2. El IVA repercutido.3.3. La contabilidad del IVA.UD4. El IVA en las operaciones intracomunitarias.4.1. Identificar facturas con IVA intracomunitario.4.2. Contabilización.UD5. Liquidación del Impuesto.5.1. Plazos de declaración-liquidación.5.2. Explicar cómo se realiza una liquidación del IVA.5.3. Realizar con ejemplos prácticos una liquidación del modelo empleado para Pymes.UD6. Libros de registro de IVA.6.1. Libro de registro de facturas expedidas.6.2. Libro de registro de facturas recibidas.



## Administración y gestión

# RETRIBUCIONES SALARIALES, COTIZACIÓN Y RECAUDACIÓN

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Elaborar los documentos derivados de la retribución del trabajo por cuenta ajena. Aplicar al recibo de salarios las correspondientes deducciones en concepto de cotización al Régimen General de la Seguridad Social y elaborar los documentos derivados del proceso de liquidación e ingreso de cuotas. Aplicar al recibo de salario la retención del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.) elaborando los documentos de ingreso a cuenta y liquidación anual en cumplimiento de la legalidad vigente.

### CONTENIDOS

UD1. Retribución salarial.1.1. Estructura del recibo de salarios.1.2. Concepto de salario.1.3. Tipo de percepciones.1.4. Los complementos salariales.1.5. Retribuciones de vencimiento superior a un mes.1.6. Retribuciones de carácter no salarial.UD2. Cotizaciones al Régimen General de la Seguridad Social.2.1. La cotización de empresa y trabajador al Régimen General de la Seguridad Social.2.2. Documentos de liquidación de cuotas.2.3. Cálculo y liquidación de los boletines de cotización a la Seguridad Social.UD3. El impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.).3.1. Normas fiscales aplicables a los salarios.3.2. Retenciones salariales a cuenta del (I.R.P.F.).3.3. Determinación del tipo de retención.3.4. Regularización de retenciones.3.5. El Certificado de Retenciones.

## Administración y gestión

# GESTIÓN CONTABLE

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Interpretar correctamente desde el punto de vista contable la información representada en los documentos – justificantes de las operaciones económico– financieras que afecten al patrimonio empresarial. Interpretar correctamente el método contable de partida doble sus instrumentos y sus fases. Elaborar la información relativa a un ciclo económico aplicando adecuadamente la metodología contable y los principios y normas del Plan General Contable. Analizar la información contable interpretando correctamente la situación económica y financiera que transmite. Conocer la necesidad de observar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

### CONTENIDOS

UD1. La Teoría Contable.1.1. La información contable.1.2. Las Cuentas.UD2. El Plan General de Contabilidad.2.1. La reforma de la Legislación Mercantil en materia contable.2.2. El marco conceptual.UD3. Tratamiento de las Masas Patrimoniales.3.1. Inmovilizado material.3.2. Activos intangibles. Arrendamientos.3.3. Activos financieros.3.4. Pasivos financieros.3.5. Existencias. Moneda extranjera.3.6. Ingresos.3.7. El IVA el IGIC y el IS.3.8. Provisiones.3.9. Pasivos por retribuciones al personal.UD4. Cuentas Anuales.4.1. Modelos normales y abreviados.4.2. El Balance.4.3. Cuenta de Pérdidas y Ganancias.4.4. El Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.4.5. El Estado de Flujos de Efectivo.4.6. La Memoria.UD5. Análisis Económico y Financiero de las Cuentas Anuales.5.1. Funciones y diferencias entre el análisis económico y el financiero.5.2. Instrumentos de análisis.

## Administración y gestión

# GESTIÓN FISCAL

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Calcular las cuotas liquidables de los impuestos que gravan la actividad económica de la empresa y elaborar toda aquella documentación correspondiente a sus declaraciones. Conocer la necesidad de observar rigor y precisión en el desempeño de un puesto de trabajo valorando la importancia de la empresa en el desarrollo económico y social.

### CONTENIDOS

UD1. Introducción a la Ley General Tributaria.1.1. Disposiciones generales del Ordenamiento Tributario.1.2. Los procedimientos tributarios.UD2. El Impuesto sobre Sociedades.2.1. Diferencias permanentes y temporales.2.2. Concepto de Base Imponible Negativa.2.3. Diferimiento de la carga fiscal.2.4. Divergencias entre Contabilidad y Fiscalidad.UD3. El Impuesto sobre el Valor Añadido.3.1. Hecho Imponible. Exenciones. Lugar de Realización.3.2. Base Imponible. Sujeto Pasivo.3.3. Deducciones y devoluciones.3.4. Tipos impositivos.3.5. Gestión y liquidación del impuesto.UD4. IRPF.4.1. Conceptos generales.4.2. Base imponible.4.3. Base liquidable.4.4. Cuota tributaria.4.5. Deuda tributaria.UD5. Régimen Fiscal para Empresas de Reducida Dimensión.5.1. Requisitos.

## Administración y gestión

# OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE TRASCENDENCIA TRIBUTARIA DEL CONTRIBUYENTE

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de obtener y diligenciar la información de trascendencia tributaria de los contribuyentes. En concreto el alumno será capaz de: Utilizar aplicaciones informáticas de bases de datos de las Administraciones tributarias al objeto de obtener información de trascendencia tributaria con rapidez y precisión de acuerdo con la legislación vigente. Aplicar procedimientos de búsqueda y obtención de información en procesos de requerimiento de información tributaria según lo establecido en la legislación tributaria. Emplear técnicas de búsqueda de información de trascendencia tributaria en archivos y registros públicos y privados en función de su naturaleza. Aplicar técnicas de entrevista en la obtención y verificación de información de trascendencia tributaria identificando los elementos y/o parámetros buscados en los distintos procedimientos tributarios. Desarrollar el protocolo de protección de datos al objeto de identificar las medidas de seguridad de la información de acuerdo con la legislación vigente.

### CONTENIDOS

UD1. La información de trascendencia tributaria.1.1. Técnicas de identificación de documentos con trascendencia tributaria de los contribuyentes.1.2. Instrumentos de observación.1.3. Información de entidades bancarias.1.4. Diligencias de constancia de hechos e informes.UD2. Búsqueda y obtención de información en bases de datos de la Administración tributaria y otros organismos.2.1. Bases de datos de contenido tributario específicas de la Administración tributaria.2.2. Bases de datos de contenido tributario externas: Seguridad Social u otras.2.3. Operaciones de tablas.2.4. Búsquedas en bases de datos de contenido tributario.2.5. Optimización de la obtención y recuperación de Bases de datos de contenido tributario.2.6. Lenguajes de consultas.2.7. Herramientas de búsqueda.2.8. Presentación de la información.2.9. Informes sobre las actuaciones de obtención de información.2.10. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en bases de datos de contenido tributario.2.11. Información con trascendencia tributaria en organismos públicos y registros oficiales.UD3. Obtención de información de los obligados tributarios de forma directa.3.1. Obtención de información con trascendencia tributaria.3.2. La entrevista con trascendencia tributaria.3.3. Comunicación formal previa a la visita.3.4. Protocolos de actuación en la visita.3.5. Protocolo durante la visita.3.6. El escenario de observación.3.7. Derechos y deberes de los intervinientes.3.8. Solución a los problemas en el lugar de la visita.UD4. La protección de datos de trascendencia tributaria de los contribuyentes.4.1. Normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.4.2. Deber de secreto.4.3. Datos de carácter personal.4.4. Ficheros de carácter personal.4.5. Ejercicio del derecho de acceso.4.6. Medidas de seguridad.4.7. La gestión de incidencias.4.8. Técnicas de protección de datos y confidencialidad en la obtención de información de contribuyentes organismos públicos y registros oficiales.

## Administración y gestión

# PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LOS TRIBUTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aplicar técnicas y procedimientos de formalización, seguimiento y archivo de los expedientes tributarios, identificando los distintos documentos que lo forman y los soportes aplicables. Aplicar técnicas de comprobación y verificación de datos de las declaraciones y autoliquidaciones de los contribuyentes, en función de los distintos procedimientos de gestión tributaria.

### CONTENIDOS

UD1. Gestión administrativa y archivo de expedientes y documentación tributaria.1.1. Formación de expediente y carpeta fiscal.1.2. El archivo de los expedientes tributarios.1.3. Técnicas de acceso a la información archivada.1.4. Formas de discreción en la gestión administrativa de expedientes tributarios y su archivo.UD2. Normas comunes sobre actuaciones y procedimientos tributarios.2.1. Organización de las administraciones tributarias.2.2. La Agencia Estatal de la Administración Tributaria.2.3. La gestión tributaria.2.4. Fases de los procedimientos tributarios.2.5. El domicilio fiscal.2.6. Las liquidaciones tributarias practicadas por la Administración.2.7. La obligación de resolver.2.8. La prueba.2.9. La denuncia pública.2.10. La prescripción.UD3. Actuaciones y procedimientos de gestión tributaria.3.1. Organización del Departamento de Gestión Tributaria.3.2. Los procedimientos de gestión tributaria.3.3. Elaboración de fichas de discrepancias cuantitativas.3.4. Actuaciones de control del cumplimiento de obligaciones periódicas de IVA, IRPF y otros.3.5. Programas de Gestión Tributaria y de ayuda al contribuyente.

## Administración y gestión

# PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN E INSPECCIÓN DE LOS TRIBUTOS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de comprobación de las obligaciones formales y materiales de los contribuyentes y de colaboración en la ejecución de medidas cautelares en el desarrollo del procedimiento de inspección tributaria. Realizar las actuaciones y gestiones de los distintos procedimientos tributarios –expedientes de compensación, aplazamiento y fraccionamiento de pago–, en función de las fases en que se realicen. Realizar las gestiones administrativas de las actuaciones de embargo y subasta especificando las fases del procedimiento de enajenación a que pertenecen.

### CONTENIDOS

UD1. Procedimiento de inspección.1.1. La Inspección de los tributos.1.2. Organización del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria.1.3. Actuaciones desarrolladas por la Inspección.1.4. El procedimiento inspector.1.5. Iniciación y desarrollo del procedimiento de inspección.1.6. Finalización del procedimiento inspector.1.7. Técnicas relacionadas con el acceso y uso de la documentación.1.8. Medidas cautelares.1.9. Los documentos que extiende la Inspección.1.10. Actas de inspección.UD2. Procedimiento de recaudación.2.1. La recaudación.2.2. Normativa Tributaria de recaudación.2.3. Los obligados tributarios.2.4. Las obligaciones tributarias.2.5. La extinción de la deuda tributaria.2.6. Las garantías de la deuda tributaria.2.7. El procedimiento de recaudación en período voluntario.2.8. El procedimiento de recaudación en período ejecutivo.UD3. Procedimiento administrativo de apremio.3.1. Inicio y desarrollo del procedimiento de apremio.3.2. El embargo de bienes y derechos del obligado al pago.3.3. Los bienes embargables.3.4. El depósito y la enajenación de los bienes embargados.3.5. Valoración de los bienes.3.6. Formas de enajenación.3.7. La adjudicación de bienes a la Hacienda Pública.3.8. Tercerías.3.9. El ejercicio de acciones civiles y penales en el ámbito de la gestión recaudatoria.

## Administración y gestión

# GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE PASIVO

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Realizar el asesoramiento y la gestión de los productos y servicios financieros a través de los diferentes canales de comercialización, así como realizar las operaciones de caja de entidades financieras, atendiendo al cliente y ofreciendo un servicio de calidad para su fidelización, utilizando en caso necesario una lengua extranjera, cumpliendo la legislación vigente y la normativa interna, y todo ello en las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad.

### CONTENIDOS

MF0989\_3. Asesoramiento y gestión administrativa de productos y servicios financieros. UF0524. Gestión administrativa para el asesoramiento de productos y servicios financieros de pasivo.

## Administración y gestión

# ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

**DURACIÓN:** 100 horas

### OBJETIVOS

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros. En concreto el alumno será capaz de: Diferenciar los distintos tipos de contratos de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos. Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas. Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros. Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros y las características específicas del cliente tipo. Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales materiales y patrimoniales ofrecidos. Interpretar propuestas de seguros y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos. Aplicar técnicas de identificación y gerencia de riesgos para valorar aquellos que no puedan ser cubiertos con pólizas tipo y adecuar la propuesta de seguro.

### CONTENIDOS

UD1. El contrato de seguro.1.1. Concepto y características.1.2. Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro.1.3. Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.1.4. Derechos y deberes de las partes.1.5. Elementos que conforman el contrato de seguro.1.6. Fórmulas de aseguramiento.1.7. Clases de pólizas.1.8. Ramos y modalidades de seguros.UD2. Distribución de riesgos.2.1. El coaseguro. Concepto.2.2. El Reaseguro. Concepto.UD3. os planes y fondos de pensiones.3.1. Concepto y funcionamiento.3.2. Clase de planes de pensiones.3.3. Prestaciones.3.4. Tipos de prestaciones.3.5. Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.UD4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.4.1. Las propuestas y solicitudes de seguros.4.2. Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud vida enfermedad accidentes.4.3. Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio robo transporte multirriesgo ingeniería vehículos agrarios.4.4. Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución responsabilidad civil.4.5. Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.UD5. Los riesgos de seguros.5.1. El cliente de seguros. Características.5.2. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos.5.3. El servicio de asistencia al cliente.5.4. La fidelización del cliente.5.5. Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.5.6. Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.5.7. El asesor de seguros.5.8. El proceso de negociación.5.9. Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes.UD6. Procedimientos de cálculo financiero aplicable a seguros y fiscalidad en los Seguros Privados.6.1. Concepto de interés nominal interés efectivo o tasa



anual equivalente (TAE).6.2. Concepto de renta. Tipos: constantes variables fraccionadas.6.3. Tarificación manual de diferentes tipos de seguros.6.4. Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.6.5. Tarificación en el seguro del automóvil.6.6. Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo domiciliación bancaria y otros.6.7. Fiscalidad de los Seguros Privados.UD7. Identificación y gerencia del riesgo. Pólizas tipo o seguro a medida.7.1. El riesgo. Concepto.7.2. Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación análisis-selección evaluación-vigilancia.7.3. Metodología y sistemas. Desglose de tareas diagramas técnicas cualitativa cuantitativas árboles decisión simulación modelización otros Mapa lista y plan de riesgo.7.4. La transferencia de riesgos. El outsourcing.7.5. Identificación análisis y evaluación de riesgos especiales.7.6. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.7.7. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.7.8. Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.UD8. Normativa legal de prevención de los riesgos laborales.8.1. Riesgos relacionados con la carga física: el entorno de trabajo mobiliario mesa y silla de trabajo) pantallas de visualización equipos (teclado ratón) y programas informáticos.8.2. Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio iluminación climatización ruido emisiones.8.3. Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad sobrecarga subcarga presión de tiempos aislamiento.8.4. Características de un equipamiento adecuado.