

ANNEX II

I. Identificació del certificat de professionalitat

Denominació: CREACIÓ I GESTIÓ DE MICROEMPRESSES

Codi: ADGD0210

Família professional: Administració i gestió

Àrea professional: Administració i auditoria

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

ADG544_3: Creació i gestió de microempreses (RD 558/2011 de 20 d'abril)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1788_3: Planificar iniciatives i activitats empresarials en petits negocis o microempreses.

UC1789_3: Dirigir i controlar l'activitat empresarial diària i els recursos de petits negocis o microempreses.

UC1790_3: Comercialitzar productes i serveis en petits negocis o microempreses.

UC1791_3: Realitzar les gestions administratives i economicofinanceres de petits negocis o microempreses.

UC1792_2: Gestionar la prevenció de riscos laborals en petits negocis.

Competència general:

Dirigir iniciatives empresarials de petits negocis o microempreses, així com la planificació i implementació d'estratègies d'àrees de negoci, programant les activitats, gestionant persones, organitzant i controlant recursos materials, les operacions economicofinanceres i desenvolupant la comercialització i venda dels productes i serveis, fent ús de mitjans informàtics i telemàtics, gestionant amb criteris de qualitat i protecció ambiental, tot això assegurant la prevenció de riscos laborals i utilitzant serveis de gestió o assessoria quan la complexitat de l'activitat ho requereixi, amb fi de garantir l'assoliment dels seus objectius empresarials i el compliment de la normativa vigent.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat professional per compte propi, com a treballador/a autònom/a o formant part d'una societat, en petits negocis o microempreses; emprenent i implantant noves àrees de negoci en el desenvolupament de la seva activitat, podent exercir les funcions que la legislació vigent estableix en matèria de prevenció de riscos laborals. Així mateix, pot exercir el seu treball per compte d'altri en gestories i assessories realitzant funcions d'assessorament i gestió administrativa, financera i laboral de petits negocis o microempreses.

Sectors productius:

Està present en tots els sectors i destaca per l'alt grau de transectorialitat.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

Microempresaris/àries.
Professionals autònoms/autònomes.
Empresaris/àries individuals o societaris/àries de microempreses.
Gestors/ores de microempreses.
Gerents de microempresa.
Administradors/ores de microempreses.
Directors/ores de microempreses.

Durada de la formació associada: 520 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1788_3: Planificació i iniciativa emprenedora en petits negocis o microempreses (120 hores).

- UF1818 Actitud emprenedora i oportunitats de negoci (40 hores).
- UF1819 Projecte i viabilitat del negoci o microempresa (40 hores).
- UF1820 Màrqueting i pla de negoci de la microempresa (40 hores).

MF1789_3: Direcció de l'activitat empresarial de petits negocis o microempreses (90 hores).

MF1790_3: Comercialització de productes i serveis en petits negocis o microempreses (90 hores).

MF1791_3: Gestió administrativa i economicofinancera de petits negocis o microempreses (120 hores).

- UF1821 Posada en marxa i finançament de petits negocis o microempreses (60 hores).
- UF1822 Gestió comptable, fiscal i laboral de petits negocis o microempreses (60 hores).

MF1792_2: Gestió de la prevenció de riscos laborals en petits negocis (60 hores).

MP0385: Mòdul de pràctiques professionals no laborals en creació i gestió de microempreses (40 hores).

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: PLANIFICAR INICIATIVES I ACTIVITATS EMPRESARIALS EN PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Nivell: 3

Codi: UC1788_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: determinar les activitats que cal emprendre, identificant i valorant diferents oportunitats de negoci, en funció de les pròpies capacitats emprenedores i de la informació rellevant de l'entorn obtinguda de diferents fonts d'informació, i detectar-ne els riscos i les oportunitats, a fi de garantir la viabilitat del petit negoci o microempresa.

CR1.1 Es recull la informació rellevant sobre diferents alternatives de negoci –el sector d'activitat i la seva evolució, informació comercial, tècnica, normativa vigent, barreres d'entrada, altres–, utilitzant cercadors d'informació en línia i altres fonts secundàries –dades publicades, informes, altres– o primàries –recollida directa a través d'enquestes o entrevistes.

CR1.2 Es realitza l'anàlisi de la informació de l'oferta del mercat –proveïdors i empreses que concorren en el mercat–, utilitzant les dades recollides i valorant-ne les particularitats–preus, terminis de lliurament, qualitats, condicions de pagament, comandes mínimes, despeses de transport i altres.

CR1.3 Es fa l'anàlisi del perfil de la clientela –característiques personals, hàbits de compra, nivell de renda, altres–, aplicant-hi tècniques de segmentació que en permetin la caracterització i utilitzant els mitjans disponibles –observació directa, enquestes realitzades, publicacions, informes, altres.

CR1.4 S'identifiquen les necessitats no cobertes, activitats innovadores, vetes de mercat i altres oportunitats empresarials a partir de l'anàlisi de l'entorn, utilitzant instruments d'observació sistematitzada o basant-se en l'experiència pròpia en el sector o activitat.

CR1.5 Es comparen les diferents possibilitats de negoci analitzant els avantatges competitiu i el valor afegit de cadascuna d'aquestes, jerarquizant les diferents opcions i identificant els factors crítics d'èxit i de fracàs en funció de la informació recollida i les anàlisis realitzades –anàlisi DAFO o altres.

CR1.6 S'estima la dimensió òptima del petit negoci –volum de negoci esperat, quota de mercat objectiu, àmbit geogràfic i segment de població– a partir de la informació analitzada, de les expectatives de creixement i del moment de la vida del producte/servei.

CR1.7 S'interpreten la normativa i els tràmits específics relacionats amb el sector d'activitat empresarial, sol·licitant la informació a les administracions públiques relacionades o, si s'escau, utilitzant serveis d'assessorament extern.

CR1.8 S'autoavalua el perfil emprenedor relacionant-lo amb les possibles idees de negoci i utilitzant els mitjans i recursos disponibles –portals, guies i eines d'emprenedors i serveis d'orientació públics i privats.

CR1.9 Es planifiquen les línies d'actuació davant debilitats i carències detectades en l'autoavaluació de l'emprenedor/a –accions formatives, assessorament extern, cerca d'informació especialitzada i altres–, i s'estableixen prioritats en funció de factors com ara el cost, la durada i l'amplitud d'aquestes accions, entre altres.

RP2: planificar l'estratègia de màrqueting del petit negoci o microempresa definint les variables de màrqueting mix per al seu posicionament en el mercat.

CR2.1 Es determinen la identitat o imatge corporativa del petit negoci definint el logotip –icona, paleta de colors, organització visual– i els seus elements de suport –targetes de presentació, vestit, documentació comercial, altres– en funció del pressupost disponible, de la idea de negoci que cal emprendre, del segment de mercat i de les característiques del producte/servei que es vol oferir.

CR2.2 Es determinen els productes/serveis que cal oferir delimitant les característiques de les línies de negoci –profunditat i amplitud–, detallant-ne els atributs comercials i tècnics –disseny, qualitats, mides, composició, altres– així com, si s'escau, adaptant-los a les noves necessitats i exigències del mercat i diferenciant-los de la competència.

CR2.3 Es fixa i es revisa la política de preus dels productes i/o serveis, analitzant la informació comercial disponible i tenint en compte els costos, els preus de la competència, el marge de benefici el cicle de vida del producte, la tendència del mercat i la normativa vigent.

CR2.4 Es planifiquen les accions estratègiques de comunicació –publicitat, campanyes de promoció, accions de marxandatge, altres– analitzant les variables més significatives, com ara cost, repercussió, perfil del client, moment de la vida del producte/servei, entre altres.

CR2.5 S'escullen els canals de distribució del producte/servei –venda directa, venda automàtica, Internet, altres–, en funció de les característiques del producte/servei, del cost de distribució, tipus d'intermediaris i optimització de temps i costos de cadascun.

CR2.6 S'estableixen i es revisen les estratègies de fidelització del client, tenint en compte les característiques dels clients reals i les circumstàncies del mercat.

CR2.7 Es decideixen les mesures d'ajust de l'estratègia de màrqueting a partir del seguiment dels indicadors de control, utilitzant eines com ara el quadre de comandament integral, i de les desviacions o ineficiències detectades en el desenvolupament de l'activitat.

RP3: planificar l'organització de l'activitat empresarial identificant les necessitats, determinant els recursos i establint els mecanismes de control per assolir un funcionament eficient i permanent del petit negoci o microempresa.

CR3.1 Es defineixen els processos –interns i externs– del petit negoci, identificant els subprocessos i/o les tasques que es requereixen d'acord amb la dimensió estimada i les característiques de l'activitat que cal desenvolupar.

CR3.2 Es determinen els recursos humans necessaris, així com els perfils professionals i personals exigits, a partir dels processos definits, tenint-ne en compte el cost i la normativa vigent.

CR3.3 Es determinen la quantitat i qualitat dels recursos materials i tecnològics necessaris a partir dels processos definits i tenint-ne en compte el cost.

CR3.4 S'assignen les funcions, responsabilitats i tasques necessàries per al desenvolupament dels processos de l'activitat, als llocs de treball a partir dels perfils exigits i segons criteris d'optimització.

CR3.5 Es decideixen, si s'escau, la ubicació del negoci –física o telemàtica– i el seu disseny, en funció de factors com ara les característiques del sector, del tipus de producte/servei que cal oferir, costos que s'han d'assumir, proximitat de fonts d'aprovisionament, infraestructures útils, entre altres.

CR3.6 Es realitza la selecció del local o instal·lacions a partir de la consideració de diferents alternatives i comparant els avantatges, inconvenients, costos de cadascuna d'aquestes i del tipus de productes que es fabricaran o dels serveis que es prestaran.

CR3.7 Es decideix la modalitat d'adquisició dels recursos materials i tecnològics en funció de les opcions disponibles –compra de primera o segona mà, arrendament, lísing o altres– de la capacitat financera del petit negoci i tenint en compte criteris de selecció establerts –preu, qualitat, transport, termini de lliurament, serveis afegits, altres.

CR3.8 Es decideix l'externalització de processos, fases, activitats i serveis –gestoria, consultoria, entre altres–, en funció del grau de dificultat de les tasques que cal executar, del volum de negoci i del cost que s'ha d'assumir, entre altres.

CR3.9 Se selecciona la forma jurídica més convenient per al negoci comparant les característiques de cadascuna en funció de la informació obtinguda i l'estratègia i les característiques del negoci, i es documenta aquesta informació en el pla jurídic formal.

CR3.10 Es planifica el seguiment de l'activitat i s'identifiquen les àrees crítiques que cal controlar, els indicadors bàsics de control, els responsables, utilitzant eines com el quadre de comandament integral.

CR3.11 Es decideixen les mesures d'ajust de la planificació de l'organització a partir del seguiment dels indicadors de control i de les desviacions o ineficiències detectades en el desenvolupament de l'activitat.

RP4: confeccionar els estats financers de previsió quantificant els recursos i costos de l'activitat del petit negoci o microempresa, utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques, a fi d'elaborar el pla economicofinancer.

CR4.1 Es quantifiquen els elements amb significació econòmica –previsió de venda, cost dels recursos, entre altres– identificats en l'anàlisi de l'entorn i l'estratègia de màrqueting i organitzativa, mitjançant l'expressió del seu valor monetari utilitzant fulls de càlcul que en permetin l'anàlisi posterior.

CR4.2 Es confecciona el pressupost d'inversions, valorant els actius fixos necessaris –maquinària, instal·lacions, mobiliari, vehicles, entre altres– per al desenvolupament de l'activitat i de conformitat amb la política d'amortitzacions d'aquests actius.

CR4.3 Es confecciona el pressupost d'operacions calculant les vendes previstes, els costos de personal, els costos d'aprovisionament, els costos de producció i altres despeses generals.

CR4.4 Es confecciona el pressupost financer tenint en compte les necessitats de finançament del negoci, les característiques i condicions dels recursos propis i aliens i, quantificant el cost financer anual de les modalitats de finançament.

CR4.5 S'elaboren els pressupostos utilitzant fulls de càlcul o altres aplicacions ofimàtiques específiques.

CR4.6 S'identifiquen les subvencions públiques o privades i se seleccionen en funció dels requisits exigits i de les necessitats financeres del petit negoci.

CR4.7 S'elaboren els estats economicofinancers de previsió –balanç, compte de resultats, estat de tresoreria, entre altres–, utilitzant fulls de càlcul o altres aplicacions ofimàtiques específiques, en funció dels pressupostos confeccionats i segons diferents escenaris econòmics possibles –pessimista, neutre i optimista.

RP5: avaluar periòdicament la viabilitat econòmica i financera de l'activitat, a partir de la informació dels estats financers –de previsió i reals– i utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques, a fi de garantir la rendibilitat i supervivència de petits negocis.

CR5.1 Es realitza periòdicament l'anàlisi dels documents economicofinancers previsionals i reals elaborats, utilitzant els indicadors adequats –ràtios de solvència, liquiditat, rendibilitat, rotació, altres– a través de fulls de càlcul o aplicacions ofimàtiques específiques.

CR5.2 Es calcula el punt mort o llindar de rendibilitat valorant els ingressos per vendes previstos i els costos –fixos i variables– previsionals a través de la informació que recullen els estats financers detallats.

CR5.3 Es compara la rendibilitat de diferents projectes d'inversió –d'inici o desenvolupament d'activitat– segons criteris de selecció d'inversions com ara el valor actual net i la taxa interna de retorn, utilitzant fulls de càlcul o aplicacions ofimàtiques específiques, a fi de determinar quins projectes s'emprendran.

CR5.4 Es decideixen les mesures d'ajust del pla economicofinancer i dels pressupostos que el configuren a partir de l'anàlisi dels documents economicofinancers i dels indicadors calculats.

RP6: integrar els elements analitzats i planificats en el pla de negoci documentat, i definir les accions necessàries per a la divulgació, presentació i tramitació davant de tercers.

CR6.1 Es configura el pla de negoci a partir dels elements analitzats i planificats: l'oportunitat de negoci identificada, l'estratègia de màrqueting, la planificació de l'organització de l'activitat, l'anàlisi economicofinancera, i se sintetitzen i es redacten les decisions per escrit en un document formal que en permeti la presentació a tercers i el seguiment de la planificació prevista.

CR6.2 S'elaboren les presentacions gràfiques de suport a la presentació del pla de negoci utilitzant aplicacions ofimàtiques i a partir de la informació que conté el pla.

CR6.3 S'estableix la xarxa de relacions amb tercers contactant amb institucions públiques o privades, entitats financeres, associacions, cambres de comerç o altres, i es recullen experiències que afavoreixin l'apoderament emprenedor.

CR6.4 Es planifiquen les accions de presentació, difusió i comunicació del pla de negoci a tercers –organismes públics, entitats financeres, cambres de comerç, entre altres–, establint terminis, procediment i concertant entrevistes per posar en marxa l'activitat.

Context professional

Mitjans de producció

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Internet. Correu electrònic. Arxiu convencional i electrònic de la documentació. Material d'oficina. Premsa. Revistes especialitzades. Informes tècnics especialitzats de consultores, organitzacions/empreses del sector. Cercadors d'informació en línia. Qüestionaris d'autoavaluació de l'emprenedor/a i psicològics. Aplicacions ofimàtiques generals: processador de text, full de càlcul, altres. Aplicacions ofimàtiques específiques per a l'elaboració de pressupostos, el càlcul de ràtios i anàlisi d'inversions. Programari de quadre de comandament integral o altres d'específics de control de gestió.

Productes i resultats

Informació del sector, de la competència, intermediaris i empreses proveïdores, obtinguda i analitzada. Idea de negoci decidida. Perfil de la clientela i de la competència, definit. Estimació de la dimensió òptima del negoci. Autoavaluació de l'emprenedor/a, realitzada. Imatge corporativa, logotips i elements de suport, dissenyats. Productes/serveis que cal oferir, determinats. Fixació de la política de preus. Planificació de les accions estratègiques de comunicació. Elecció dels canals

de distribució. Identificació dels processos del petit negoci. Determinació dels recursos humans i materials. Ubicació del negoci, decidida. Pla de manteniment, conservació i reposició dels recursos materials i tecnològics. Forma jurídica seleccionada. Pla jurídic formal, establert. Externalització de processos, fases, activitats i serveis, decidida. Organització del seguiment de l'activitat. Pressupost d'inversions, establert. Pressupost d'operacions, elaborat. Previsió de vendes, costos de personal, d'aprovisionaments, de producció i despeses generals, calculats. Pressupost financer, establert. Estats financerocomptables de previsió, elaborats. Documents financers, analitzats. Ràtios econòmiques, financeres i de rotació, calculades. Rendibilitat dels projectes d'inversió, estimada. Pla de negoci.

Informació utilitzada o generada

Informe d'autoavaluació de l'emprenedor/a. Anàlisi DAFO. Informes sobre l'entorn, sector, competència, proveïdors i clients. Informes de l'INE. Dades publicades del sector. Informació obtinguda d'entitats financeres i organismes públics. Normativa de protecció de dades. Informes d'organismes de suport a la gestió de creació d'empreses. Llista d'empreses d'assessorament en la creació d'empreses i externalització de serveis. Informes de viabilitat economicofinancera. Informació sobre formes jurídiques d'empreses. Quadres comparatius de formes jurídiques. Informació d'organismes públics sobre els procediments que cal seguir en la posada en marxa i modificació del negoci empresarial. Legislació mercantil.

Unitat de competència 2

Denominació: DIRIGIR I CONTROLAR L'ACTIVITAT EMPRESARIAL DIÀRIA I ELS RECURSOS DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESES

Nivell: 3

Codi: UC1789_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: gestionar l'adquisició o l'arrendament d'actius fixos –immobilitzats– basant-se en el pla de negoci i pressupost disponible per desenvolupar l'activitat.

CR1.1 Es realitza l'adquisició d'actius fixos –materials o tecnològics– previstos en el pressupost d'inversions, seleccionant el proveïdor i l'oferta més avantatjosa, delimitant les condicions de compra –cost, qualitat, forma de pagament, termini i condicions de lliurament, serveis afegits, altres–, i utilitzant tècniques de negociació.

CR1.2 Es tramiten els arrendaments d'actius fixos previstos en la planificació de l'organització, seleccionant l'arrendador i l'oferta més avantatjosa, i concretant les condicions pactades en contractes de conformitat amb la normativa vigent.

CR1.3 Es prenen les decisions sobre la renovació dels actius fixos a partir de la política d'amortitzacions prevista, l'evolució del mercat i de les innovacions tecnològiques.

CR1.4 Es comproven i/o s'enregistren els documents relatius a l'adquisició o arrendament d'immobilitzats –contracte de compravenda, d'arrendament, assegurances, factures, altres– utilitzant, si s'escau, aplicacions ofimàtiques específiques, i se'n verifiquen l'exactitud i la idoneïtat.

RP2: dirigir l'activitat diària del petit negoci o microempresa a partir de la planificació del negoci, programant les accions, assignant els recursos i controlant els processos a fi d'optimitzar els resultats.

CR2.1 Es programen els processos, les activitats i tasques del procés productiu o de prestació del servei del petit negoci, mitjançant la concreció d'un calendari, en funció de factors com ara la previsió de vendes, les ordres de comanda rebudes, els contractes signats amb clients, entre altres.

CR2.2 S'assignen els recursos –materials i humans– i les tasques, en funció de les necessitats i les disponibilitats, de manera que s'optimitzin els processos i es compleixin les condicions pactades.

CR2.3 Es realitza de forma periòdica el seguiment dels indicadors de control establerts en la planificació del negoci relatius a la programació de l'activitat i resultats, en funció de la naturalesa de l'activitat de producció o de prestació de serveis, i es detecten desviacions i ineficiències.

CR2.4 S'analitzen les causes de les incidències i desviacions detectades en els processos de l'activitat i es valoren diferents mesures d'ajust o accions correctores i els seus possibles efectes.

CR2.5 Es decideixen les mesures d'ajust o accions correctores, i es modifica, si s'escau, la planificació de l'activitat del negoci.

RP3: gestionar persones en petits negocis o microempreses, establint una política de comunicació, motivació, treball en equip i formació, amb orientació a resultats, a fi de promoure'n la implicació i assegurar la consecució dels objectius definits en el pla de negoci.

CR3.1 S'estableix la política de motivació i s'aplica a partir de criteris objectius, equànimes i transparents, basats en tècniques i mesures d'eficàcia comprovada com ara: reconeixement del treball i de l'esforç, compartir la informació, fer partícip l'equip en els èxits, comunicació personal transparent i creació de clima de confiança, definició d'incentius d'índole diversa o altres, per tal de fomentar el desenvolupament professional dels operaris/àries.

CR3.2 Es defineix la política de comunicació amb les persones i s'implanta utilitzant estratègies específiques per crear i mantenir un clima laboral col·laboratiu, a partir de normes clares i objectives.

CR3.3 S'estableixen els procediments de comunicació i s'apliquen a partir del tipus i funcionament de circuits de comunicació formal i informal de què es tracti: comunicació interna o externa, condicions de lliurament i recepció de treballs, comunicació amb clients o altres.

CR3.4 Es fomenta el treball en equip, si s'escau, definint les estratègies adequades, d'acord amb pautes específiques d'eficàcia comprovada com ara: definir objectius d'equip i comunicar-los, valorar les aportacions individuals, analitzar i detectar necessitats individuals, definir la tàctica per conjuminar i assolir un objectiu comú, mantenir el respecte de les diferències, fer-los partícips de la informació, responsabilitats d'equip i individuals, avenços i assoliments, entre altres.

CR3.5 S'estableix la relació laboral amb els treballadors/ores seguint pautes específiques per crear un clima laboral cordial, basat en la confiança, respecte mutu, anticipant-se i actuant en fases prèvies per tal d'evitar conflictes, aplicant-hi un model de comunicació empàtica i efectiva, concretant les característiques de l'organització –estil de direcció, normes, procediments de treball, de control intern, altres–, a través dels mitjans o canals de comunicació definits i disponibles.

CR3.6 Es deleguen les funcions i l'autonomia pròpia de cada lloc de treball en la persona assignada prèviament, i s'hi indiquen, amb criteris de claredat, transparència i rigor, les funcions i responsabilitats inherents al lloc.

CR3.7 S'estableixen les instruccions de treball o altres comunicacions amb les persones i es transmeten mitjançant els procediments establerts; s'hi indiquen els aspectes rellevants que cal tenir en compte amb criteris de claredat, transparència i rigor, i es comprova en tot moment que la comunicació ha estat compresa sense equívocs, mitjançant diferents estratègies com ara preguntes, aclariments, exemplificacions o altres.

CR3.8 S'efectua el seguiment individualitzat de les persones establint i aplicant-hi indicadors precisos i objectius d'avaluació que permetin establir-ne amb total imparcialitat l'eficàcia i valorar-ne les aptituds, el rendiment productiu i els resultats en el treball.

CR3.9 Es detecten les necessitats de formació de les persones de manera individualitzada, a partir de diferents mitjans com ara l'observació, l'avaluació del seu treball, la iniciativa del treballador/a, i se satisfan a través de mitjans com per exemple formació en el mateix lloc,

proposant accions i recursos de formació oferts per entitats com ara associacions professionals, administracions públiques o altres.

CR3.10 Es realitza la determinació de mesures d'ajust o correctores i els seus efectes, a través dels indicadors definits, a fi de detectar i analitzar les incidències, disfuncions i les seves causes.

RP4: gestionar i controlar l'adquisició i l'aprovisionament de les matèries primeres i altres materials per executar els processos de producció i/o prestació de serveis, d'acord amb les activitats programades i les necessitats previstes.

CR4.1 Es determinen les necessitats d'aprovisionament de matèries primeres i/o altres materials en funció dels consums d'entrades previstes en la programació d'activitats i tenint en compte les possibles variacions de la demanda.

CR4.2 Se sol·liciten les ofertes a proveïdors per a cada producte en funció de les necessitats fixades en el programa d'aprovisionament, utilitzant els mitjans de comunicació disponibles.

CR4.3 Es realitza l'adquisició dels materials i/o productes seleccionant el proveïdor i l'oferta més avantatjosa, delimitant les condicions de compra –preu, qualitat, transport, termini de lliurament, serveis afegits, altres–, i utilitzant tècniques de negociació.

CR4.4 S'elaboren els documents relatius a la compra i/o subministraments de recursos materials –contracte, ordres de comanda, factures, albarans, altres–, es comproven i/o s'enregistren utilitzant, si s'escau, aplicacions ofimàtiques específiques.

CR4.5 Si s'escau, es comuniquen les incidències detectades en el procés d'aprovisionament –errors en quantitats, preus o altres–, a qui correspongui –proveïdors, responsable de magatzem, altres– de forma clara, concisa i diligent, seleccionant el mitjà més adequat al seu perfil –oralment, fax, correu electrònic– i utilitzant un llenguatge conciliador.

CR4.6 Es realitza periòdicament el seguiment dels indicadors de control establerts, relatius a l'aprovisionament de recursos materials, segons el que estableix la planificació, amb eines com el quadre de comandament integral, a fi de detectar desviacions i ineficiències.

CR4.7 S'analitzen les causes de les incidències i desviacions detectades en els processos d'aprovisionament i es valoren diferents mesures d'ajust o accions correctores i els seus possibles efectes.

CR4.8 Es decideixen les mesures d'ajust o accions correctores, ajustant el programa d'aprovisionament, seleccionant nous materials o proveïdors, i/o modificant, si s'escau, la planificació de l'activitat.

RP5: gestionar i controlar l'emmagatzematge de materials i productes, segons criteris d'optimització de recursos i espais, per assegurar la capacitat de resposta de l'activitat del petit negoci o microempresa.

CR5.1 Es verifiquen els materials i productes rebuts al magatzem quant a la seva qualitat i quantitat per comprovar la idoneïtat i conformitat amb el que s'ha sol·licitat i amb la documentació corresponent –albarans, notes de lliurament.

CR5.2 S'organitza l'emmagatzematge de béns en funció de les característiques de les existències –grau de desgast, qualitat, valor econòmic, altres–, de l'espai del magatzem i del cost de logística.

CR5.3 Es determina l'estoc mínim de seguretat en funció dels períodes mitjans d'aprovisionament, producció i venda, i del programa de producció establert.

CR5.4 Es duu a terme periòdicament l'inventari de magatzem i es registren, en les fitxes de magatzem, les entrades i sortides de béns, utilitzant aplicacions ofimàtiques de gestió d'estocs, a fi de comprovar existències i detectar desviacions, minvaments, robatoris o altres incidències.

CR5.5 Es realitza de forma periòdica el seguiment dels indicadors de control establerts, relatius a l'emmagatzematge de materials i productes, amb eines com el quadre de comandament integral, a fi de detectar desviacions i ineficiències.

CR5.6 S'analitzen les causes de les incidències i desviacions detectades en els processos d'emmagatzematge i es valoren diferents mesures d'ajust o accions correctores i els seus possibles efectes.

CR5.7 Es decideixen les mesures d'ajust o accions correctores ajustant, si s'escau, l'organització del magatzem, l'estoc mínim de seguretat i la realització d'inventaris.

RP6: gestionar la contractació del personal i dels col·laboradors o serveis externs respectant la normativa laboral i mercantil vigent, utilitzant si s'escau assessorament extern quan la complexitat ho requereixi, a fi de millorar la competitivitat del petit negoci o microempresa.

CR6.1 Se seleccionen el personal i els col·laboradors externs en funció de les necessitats detectades, utilitzant instruments de selecció –entrevistes, qüestionaris, proves, entre altres– d'aptitud, o a través d'organitzacions especialitzades en selecció de RH.

CR6.2 Es determinen els tipus de contractes laborals o mercantils en funció del pressupost previst o disponible i dels avantatges fiscals de cadascun d'aquests, utilitzant, si s'escau, assessorament extern quan la complexitat ho requereixi.

CR6.3 Es determinen les condicions de la relació laboral o mercantil –política remunerativa, permisos, vacances, entre altres– amb el personal o els col·laboradors externs –agents comercials, distribuïdors i altres–, en funció de la normativa vigent i utilitzant tècniques de negociació.

CR6.4 Es contracten els serveis o processos que cal externalitzar, decidits en la planificació del negoci, seleccionant el proveïdor i l'oferta més avantatjosa, delimitant les condicions del contracte –preu, qualitat, condicions i terminis de lliurament, altres– i utilitzant tècniques de negociació.

RP7: establir sistemes de gestió de la qualitat i/o mediambiental en petits negocis o microempreses, implantant i controlant els procediments d'actuació necessaris, utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques, i sol·licitant, quan la dificultat ho requereixi, la col·laboració d'assessoria externa, per millorar la competitivitat del petit negoci.

CR7.1 S'identifiquen les normes, els models i reglaments que suporten els sistemes de gestió la qualitat i/o mediambiental, en funció de la mida i sector d'activitat, s'interpreten les especificacions i directrius establertes, i s'utilitza l'assessorament extern quan la complexitat ho requereixi.

CR7.2 Es defineixen de forma documentada els procediments de treball –generals i específics–, les instruccions tècniques i responsabilitats relacionades amb el desenvolupament de les activitats, de conformitat amb les característiques del petit negoci i segons les normes de sistemes de gestió de qualitat i/o mediambiental.

CR7.3 S'implanten els protocols interns de gestió de la qualitat i/o mediambiental, a partir de les normes de sistemes de gestió, i es difonen dins de l'organització amb inclusió de responsables, dates, resultats esperats i pla de seguiment.

CR7.4 Es confecciona la documentació tècnica associada als productes i/o serveis, –utilitzant processadors de textos, si s'escau–, es classifica, s'arxiva i es manté actualitzada per complir les exigències de qualitat establertes.

CR7.5 Es confeccionen els documents que afecten la qualitat i defineixen protocols de relació amb tercers –clients, proveïdors, administracions públiques i altres–, utilitzant processadors de textos, si s'escau, es classifiquen, s'arxiven i es mantenen actualitzats per complir les exigències de qualitat establertes.

CR7.6 Es comprova periòdicament la fiabilitat dels equips, instal·lacions, sistemes i processos utilitzats, d'acord amb les normes i instruccions tècniques establertes per l'organització per tal de constatar-ne el bon funcionament i manteniment.

CR7.7 Es revisa periòdicament l'execució dels procediments a través d'eines com ara el quadre de comandament integral, els qüestionaris, registres relatius a cada procés o observació directa, utilitzant els indicadors establerts en el sistema, a fi de detectar, si s'escau, les no-conformitats.

CR7.8 Es corregeixen les no-conformitats detectades adoptant les mesures necessàries –mètodes preventius, plans de formació o altres– i, si s'escau, revisant la política i els objectius de qualitat del petit negoci, en virtut del principi de millora contínua.

CR7.9 Es realitzen les auditories internes de qualitat i medi ambient, utilitzant assessorament extern quan la complexitat ho requereixi, i es compleixen les instruccions, els plans i procediments establerts en el sistema, a fi d'aportar-hi dades i/o informar de la situació en els processos i/o serveis.

Context professional

Mitjans de producció

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Material d'oficina. Xarxes. Internet. Intranet. Correu electrònic. Arxiu físic i electrònic de la documentació. Aplicacions ofimàtiques generals: bases de dades, processador de text, full de càlcul, altres. Aplicacions ofimàtiques específiques per a la gestió de l'aprovisionament, magatzem i del personal. Programari de quadre de comandament integral o altres d'específics de control de gestió.

Productes i resultats

Adquisició o arrendament d'actius fixos –immobilitzats–, realitzats. Documentació administrativa d'adquisició o arrendament d'actius fixos. Programació i calendari de processos, activitats i tasques. Definició i aplicació de política i estratègies de gestió de persones. Assignació de recursos –humans i materials– i tasques. Avaluació del treball exercit. Necessitats de formació del personal, detectades. Seguiment del programa i calendari d'activitats. Necessitats d'aprovisionament de matèries primeres i altres materials, determinades. Programa d'aprovisionament per proveïdor. Ofertes a proveïdors, sol·licitades i seleccionades. Adquisició de matèries primeres i altres materials. Documentació administrativa de compra i/o subministrament de matèries primeres i altres materials. Recepció de materials i productes al magatzem, verificada. Estoc mínim de seguretat. Inventari de magatzem. Personal i col·laboradors externs per contractar, seleccionats. Tipus de contractes laborals o mercantils, determinats. Incidències, desviacions i ineficiències en el desenvolupament de l'activitat, l'aprovisionament i l'emmagatzematge, detectades. Protocols interns de gestió de la qualitat i mediambiental, implantats. Documentació relativa a la gestió de la qualitat i mediambiental, confeccionada, classificada, arxivada i actualitzada. No-conformitats, detectades.

Informació utilitzada o generada

Pressupost d'inversions. Política d'amortitzacions dels actius fixos. Programa de producció. Tècniques de negociació amb proveïdors. Ofertes o pressupostos de subministrament de mercaderies de proveïdors. Protocols de negociació i de comunicació. Manuals de tècniques de comunicació. Fitxes de magatzem. Legislació laboral. Dades de treballadors/ores. Condicions laborals pactades. Informes de l'assessoria externa. Normativa de protecció de dades. Informació sobre descripció de perfils de llocs de treball. Informe de les necessitats de formació del personal. Manuals de procediments de selecció de personal. Llista d'empreses de selecció de recursos humans. Informació sobre recursos formatius. Indicadors de control de gestió d'aprovisionament definits en el QCI. Indicadors de control de gestió de processos d'emmagatzematge definits en el QCI. Indicadors de control de gestió de recursos humans definits en el QCI. Normes de sistemes de gestió de la qualitat i mediambiental. Consultes sobre diferents entitats certificadores.

Unitat de competència 3

Denominació: COMERCIALITZAR PRODUCTES I SERVEIS EN PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Nivell: 3

Codi: UC1790_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: organitzar les accions necessàries per a la venda de productes i serveis en funció de l'estratègia comercial i de màrqueting definides en la planificació del negoci, per optimitzar els recursos disponibles.

CR1.1 Es concreten els objectius de vendes definint terminis i quantitats, en funció de l'estratègia de màrqueting definida, la previsió i l'evolució de vendes, la informació comercial d'exercicis anteriors i les expectatives i circumstàncies del mercat.

CR1.2 S'obtenen les dades de clients potencials, així com majoristes i detallistes distribuïdors del producte i/o servei, recorrent a fonts d'informació –contactes directes, fires, censos o altres– i enregistrant-les, si s'escau, en aplicacions ofimàtiques de bases de dades.

CR1.3 S'elabora la cartera de clients i s'actualitza a partir de les dades dels clients potencials obtingudes utilitzant aplicacions de gestió de relacions amb clients (CRM).

CR1.4 Es realitza la programació i el calendari de visites a clients en funció del nombre de clients, localització i pressupost, organitzant els comercials, distribuïdors o altres col·laboradors.

CR1.5 Es fa l'argumentari de vendes dels productes i/o serveis en funció de les seves característiques, avantatges, usos, entre altres; es documenta en cas que sigui necessari i es detallen especificacions d'acord amb diferents tipus de clients, situacions i canals de venda.

RP2: realitzar la difusió i promoció dels productes/serveis del petit negoci o microempresa, utilitzant tècniques de màrqueting amb la finalitat de promoure i incrementar les vendes i fidelitzar els clients.

CR2.1 Es realitzen les accions de promoció dels productes i serveis del petit negoci a partir de l'estratègia de màrqueting, i tenint en compte les possibilitats de les tecnologies d'informació, el públic objectiu al qual s'adrecen, els mitjans de comunicació, l'impacte i l'eficàcia d'aquests, així com els usos habituals en el sector.

CR2.2 S'elaboren els suports senzills de promoció i difusió –fullets publicitaris, cartells, pàgina web, bàners o altres– tenint en compte els objectius, la identitat i imatge corporativa, informació del producte i negoci, utilitzant aplicacions ofimàtiques adequades d'edició de fullets i pàgines web.

CR2.3 S'estableixen el contacte i les relacions amb els clients, reals i potencials i es mantenen, aplicant-hi tècniques de màrqueting directe convencionals –visites personals, bustiada, entre altres– o telemàtiques –formularis en línia, sms, correus electrònics, entre altres–, tenint en compte la imatge, l'estratègia comercial de fidelització i el pressupost disponible.

CR2.4 Es gestionen les relacions amb el canal de comercialització contactant de forma personal i directa –convencional o telemàtica– i informant d'aquelles promocions, marxandatge en el punt de venda i característiques dels productes i serveis que es comercialitzen de manera que es mantingui una relació fluïda i beneficiosa per a ambdós.

RP3: realitzar la venda i postvenda de productes i/o serveis, atenent els clients i negociant-hi –personalment o telemàticament– en funció del seu perfil, per aconseguir els objectius de venda, satisfer els clients i fidelitzar-los.

CR3.1 Es realitza l'atenció al client –personal, telefònica o telemàtica– aplicant-hi fórmules de tractament específiques en funció del canal de comunicació.

CR3.2 S'identifiquen les necessitats del client en funció del seu perfil, aplicant-hi tècniques d'escolta activa, mitjançant entrevistes, o a través de mitjans telemàtics –correu electrònic, pàgines web–, i s'introdueix, si s'escau, la informació resultant en aplicacions de gestió de relació amb clients.

CR3.3 S'adapten al client l'oferta dels productes i els serveis comercialitzats pel petit negoci, a través de mitjans convencionals o telemàtics, a partir de l'argumentari de venda i demostracions del producte o servei.

CR3.4 S'acorden amb el client les condicions de venda –pressupost, terminis de lliurament, forma de pagament, altres– tenint-ne en compte les característiques particulars, la

capacitat per atendre la comanda de conformitat amb les exigències del client i característiques del petit negoci.

CR3.5 Es realitza la venda de productes i/o serveis aplicant-hi les tècniques de venda i refutació d'objeccions adaptades al perfil del client i respectant la normativa vigent.

CR3.6 En cas de fer una comanda a distància (en venda per catàleg, botiga virtual, Internet, mòbil, televisió interactiva o altres), s'ajuda el client durant la fase d'emplenament del formulari de la comanda.

CR3.7 Es fa el servei postvenda –garantia, reparacions, recanvis, resolució de reclamacions, altres–, atenent les incidències o necessitats dels clients amb diligència i duent a terme les gestions necessàries.

RP4: gestionar la documentació associada al procés comercial del petit negoci o microempresa utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques per assegurar l'eficiència i la concordança de dades, la forma i els terminis.

CR4.1 S'elaboren els documents relatius a la venda –contracte de venda de productes o serveis, comanda, factura, albarà, tiquets, rebuts, altres– i s'enregistren, de forma manual o a través d'aplicacions ofimàtiques de gestió comercial, de conformitat amb les condicions de venda acordades –preus, descomptes, IVA, formes de pagament, condicions de lliurament, terminis, entre altres–, complint la normativa vigent.

CR4.2 Es comprova la documentació del procés comercial –albarans, factures emeses, altres– i se'n verifiquen l'exactitud, la integritat i l'adequació als acords assolits amb els clients en els contractes de venda o ordres de comanda.

CR4.3 Si s'escau, es comuniquen les incidències detectades en el procés comercial –errors en quantitats, preus o altres–, a qui correspongui –clients, distribuïdors, comercials o altres–, de forma clara, concisa i diligent, seleccionant el mitjà més adequat al seu perfil –presencialment, oralment, fax, correu electrònic– i utilitzant un llenguatge conciliador.

CR4.4 S'arxiven els documents utilitzats, convencionalment o informàticament, seguint criteris de seguretat i confidencialitat de la informació segons la normativa vigent.

RP5: controlar les operacions de venda i resoldre els imprevistos, les queixes i reclamacions dels clients per garantir la qualitat del procés de comercialització.

CR5.1 Es realitza l'atenció de les queixes i reclamacions presentades pel client, aplicant-hi tècniques de resolució de conflictes, es comunica la decisió adoptada respectant la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

CR5.2 S'avalua el nivell de satisfacció de la clientela a través de contacte directe, enquestes i/o qüestionaris periòdics, utilitzant els sistemes de comunicació amb el client –visites presencials, correspondència postal, Internet, altres.

CR5.3 S'avalua l'eficàcia de la comercialització i gestió de vendes comparant els objectius de venda previstos amb les vendes efectives realitzades.

CR5.4 Es defineixen les mesures de millora del pla de vendes, de les accions de promoció i comercialització a partir del seguiment dels indicadors de control comercials i de l'anàlisi de les reclamacions i queixes, i si s'escau, s'ajusta l'estratègia de comercialització i màrqueting.

Context professional

Mitjans de producció

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Material d'oficina. Xarxes. Internet. Intranet. Correu electrònic. Cercadors d'informació en línia. Arxiu físic i electrònic de la documentació. Aplicacions ofimàtiques generals: bases de dades, processador de text, full de càlcul, altres. Aplicacions ofimàtiques específiques per a la gestió comercial. Documents de compravenda. Aplicacions ofimàtiques per a la relació amb el client (CRM). Enquestes de satisfacció de clients, consumidors. Quadre de comandament integral.

Productes i resultats

Objectius de venda, concretats. Dades de clients potencials, majoristes, detallistes, distribuïdors, obtingudes i enregistrades. Cartera de clients. Programació i calendari de visites a clients. Argumentari de vendes. Accions de promoció i difusió, realitzades. Necessitats dels clients, identificades. Condicions de venda, acordades. Venda de productes i serveis, realitzada. Servei postvenda, realitzat. Documentació administrativa del procés comercial. Resolució de queixes i reclamacions de la clientela. Nivell de satisfacció de la clientela, avaluat. Eficàcia de la comercialització i de la gestió de vendes, avaluades. Mesures de millora del pla de vendes, de les accions promocionals i de comercialització.

Informació utilitzada o generada

Estratègia de màrqueting i comercialització del petit negoci. Informació de clients potencials, majoristes, detallistes, distribuïdors del sector. Imatge corporativa del petit negoci. Tècniques de màrqueting directe. Estratègia de fidelització del petit negoci. Pressupost disponible per a accions de màrqueting. Informes de l'assessoria externa sobre mecanismes i costos de difusió comercial. Llista d'empreses especialitzades en accions de comunicació. Codi deontològic de l'agent comercial. Codi de bones pràctiques comercials. Sol·licituds d'informació dels clients. Reclamacions efectuades pels clients. Qüestionaris i enquestes de satisfacció del client. Manuals de procediments normalitzats de captació comercial. Protocols de negociació i de comunicació. Manuals de tècniques de comunicació. Normativa vigent en matèria de protecció de dades. Indicadors de control de gestió comercial i de vendes definits en el QCI.

Unitat de competència 4

Denominació: REALITZAR LES GESTIONS ADMINISTRATIVES I ECONOMICOFINANCIERES DE PETITS NEGOCIS

Nivell: 3

Codi: UC7033_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: realitzar els tràmits necessaris per emprendre o desenvolupar petits negocis o microempreses, respectant la normativa vigent, en funció de la forma jurídica seleccionada i utilitzant l'assessorament o els serveis externs –públics o privats– quan la complexitat ho requereixi.

CR1.1 S'efectuen els tràmits que cal seguir en els processos de constitució i posada en marxa del negoci davant l'administració competent, en funció del tipus de petit negoci i la seva activitat, i s'emplenen els documents exigits.

CR1.2 S'efectuen els tràmits administratius per variació de les circumstàncies rellevants del negoci –modificació de l'objecte social, canvi de personalitat jurídica, modificació del capital, canvi de denominació social i altres–, davant les administracions competents, i s'emplena la documentació corresponent.

CR1.3 Si s'escau, es tramiten el registre del nom comercial, els signes distintius del petit negoci –logotips, anagrames o altres–, les patents i les marques, en l'organisme competent, i s'aporta la documentació requerida dins del termini i en la forma escaient.

CR1.4 S'efectuen les obligacions comptables, fiscals i laborals associades a l'inici o a la variació de les circumstàncies rellevants de l'activitat, davant l'administració competent, per via convencional o telemàtica, i s'aporta la documentació pertinent dins del termini i en la forma escaient.

CR1.5 Se seleccionen i es contracten les pòlisses d'assegurança per a l'exercici i desenvolupament de l'activitat, en funció de les cobertures necessàries segons les circumstàncies, els riscos, les contingències i exigències legals de l'activitat específica del petit negoci.

CR1.6 S'arxiven les còpies de tots els documents utilitzats, convencionalment o informàticament, i es respecten els criteris i terminis legals de custòdia, seguretat i confidencialitat.

RP2: gestionar l'obtenció dels recursos financers necessaris –fons propis, crèdits, préstecs, ajornaments de deutes i altres–, negociar les condicions i seleccionar el producte més adequat per cobrir les necessitats financeres de l'organització.

CR2.1 Se sol·liciten les subvencions i els subsidis públics o privats planificats, presentant la documentació exigida dins del termini i en la forma escaient davant l'organisme o entitat corresponent.

CR2.2 Se selecciona el producte de finançament aliè adequat a les necessitats de l'activitat –préstecs, microcrèdits, préstecs participatius, altres–, a partir de la planificació financera i el nivell de risc, una vegada analitzada la informació disponible i actualitzada sobre els diferents productes i els requisits i les garanties exigits.

CR2.3 S'obtenen els crèdits, descomptes d'efectes i altres serveis bancaris negociant les millors condicions de mercat, i es compleixen els requisits i procediments exigits davant l'entitat financera seleccionada.

CR2.4 Es negocien amb els proveïdors les condicions preferents de pagament, els ajornaments, descomptes o altres compensacions no dineràries, i se selecciona l'estratègia adequada en funció dels marges d'actuació establerts pel petit negoci i de les característiques dels proveïdors.

RP3: gestionar i controlar els cobraments i pagaments de l'activitat tramitant els documents necessaris a fi de garantir que els fluxos de tresoreria s'efectuen en la forma i terminis acordats/previstos.

CR3.1 S'estableix el calendari de cobraments i pagaments d'acord amb les obligacions assumides i els drets de cobrament previstos.

CR3.2 Es formalitzen els documents i mitjans de cobrament i pagament –convencionals i/o telemàtics– i es tramiten processant les dades necessàries, a través de paquets integrats de gestió o aplicacions ofimàtiques específiques, si s'escau, i es compleixen els requisits, la forma i els terminis pactats amb clients, proveïdors, entitats financeres o altres.

CR3.3 Es revisen periòdicament les operacions de cobrament i pagament –a través de banc, caixa, telemàticament o altres mitjans– i es comprova l'exactitud de les dades, els venciments i els imports, documents suport, condicions, terminis pactats i altres dades pertinents.

CR3.4 Es comuniquen les incidències detectades en les anotacions i extractes bancaris –dates de valoració, imports, altres– a l'entitat interessada a través dels mitjans de comunicació disponibles i se'n gestiona la solució.

CR3.5 Es reclamen els impagaments o deutes vençuts de clients per via formal –convencionalment o telemàticament– i es fa un seguiment periòdic del seu recobriment.

CR3.6 Es decideix l'assegurament de cobraments en funció del seu cost, de les garanties legals ofertes i del nivell de risc del client.

CR3.7 Es comprova la disponibilitat de liquiditat de forma periòdica –setmanal, mensual o trimestral– en funció dels fluxos de tresoreria esperats en el calendari de cobraments i pagaments, utilitzant eines com ara fulls de càlcul, a fi de detectar dèficits o excessos de tresoreria.

CR3.8 Les mesures d'ajust de tresoreria –gestió de puntes, pòlisses de crèdit, altres– s'estableixen a partir dels dèficits o excessos de tresoreria detectats, la naturalesa de les desviacions, tenint en compte els costos dels productes financers i bancaris disponibles.

RP4: realitzar la gestió administrativa de les obligacions comptables, fiscals i laborals d'un petit negoci o microempresa a través d'aplicacions ofimàtiques específiques, utilitzant l'assessorament o els serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.1 Es prepara, si s'escau, la documentació necessària per comptabilitzar, i s'identifiquen els documents de suport de les transaccions econòmiques.

CR4.2 Es realitza, si s'escau, el registre comptable de les operacions, a través de paquets integrats de gestió, utilitzant, si s'escau, serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.3 S'elaboren els comptes anuals a partir de la informació comptable registrada i d'acord amb la normativa vigent, a través de paquets integrats de gestió, utilitzant, si s'escau, serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.4 Es realitzen el registre i dipòsit mercantil, si s'escau, dels llibres comptables i dels comptes anuals de conformitat amb els procediments i terminis establerts legalment.

CR4.5 S'emplena la documentació administrativa de caràcter laboral –comunicats d'alta/baixa/variació de dades, contractes laborals, nòmines, butlletins de cotització a la seguretat social– i es tramita a través de mitjans convencionals i/o telemàtics, utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques, i es recorre, si s'escau, a serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.6 Es formalitza la liquidació de pagaments d'IVA, IRPF, IS i altres, a través de mitjans convencionals i/o telemàtics, utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques, complint els terminis i requisits legals establerts i utilitzant, si s'escau, serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.7 Es comprova el compliment, dins del termini i en la forma escaient, de les obligacions fiscals del petit negoci, a través del control dels documents –declaracions, liquidacions i justificants de pagament– i es verifiquen la correcció de les dades i la realització del pagament o sol·licitud de devolució, utilitzant, si s'escau, serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.8 S'arxiva la documentació elaborada i tramitada, de caràcter mercantil, comptable, fiscal i laboral, i es conserva respectant els criteris i terminis legals de custòdia, seguretat i confidencialitat.

Context professional

Mitjans de producció

Equips ofimàtics –terminals informàtics, portàtils, impressora, escàner, fax, fotocopiadora, equip de telefonia fixa i mòbil, altres–. Material d'oficina. Xarxes. Internet. Intranet. Correu electrònic. Cercadors d'informació en línia. Arxiu físic i electrònic de la documentació. Impresos de documents de cobrament i pagament. Contractes físics i telemàtics de productes financers. Programes de càlcul financer. Aplicacions ofimàtiques de gestió de pressupostos. Programari de gestió de cobraments i pagaments. Impresos oficials de subvenció. Aplicacions ofimàtiques de gestió comptable i fiscal. Paquets integrats de gestió.

Productes i resultats

Tràmits administratius de constitució i posada en marxa del petit negoci. Tràmits administratius per variació de les circumstàncies rellevants del petit negoci. Patents, marques i nom comercial, registrats. Pòlisses d'assegurances, seleccionades. Subvencions i subsidis públics, sol·licitats. Productes de finançament aliè, seleccionats i negociats. Negociació de condicions preferents de pagament amb proveïdors. Calendari de cobraments i pagaments. Documents de cobrament i pagament, seleccionats, formalitzats i revisats. Reclamacions d'impagaments o per venciment de deutes a clients. Assegurament de cobraments, decidit. Disponibilitat de liquiditat periòdica, comprovada. Mesures d'ajust de tresoreria. Registre comptable de les operacions. Comptes anuals. Documentació administrativa de caràcter laboral, emplenada i tramitada. Liquidació de pagaments de tributs, tramitada i verificada.

Informació utilitzada o generada

Legislació mercantil. Informació sobre condicions de pagament i cobrament amb clients, proveïdors i entitats bancàries. Contractes de pòlisses d'assegurances. Normativa aplicable a la concessió de subvencions i subsidis públics i/o privats. Càlcul de costos de finançament aliè. Informes de risc dels productes de finançament aliè. Informació actualitzada sobre productes financers del mercat. Informació sobre empreses dedicades a l'assegurament de cobraments. Càlcul de costos d'assegurament de cobraments. Condicions de renegociació d'impagaments. Informes sobre l'estat de la tresoreria. Extractes bancaris. Anotacions comptables de bancs. Registre de caixa. Informes

d'empreses d'assessorament economicofinancer. Pressupost de tresoreria. Necessitats de tresoreria. Legislació fiscal i tributària. Calendari fiscal. Pla general comptable de PIMES i/o específic del sector. Documents per comptabilitzar.

Unitat de competència 5

Denominació: GESTIONAR LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS EN PETITS NEGOCIS

Nivell: 2

Codi: UC7034_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: realitzar avaluacions de riscos generals i específics en petits negocis, qualificar-los segons la seva gravetat de conformitat amb procediments objectius de valoració, utilitzant serveis de prevenció aliens quan la normativa ho exigeixi, per adoptar mesures preventives.

CR1.1 S'identifiquen els riscos laborals –determinació dels elements perillosos i la identificació dels treballadors/ores exposats a aquests–, de forma documentada i a partir de la informació relativa a l'organització del petit negoci, les característiques i la complexitat dels llocs de treball, les substàncies o matèries primeres utilitzades, els equips de treball i del condicionament dels llocs de treball.

CR1.2 S'obtenen la informació i les propostes dels treballadors/ores relatives a la identificació de riscos i l'aplicació de l'activitat preventiva, mitjançant la realització de reunions, xerrades, enquestes i altres.

CR1.3 S'avaluen els riscos identificats en funció de criteris objectius de valoració, tenint en compte la probabilitat d'ocurrència i la potencial severitat del dany, i se n'estableix el nivell de tolerància.

CR1.4 S'actualitza l'avaluació dels riscos laborals quan es modifiquin les condicions de treball o en ocasió dels danys per a la salut que s'hagin produït, i es documenten els nous riscos i la seva valoració segons criteris objectius.

CR1.5 Es defineixen les mesures preventives a partir dels riscos avaluats, els requisits legals i en funció de les característiques del petit negoci.

CR1.6 Es defineixen les mesures preventives relatives a la realització d'activitats potencialment perilloses i davant riscos greus i imminents detectats, a partir dels problemes o incidents detectats en l'avaluació de riscos, la informació aportada pels treballadors/ores i de conformitat amb la normativa vigent.

CR1.7 Es defineixen les mesures correctores dels riscos greus i imminents detectats a partir de l'avaluació realitzada, i s'estableixen un procediment i un calendari de posada en marxa, de conformitat amb la normativa vigent.

CR1.8 Es recopila la informació relativa a accidents i/o incidents –fets ocorreguts, equips i el seu estat, persones involucrades, possibles causes, entre altres–, de manera documentada, i s'emplena, si s'escau, el comunicat d'accidents.

RP2: planificar i gestionar l'activitat preventiva en petits negocis a partir d'una avaluació dels riscos per a la seguretat i la salut dels treballadors/ores, i a través de definició d'estratègies d'implantació, aplicació i control d'un pla de prevenció de riscos laborals, a fi d'eliminar, controlar o reduir els riscos.

CR2.1 Es documenta el pla de prevenció de riscos laborals recollint els elements exigits per la normativa aplicable –política, objectius i metes en matèria preventiva; l'organització de la prevenció en l'empresa; entre altres– i utilitzant l'assessorament o els serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR2.2 Es determinen els mitjans humans i materials necessaris per a la posada en marxa les mesures preventives decidides, així com l'assignació dels recursos econòmics, a partir

de l'avaluació de riscos realitzada i de les necessitats identificades per a prevenció en el petit negoci.

CR2.3 Es programa el desenvolupament de l'activitat preventiva establint les fases i prioritats del seu desenvolupament en funció de la magnitud dels riscos identificats i del nombre de treballadors/ores exposats a aquests.

CR2.4 Es comprova periòdicament la implantació del pla de prevenció dels riscos detectats en l'avaluació, utilitzant instruments, com ara llistes de control, per a l'observació directa d'aplicació de les mesures de prevenció per part dels treballadors/ores i la utilització de mitjans i equips de prevenció que estableix el pla.

CR2.5 Es controla presencialment el compliment de les activitats preventives, en el cas de prestació de serveis, manipulació de productes o processos perillosos, utilitzant instruments específics per a l'observació directa.

CR2.6 Es comprova que els equips de protecció individual es troben en correctes condicions d'ús, que són els adequats a l'activitat desenvolupada i que estan degudament senyalitzats, d'acord amb les mesures preventives establertes.

CR2.7 Es coordina l'activitat preventiva amb la d'altres empreses, en el cas en què treballadors/ores pertanyents a dues empreses o més desenvolupin activitats en un mateix lloc de treball; s'estableixen coordinadament els mitjans necessaris quant a la protecció i prevenció de riscos i se n'informa els empleats/ades, de conformitat amb el que estableix la normativa.

CR2.8 S'integren la planificació i gestió de l'activitat preventiva en el sistema de gestió del petit negoci de conformitat amb el que estableix la normativa específica.

RP3: comprovar la idoneïtat i l'adequació de les condicions vinculades a l'ordre, la neteja, manteniment general i dels diferents tipus de senyalització, en un petit negoci, de conformitat amb l'avaluació de riscos i la planificació preventiva, per fomentar i promoure actuacions preventives bàsiques.

CR3.1 Es comprova que les zones de pas, sortides i vies de circulació dels llocs de treball i, especialment, les sortides i vies de circulació previstes per a l'evacuació en casos d'emergència romanen lliures d'obstacles perquè puguin ser utilitzades sense dificultats en tot moment.

CR3.2 Es comprova que els llocs de treball, inclosos els locals de servei i d'atenció al públic, i els seus respectius equips i instal·lacions, es netegen segons la periodicitat establerta per mantenir-los en tot moment en condicions higièniques adequades, i que s'eliminen amb rapidesa les deixalles, les taques de greix, els residus de substàncies perilloses i altres productes residuals per evitar que puguin originar accidents o contaminar l'ambient de treball.

CR3.3 Es verifica el funcionament adequat de les instal·lacions, mobiliari i els equips en els llocs de treball, així com el seu manteniment periòdic, d'acord amb el que s'estableix, i es detecten les deficiències que puguin afectar la seguretat i salut dels treballadors/ores, i si s'escau, s'esmenen.

CR3.4 Es comprova que la senyalització de seguretat i salut en el treball està situada degudament de conformitat amb l'avaluació de riscos realitzada i amb la normativa, per informar, alertar i orientar els treballadors/ores.

CR3.5 Es controlen les condicions de seguretat dels llocs, instal·lacions, equips i ambient de treball, mitjançant comprovacions periòdiques protocol·litzades per prevenir riscos laborals.

CR3.6 Es realitzen les activitats de promoció, en l'àmbit de l'ordre, la neteja, la senyalització i el manteniment en general, utilitzant diferents mitjans i mètodes d'acord amb cada cas: cartells, demostracions pràctiques, taulers d'anuncis, mitjans audiovisuals, entre altres, per impulsar la comunicació/recepció correctes del missatge.

CR3.7 Es recopilen les propostes preventives relatives a l'ordre, neteja, senyalització i el manteniment general aportades pels treballadors/ores mitjançant la realització de reunions formals o informals, xerrades, preguntes i altres.

RP4: desenvolupar les mesures i els protocols d'emergència i evacuació, o si s'escau, col·laborar amb serveis de prevenció aliena, verificant els equips, les instal·lacions i la senyalització vinculats, per actuar en cas d'emergència i primers auxilis.

CR4.1 Es confecciona el pla d'emergències o d'evacuació de forma documentada, establint les mesures i els protocols d'actuació davant diferents situacions d'emergència, designant per a això el personal encarregat de posar-lo en pràctica, i utilitzant l'assessorament o els serveis externs quan la complexitat ho requereixi.

CR4.2 Es transmeten als treballadors/ores els protocols d'actuació davant diferents situacions d'emergència, a través de diferents mitjans i mètodes –per escrit, oralment, altres–, s'assegura i es comprova que els comprenen realitzant diferents i successius aclariments i preguntes o mitjançant la realització de pràctiques i simulacres.

CR4.3 S'executen les primeres intervencions en situació d'emergència i les actuacions adreçades als primers auxilis, si s'escau, seguint els protocols que estableix el pla d'emergències o d'evacuació.

CR4.4 Es revisen de forma periòdica les instal·lacions fixes i els equips portàtils d'extinció d'incendis en compliment de la normativa, i es comprova la disponibilitat per usar-los immediatament en cas d'incendi.

CR4.5 Es revisen els equips de lluita contra incendis, mitjans d'alarma, les vies d'evacuació i sortides d'emergència, i es comprova que aquests estan ben senyalitzats, visibles i accessibles, per actuar en situacions d'emergència i d'acord amb la normativa.

CR4.6 Es revisa i es reposa periòdicament la farmaciola de primers auxilis, amb la finalitat de mantenir-la assortida degudament, d'acord amb la legislació.

CR4.7 Es mantenen actualitzats i operatius els mitjans d'informació, comunicació i transport, necessaris en l'emergència, per actuar en cas d'emergència.

RP5: desenvolupar accions d'informació i formació relatives a riscos laborals i mesures preventives, de conformitat amb el que estableixen el pla de prevenció i la normativa aplicable, per tal de fomentar i promoure comportaments segurs, per a la implicació i participació dels treballadors/ores en l'activitat preventiva.

CR5.1 Es comprova que les accions d'informació i formació a treballadors/ores, relatives a riscos laborals i mesures preventives, s'adapten a les necessitats detectades en l'avaluació de riscos i planificació preventiva.

CR5.2 Es transmeten als treballadors/ores la informació i formació relatives als riscos laborals i l'activitat preventiva, de forma directa, utilitzant diversos mitjans i mètodes, i es comprova que els comprenen mitjançant demostracions, realització de pràctiques, simulacions o altres.

CR5.3 Es comprova l'efectivitat de les accions d'informació i formació a treballadors/ores i es verifica que en l'acompliment del seu treball s'apliquen les mesures preventives, s'utilitzen els equips de protecció individual adequadament i es respecten les normes de seguretat.

CR5.4 Es comunica de manera efectiva la informació als treballadors/ores especialment sensibles a determinats riscos, per mitjà d'entrevistes personals o qüestionaris preestablerts, es comprova la comprenen i es realitzen aclariments.

CR5.5 Es transmeten les instruccions i normes d'ús, manipulació i manteniment dels equips de protecció individual (EPI) als treballadors/ores, de forma directa, utilitzant diversos mitjans i mètodes, i se'n comprova l'efectivitat a través de la realització de pràctiques, simulacions, preguntes i altres.

CR5.6 Es comprova que les pautes d'acció preventives en el desenvolupament de les activitats de més risc es duen a terme d'acord amb el que estableix el pla de prevenció, i es verifica de forma directa que es respecten les normes de seguretat i mesures previstes.

RP6: cooperar amb els serveis de prevenció aliena quan la normativa ho requereixi, canalitzant la informació referent a necessitats formatives, propostes de millora, accidents, incidents i gestionant la documentació relativa a la prevenció de riscos laborals, per millorar la seguretat i salut dels treballadors/ores.

CR6.1 S'identifiquen les funcions i competències dels organismes i entitats lligats a la prevenció de riscos laborals per seguir el protocol establert en les relacions i pautes de comunicació necessàries.

CR6.2 Es recopila, es classifica, s'arxiva i es manté actualitzada la documentació relativa a la gestió de la prevenció, així com la que identifica organismes i entitats competents, per cooperar, si s'escau, amb els serveis de prevenció.

CR6.3 Es registra l'obtenció d'informació sobre incidents, accidents i malalties professionals en els documents previstos a aquest efecte per lliurar-los posteriorment, si s'escau, als serveis de prevenció aliena.

CR6.4 Si s'escau, es comuniquen les necessitats formatives i informatives derivades de conductes i accidents i incidents esdevinguts en l'empresa, que es detectin, al servei de prevenció aliena per realitzar accions concretes de millora en la seguretat i salut dels treballadors/ores.

CR6.5 Es realitza la formulació de propostes al representant dels treballadors/ores, al servei de prevenció aliena, entre altres, amb la finalitat de millorar els nivells de seguretat i salut.

CR6.6 S'apliquen les accions de millora i correctives en matèria preventiva, establint un procediment i calendari de posada en marxa i de conformitat amb la normativa vigent.

Context professional

Mitjans de producció

Mitjans de protecció en llocs de treball, equips i instal·lacions en treballs i/o activitats d'especial risc en el petit negoci. Equips de protecció individual (EPI). Elements de seguretat, com ara: xarxes, senyals, baranes, alarmes, manòmetres, vàlvules de seguretat. Equips i mètodes necessaris per realitzar estimacions de risc i/o comprovar l'eficàcia de les mesures de prevenció implantades. Equips de mesurament termohigromètric. Elements ergonòmics d'un lloc de treball. Mitjans de manteniment de la higiene en les instal·lacions. Mitjans de detecció i extinció d'incendis. Mitjans d'evacuació, actuació i primers auxilis. Farmaciola de primers auxilis. Mitjans per a l'elaboració, distribució, difusió i implantació de les activitats relacionades amb la gestió de la prevenció de riscos laborals.

Productes i resultats

Riscos laborals identificats i avaluats. Mesures preventives definides i implantades. Mesures correctores dels riscos greus i imminents, definides i implantades. Informació relativa a accidents i incidents, recopilada i registrada. Pla de prevenció de riscos laborals, establert i implantat. Mitjans humans i materials necessaris per posar en marxa les mesures preventives, determinats. Estat de neteja i manteniment dels llocs de treball, instal·lacions, mobiliari i equips, comprovat periòdicament. Senyalització de seguretat i salut en el treball, comprovada. Pla d'emergències i d'evacuació, confeccionat. Protocols d'actuació davant situacions d'emergència transmesos als treballadors/ores. Instal·lacions fixes i equips d'extinció d'incendis, revisats periòdicament. Farmaciola de primers auxilis, revisada i reposada periòdicament. Accions d'informació i formació relatives a riscos laborals i mesures preventives, transmeses als treballadors/ores i verificada la seva efectivitat. Instruccions i normes d'ús dels EPI transmeses als treballadors/ores i verificada la seva efectivitat. Documentació relativa a la gestió de la prevenció, recopilada, arxivada i actualitzada. Accions de millora i correctives en matèria preventiva, aplicades.

Informació utilitzada o generada

Normativa de prevenció de riscos laborals. Documentació d'equips i instal·lacions existents, activitats i processos, productes o substàncies i la relacionada amb la notificació i registre de danys a la salut. Mètodes i procediments de treball. Manuals d'instruccions de les màquines, equips de treball i equips de protecció individual (EPI). Informació de riscos físics, químics, biològics i ergonòmics. Zones o locals de risc especial. Condicions de seguretat, el medi ambient de treball i l'organització del treball.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: PLANIFICACIÓ I INICIATIVA EMPRENEDORA EN PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: MF1788_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1788_3: Planificar iniciatives i activitats empresarials en petits negocis o microempreses.

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: Actitud emprenedora i oportunitats de negoci.

Codi: UF1818

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: detectar oportunitats de negoci, aplicant-hi tècniques de creativitat o generació d'idees i analitzant els avantatges competitius, les capacitats de l'emprenedor/a, les circumstàncies i variables del sector i de l'entorn associat a les idees plantejades.

CE1.1 Definir les principals característiques personals, tècniques i formatives que ha de tenir el perfil d'emprenedor/a de petits negocis i jerarquitzar-les.

CE1.2 Enumerar les principals eines i instruments –convencionals i/o telemàtics– per a l'autodiagnòstic de les habilitats i actituds de l'emprenedor/a.

CE1.3 Aplicar tècniques de creativitat en la generació d'idees de negoci i prioritzar-les segons la seva factibilitat.

CE1.4 Identificar els diferents tipus de cercadors –convencionals o telemàtics– i explicar-ne el mode d'ús i les tècniques d'obtenció d'informació.

CE1.5 Analitzar fonts d'informació i d'idees de negoci, comparant els avantatges i inconvenients de cadascuna d'aquestes.

CE1.6 Analitzar les principals circumstàncies exògenes –conjuntura econòmica, variables sociològiques, demogràfiques, jurídiques, polítiques, altres– que, amb caràcter general, poden influir a l'hora de planificar una idea de negoci i justificar la importància de cadascuna d'aquestes.

CE1.7 Definir els principals criteris de segmentació del client –característiques personals, socioeconòmiques, propensió a la compra, altres– i identificar-ne el valor per elaborar l'estratègia del petit negoci.

CE1.8 Identificar les variables que cal tenir en compte en l'estudi de la competència i proveïdors i descriure'n la utilitat per dissenyar l'estratègia comercial i de màrqueting.

CE1.9 Determinar les variables que cal tenir en compte perquè una idea de negoci tingui possibilitats d'èxit en l'àmbit de petits negocis i descriure el grau d'utilitat d'aquestes en la presa de decisions.

CE1.10 Precisar els elements que s'han d'utilitzar en un quadre d'anàlisi DAFO de cara a establir les principals estratègies per desenvolupar una idea de negoci i explicar-ne la utilitat com a instrument de contrast per a la presa de decisions.

CE1.11 Davant un supòsit pràctic convenientment caracteritzat sobre detecció d'oportunitats de negoci, cal:

- Generar idees de negoci per mitjà de tècniques de creativitat i prioritzar-les en funció de criteris de factibilitat.
- Identificar les fortaleeses i debilitats de l'emprenedor/a a través de qüestionaris d'autoavaluació establerts a Internet o altres mitjans.
- Localitzar la informació relacionada amb cada idea presentada –sector, competència, clients potencials, proveïdors– utilitzant les eines disponibles.
- Concretar les variables sociològiques i demogràfiques de segmentació establint el parell producte/mercat –què es vendrà i a qui es vendrà.
- Establir les principals oportunitats i amenaces que ofereix el mercat definit després de la segmentació i identificar els factors diferenciadors de cada idea presentada.
- Realitzar una DAFO amb les variables analitzades –fortaleeses i debilitats de l'emprenedor/a, oportunitats i amenaces de l'entorn– utilitzant el processador de textos.
- Seleccionar la idea empresarial més adequada per al desenvolupament d'un pla de negoci en funció del quadre d'anàlisi DAFO i justificar-ne la decisió.

Continguts

1. Actitud i capacitat emprenedora

- Avaluació del potencial emprenedor/a.
 - Coneixements.
 - Destreses.
 - Actituds.
 - Interessos i motivacions.
- Variables que determinen l'èxit en el petit negoci o microempresa.
 - Variables comercials i de màrqueting.
 - Variables pròpies.
 - Variables de la competència.
- Apoderament:
 - Concepte.
 - Desenvolupament de capacitats personals per a l'emprenentatge.
 - La xarxa personal i social.

2. Anàlisi d'oportunitats i idees de petit negoci o microempresa

- Identificació d'oportunitats i idees de negoci.
 - Necessitats i tendències.
 - Fonts de cerca.
 - La curiositat com a font de valor i cerca d'oportunitats.
 - Tècniques de creativitat en la generació d'idees.
 - Els mapes mentals.
 - Tècnica d'Edward de Bono (Sis barrets).
 - El pensament irradiant.
- Anàlisi DAFO de l'oportunitat i idea negoci.
 - Utilitat i limitacions.
 - Estructura: debilitats, amenaces, fortaleeses, oportunitats.
 - Elaboració de la DAFO.
 - Interpretació de la DAFO.
- Anàlisi de l'entorn del petit negoci o microempresa.
 - Elecció de les fonts d'informació.
 - La segmentació del mercat.
 - La descentralització productiva com a estratègia de racionalització.
 - L'externalització de serveis: «outsourcing».

- Clients potencials.
- Canals de distribució.
- Proveïdors.
- Competència.
- Barreres d'entrada.
- Anàlisi de decisions prèvies.
 - Objectius i metes.
 - Missió del negoci.
 - Els tràmits administratius: llicències, permisos, reglamentació i altres.
 - Visió del negoci.
- Pla d'acció.
 - Previsió de necessitats d'inversió.
 - La diferenciació del producte.
 - Dificultat d'accés a canals de distribució: barreres invisibles.
 - Tipus d'estructures productives: instal·lacions i recursos materials i humans.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROJECTE I VIABILITAT DEL NEGOCI O MICROEMPRESA

Codi: UF1819

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3, RP4 i RP5, pel que fa a formes jurídiques d'empresa, planificació de l'activitat, estats financers de previsió i avaluació periòdica de l'activitat econòmica.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: distingir les principals formes jurídiques de constitució de petits negocis o microempreses i identificar les característiques de cadascuna d'aquestes, els seus avantatges i inconvenients en funció de la normativa vigent.

CE1.1 Classificar les principals formes jurídiques de petits negocis i identificar-ne les característiques.

CE1.2 Interpretar la normativa reguladora de les diferents formes jurídiques vàlides per a un petit negoci d'1 a 10 treballadors, i distingir els avantatges i inconvenients de cadascuna d'aquestes.

CE1.3 Distingir els avantatges i inconvenients de les diferents formes jurídiques utilitzant quadres comparatius a través d'aplicacions ofimàtiques generals, si s'escau.

CE1.4 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre la constitució i posada en marxa d'un petit negoci en un sector d'activitat concret, cal:

- Identificar els avantatges i desavantatges quant a la responsabilitat, de les diferents formes jurídiques aplicables al supòsit plantejat.
- Elaborar un quadre comparatiu de les diferents formes jurídiques estudiades utilitzant les eines informàtiques disponibles.
- Seleccionar la forma jurídica més convenient i avaluar a través d'un quadre comparatiu les dades identificades prèviament.

C2: aplicar tècniques d'organització en la determinació de recursos humans, materials i tecnològics per al desenvolupament de l'activitat en funció de la naturalesa productiva o de prestació de serveis de petits negocis tipus.

CE2.1 Definir les estructures organitzatives i funcionals que es poden donar en diferents tipus de petits negocis i determinar els avantatges i inconvenients de cadascuna d'aquestes.

CE2.2 Detallar els diferents mètodes per documentar els processos, les fases, activitats i/o tasques en un petit negoci.

CE2.3 Determinar els factors de localització del negoci i jerarquitzar-los per a la ubicació adequada del local.

CE2.4 Identificar les variables que cal tenir en compte en el disseny d'un local en les principals activitats comercials de petits negocis tipus.

CE2.5 Identificar els recursos materials i tecnològics en petits negocis tipus en funció de la naturalesa productiva o de prestació de serveis, i descriure'n la utilitat per al desenvolupament de les activitats.

CE2.6 Identificar les qüestions bàsiques que influeixen en les decisions d'inversió –comprar o llogar, produir o subcontractar, classe de tecnologia que cal emprar, altres– i distingir-ne els avantatges i inconvenients.

CE2.7 Identificar les funcions, utilitats i el cost de les principals aplicacions ofimàtiques –generals o específiques– de suport a la gestió de petits negocis disponibles en el mercat, com ara processadors de textos, fulls de càlcul, eines de gestió comercial, comptable, entre altres, i establir els avantatges i inconvenients de cadascuna d'aquestes.

CE2.8 Identificar les diferents funcions del personal i principals activitats que es poden presentar en petits negocis tipus, en funció de la naturalesa productiva o de prestació de serveis, i establir el perfil professional per a cadascuna d'aquestes.

CE2.9 Analitzar les característiques i prestacions d'eines ofimàtiques de control, com ara el quadre de comandament integral i explicar la importància i els avantatges d'utilitzar-lo per controlar l'activitat.

CE2.10 Identificar els factors o les àrees crítiques més rellevants que cal controlar en petits negocis i associar-los amb els indicadors definits en un quadre de comandament integral.

CE2.11 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre les activitats realitzades en petits negocis tipus, cal:

- Decidir la ubicació i el disseny del local o espai físic, basant-se en les variables enumerades en el supòsit.
- Documentar els processos i identificar les fases, activitats i/o tasques que els componen.
- Identificar els diferents llocs de treballs necessaris i el perfil professional que requereix cada procés, fase, activitat o tasca.
- Detectar els recursos materials necessaris en funció de la mida i activitats indicades.
- Prendre les decisions que es considerin més oportunes sobre comprar, llogar béns d'immobilitzat, produir o subcontractar tot o part del procés productiu i la tecnologia que, si s'escau, es farà servir.
- Escollir indicadors bàsics per controlar l'activitat utilitzant un quadre de comandament integral i establint estàndards objectiu, basant-se en la informació subministrada.

C3: analitzar els pressupostos economicofinancers de petits negocis o microempreses i distingir les variables necessàries per confeccionar els estats comptables de previsió.

CE3.1 Definir el concepte i significat de pressupost i identificar-ne les principals característiques.

CE3.2 Interpretar el contingut del pressupost d'inversions i identificar-ne les característiques.

CE3.3 Explicar la confecció del pressupost operatiu i determinar les principals fases i els pressupostos parcials que cal establir.

CE3.4 Analitzar el pressupost de vendes i distingir les partides que el componen i les seves variables.

CE3.5 Analitzar el pressupost de compres i aprovisionament, i distingir les partides afectades per calcular-lo amb les seves variables.

CE3.6 Identificar les subvencions que els organismes públics ofereixen habitualment a petits negocis, i descriure els requisits exigits en cadascuna d'aquestes.

CE3.7 Analitzar el pressupost financer, identificar les principals fonts de finançament per a petits negocis, determinar-ne els costos, les característiques i condicions d'accés i establir-ne els avantatges i desavantatges.

CE3.8 Explicar les principals magnituds comptables i masses patrimonials –actiu, passiu, patrimoni net, circulat, immobilitzat– i identificar les característiques comunes dels elements que les componen.

CE3.9 Analitzar l'estructura dels estats financerocomptables, de previsió o reals, de petits negocis –balanç, compte de pèrdues i guanys, estat de tresoreria, estat de canvis en el patrimoni net i memòria– i identificar-ne el contingut bàsic.

CE3.10 Descriure les principals utilitats i prestacions dels fulls de càlcul aplicats a la confecció de pressupostos i estats financerocomptables.

CE3.11 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre l'organització dels recursos –humans, materials i tecnològics– d'un petit negoci i un cop identificats els costos, les fonts de finançament disponibles i el perfil del client potencial, i utilitzant fulls de càlcul, cal:

- Elaborar el pressupost de vendes, tenint en compte els criteris de fixació de preus definits prèviament.
- Calcular el pressupost de compres i aprovisionament, tenint en compte l'estratègia comercial definida prèviament.
- Confeccionar el pressupost d'inversions i establir la vida útil dels actius corresponents, així com les seves quotes anuals d'amortització econòmica.
- Seleccionar les fonts de finançament més adequades a les necessitats detectades i elaborar el pressupost financer corresponent.
- Elaborar el balanç inicial de partida del projecte.
- Confeccionar els estats comptables de previsió –el balanç de situació, el compte de resultats i l'estat de tresoreria– per als tres primers anys d'activitat en funció de la informació subministrada i elaborada.

C4: determinar la viabilitat economicofinancera de diferents petits negocis o microempreses, i distingir els paràmetres més habituals per detectar desequilibris financers.

CE4.1 Detallar els diferents equilibris patrimonials i explicar-ne els efectes sobre la solvència i l'estabilitat en els petits negocis.

CE4.2 Establir el significat i les implicacions de punt mort o llindar de rendibilitat per tal d'obtenir de manera raonada la fórmula per calcular-lo a partir de la classificació dels costos en fixos i variables.

CE4.3 Identificar les variables afectades per calcular les principals ràtios financeres, econòmiques i de rotació utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques o fulls de càlcul, i justificar-ne la utilitat en l'estudi de viabilitat d'estats comptables.

CE4.4 Definir procediments d'actuació que cal seguir davant la detecció de desviacions com a conseqüència del càlcul de ràtios economicofinanceres i identificar els mecanismes més adequats per corregir els desequilibris més comuns i importants.

CE4.5 Explicar el mètode de càlcul de la rendibilitat de projectes d'inversió –VAN (valor actual net) i TIR (taxa interna de retorn)– utilitzant fulls de càlcul o altres aplicacions ofimàtiques específiques.

CE4.6 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre els estats financers d'un petit negoci en un exercici concret, cal:

- Calcular el punt mort o llindar de rendibilitat a partir de la classificació dels costos en fixos i variables.
- Calcular les ràtios més significatives –coeficient bàsic de finançament, garantia, solvència, realitzable i liquiditat o tresoreria, rendibilitat financera, rendibilitat econòmica, rendibilitat comercial, marge brut i marge operatiu– seleccionant les variables adequades per a cadascun.
- Determinar la viabilitat economicofinancera del petit negoci i interpretar les dades quantificades.
- Proposar la solució més idònia en funció de l'estudi realitzat i de la previsió de pagaments i cobraments futura.

Continguts

1. Constitució jurídica del petit negoci o microempresa

- Classificació de les empreses.
 - Per la seva finalitat.
 - Per la seva activitat.
 - Per la seva mida.
 - Pel seu àmbit territorial.
 - Per la naturalesa del seu capital.
- Tipus de societats mercantils més comunes en petits negocis o microempreses.
 - Empresari individual.
 - Societats mercantils.
- La forma jurídica de societat: exigències legals, fiscals, responsabilitat davant de tercers i capital social.
 - Societat unipersonal.
 - Societat anònima.
 - Societat de responsabilitat limitada.
 - Societat laboral.
 - Societat col·lectiva.
 - Societat comanditària.
 - Societats cooperatives.
- L'elecció de la forma jurídica de la microempresa.
 - Avantatges i inconvenients de cada forma.

2. Planificació i organització dels recursos en petits negocis o microempreses

- Components bàsics d'una petita empresa.
 - Recursos materials: instal·lacions, matèries primeres, altres.
 - Recursos humans: perfils professionals.
- Sistemes: planificació, organització, informació i control.
- Recursos econòmics propis o aliens.
- Els processos interns i externs en la petita empresa o microempresa.
 - Identificació de processos estratègics, clau i de suport.
 - Construcció del mapa de processos.
 - Assignació de processos clau als seus responsables.
 - Desenvolupament d'instruccions de treball dels processos.
 - L'automatització i la sistematització de processos.
 - La utilització de recursos propis enfront de l'externalització de processos i serveis.
 - Relació cost /eficiència de l'externalització de processos.
- L'estructura organitzativa de l'empresa.
 - La divisió funcional.
 - Diferència entre funcions, responsabilitats i tasques.
 - L'organigrama com a estructura gràfica de l'empresa.
- Variables que cal considerar per a la ubicació del petit negoci o microempresa.
 - De mercat.
 - Geogràfiques.
 - Demogràfiques.
 - Dotacions i serveis.
 - En funció de les subvencions i ajudes.
 - Altres.
- Decisions d'inversió en instal·lacions, equipaments i mitjans.
 - Avantatges i inconvenients de les diferents modalitats d'adquisició de tecnologia i sistemes.
 - Factors que cal tenir en compte en la selecció del proveïdor.
- Control de gestió del petit negoci o microempresa.

- Identificació d'àrees crítiques.
 - El quadre de comandament integral –QCI (*balanced scorecard*–BSC, de Kaplan i Norton).
 - Indicadors bàsics de control en petits negocis o microempreses.
 - La implementació de mesures d'ajust.

3. Planificació economicofinancera previsual de l'activitat econòmica en petits negocis o microempreses

- Característiques i funcions dels pressupostos:
 - D'inversions.
 - Operatiu.
 - De vendes.
 - De compres i aprovisionament.
- El pressupost financer:
 - Principals fonts de finançament.
 - Criteris de selecció.
- Estructura i models dels estats financers de previsió:
 - Significat, interpretació i elaboració d'estats financers de previsió i reals.
- Característiques de les principals magnituds comptables i masses patrimonials:
 - Actiu.
 - Passiu.
 - Patrimoni net.
 - Circulant.
 - Immobilitzat.
- Estructura i contingut bàsic dels estats financerocomptables de previsió i reals:
 - Balanç.
 - Compte de pèrdues i guanys.
 - Tresoreria.
 - Patrimoni net.
- Memòria.

4. Rendibilitat i viabilitat del negoci o microempresa

- Tipus d'equilibri patrimonial i els seus efectes en l'estabilitat dels petits negocis o microempreses.
 - Equilibri total.
 - Equilibri normal o estabilitat financera.
 - Situació d'insolvència temporal.
 - Situació d'insolvència definitiva.
 - Punt d'equilibri financer.
- Instruments d'anàlisi: ràtios financeres, econòmiques i de rotació més importants.
 - Càlcul i interpretació de ràtios.
 - Les desviacions i els mecanismes de correcció de desequilibris economicofinancers.
- Rendibilitat de projectes d'inversió.
 - El valor actual net (VAN).
 - Taxa interna de rendibilitat (TIR).
 - Interpretació i càlcul.
- Aplicacions ofimàtiques específiques de càlcul financer.
 - El full de càlcul aplicat als pressupostos i estats financers de previsió.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: MÀRQUETING I PLA DE NEGOCI DE LA MICROEMPRESA

Codi: UF1820

Durada: 40 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i RP6, pel que fa a estratègia per a posicionament en el mercat i presentació de l'empresa a tercers.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar el pla de màrqueting de diferents tipus de petits negocis o microempreses, i identificar les variables del màrqueting mix, en funció de la naturalesa i característiques de diferents activitats.

CE1.1 Explicar el concepte de màrqueting i els seus principis bàsics, i distingir les variables del màrqueting mix i la seva aplicació al pla de màrqueting.

CE1.2 Definir els elements de suport i de difusió de la identitat o imatge corporativa en un petit negoci a partir de les característiques dels productes o serveis i del segment de mercat.

CE1.3 Explicar els conceptes de producte, cartera de productes, línies i gammes, així com el de cycle de vida del producte, i diferenciar les fases que el componen.

CE1.4 Identificar les estratègies que cal seguir per a la fixació de preus i determinar els límits existents per al seu establiment –cost, preus de la competència, perfil de la clientela, altres.

CE1.5 Diferenciar els elements de les accions de comunicació més habituals per a diferents tipus de petits negocis –campanyes publicitàries, promocionals i relacions públiques– i distingir els principals avantatges i desavantatges de cadascun d'aquests en funció del tipus de producte/servei.

CE1.6 Diferenciar els canals de distribució potencials per a diferents tipus de petits negocis, i identificar els criteris per seleccionar-los i els principals avantatges i desavantatges que aquests presenten amb caràcter general.

CE1.7 Descriure les principals estratègies de fidelització de clients en funció del seu perfil, situació i canals de comercialització.

CE1.8 Davant un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en el qual es facilita informació actualitzada sobre diversos estudis de mercat realitzats en diferents petits negocis, cal:

- Determinar les característiques del producte/servei del supòsit i indicar en quin moment del cycle de vida es troba.
- Diferenciar els punts forts i febles del producte que es vol oferir respecte de la competència –qualitat, disseny, garantia, altres– i descriure l'avantatge competitiu dels productes de la competència respecte dels del petit negoci.
- Localitzar els canals de distribució disponibles utilitzant eines disponibles –Internet, pàgines grogues.
- Identificar les accions de comunicació més concordades amb la situació del petit negoci en funció de la informació del supòsit i les característiques del producte analitzades.
- Determinar la política de preus que s'ha d'adoptar en funció de la informació subministrada sobre les noves necessitats del client, les característiques del producte, la competència i altres.
- Proposar l'estratègia d'actuació quant a producte, preu, comunicació i distribució, en funció de l'estudi comparatiu realitzat.

C2: organitzar la informació elaborada en el desenvolupament del pla de negoci presentant les dades de forma comprensible, coherent i convincent amb la finalitat de realitzar accions per comunicar-la davant tercers.

CE2.1 Definir els elements crítics i l'estructura d'un pla de negoci, diferenciar-ne les parts i distingir els avantatges d'elaborar-lo.

CE2.2 Explicar les normes bàsiques de redacció d'un pla de negoci i identificar les barreres habituals que dificulten la comprensió lectora.

CE2.3 Identificar els diferents formats que pot presentar el document d'un pla de negoci i esmentar les normes de presentació de documents.

CE2.4 Analitzar les possibles accions de presentació i divulgació que potenciïn l'efecte d'interès i acceptació de plans de negoci davant institucions, entitats financeres i altres organismes.

CE2.5 Definir les actuacions que cal fer per establir una xarxa de relacions rellevants i significatives que ajudin a posar en marxa i desenvolupar petits negocis.

CE2.6 Definir el significat de l'apoderament i argumentar-ne l'interès i els beneficis per emprendre i gestionar idees de negoci.

CE2.7 Identificar les prestacions, els procediments i assistents d'una aplicació ofimàtica de presentacions gràfiques aplicada a plans de negocis, i descriure'n les característiques.

CE2.8 En un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en el qual s'aporta informació sobre l'estudi de viabilitat d'una idea de negoci, cal:

- Agrupar la informació subministrada en funció de les parts de què consta un pla de negoci.
- Seleccionar la informació i establir el nivell de profunditat que s'ha d'assolir en funció de la seva utilitat posterior.
- Ordenar i maquetar cadascuna de les parts del pla de negoci, i comprovar que compleix les normes de redacció i presentació de documents.
- Realitzar una exposició oral del pla de negoci utilitzant aplicacions ofimàtiques de presentacions gràfiques.

Continguts

1. Estratègies de màrqueting en petits negocis o microempreses

- Planificació de màrqueting:
 - Fonaments de màrqueting.
 - Variables del màrqueting mix.
- Determinació de la cartera de productes:
 - Determinació d'objectius: quota de mercat, creixement previsible de l'activitat; volum de vendes i beneficis previsibles.
 - Atributs comercials.
 - Tècniques de producció.
 - Cicle de la vida del producte.
- Gestió estratègica de preus:
 - Objectius de la política de preus del producte o servei.
 - Estratègies i mètodes per fixar preus.
- Canals de comercialització:
 - Accés al canal i la xarxa de venda.
 - Comercialització en línia.
- Comunicació i imatge de negoci:
 - Públic objectiu i diferenciació del producte.
 - Entorn competitiu i missió de l'empresa.
 - Campanya de comunicació: objectius i pressupost.
 - Coordinació i control de la campanya publicitària.
 - Elaboració del missatge que s'ha de transmetre: la idea de negoci.
 - Elecció del tipus de suport.
- Estratègies de fidelització i gestió de clients:
 - Els clients i la seva satisfacció.
 - Factors essencials de la fidelitat: la satisfacció del client, les barreres per al canvi i les ofertes de la competència.
 - Mesurament del grau de satisfacció del client.
 - El perfil del client satisfet.

2. Pla de negoci de la microempresa

- Finalitat del pla de negoci:

- Recerca i desenvolupament d'una iniciativa empresarial.
- Focalització de l'atenció en un tipus de negoci concret.
- Identificació de barreres d'entrada i sortida.
- Previsió i planificació econòmica:
 - Definició d'una estratègia viable.
- La cerca de finançament:
 - Materialització de la idea del negoci en una realitat.
- Presentació del pla de negoci i les seves fases.
 - Definició del perfil del mercat, anàlisi i pronòstic de demanda, competidors, proveïdors i estratègia de comercialització.
 - Estudi tècnic dels processos que formen el negoci.
 - Cost de la inversió: actius fixos o tangibles i intangibles i capital de treball realitzable, disponible i exigible.
 - Anàlisi dels ingressos i despeses com a flux de caixa i compte de resultats previsible.
 - Estudi financer de la rendibilitat i factibilitat del negoci.
- Instruments d'edició i presentació de la informació:
 - Aspectes formals del document.
 - Elecció del tipus de suport de la informació.
- Presentació i divulgació del pla de negoci a tercers:
 - Entitats, organismes i col·lectius d'interès per a la presentació de l'empresa.
 - Terminis i procediments en la presentació de la documentació del negoci.

Orientacions metodològiques

Per accedir a la unitat formativa 2, s'ha d'haver superat la unitat formativa 1. Per accedir a la unitat formativa 3, s'haurà d'acreditar que s'ha superat la unitat formativa 2.

Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: DIRECCIÓ DE L'ACTIVITAT EMPRESARIAL DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: MF1789_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1789_3: Dirigir i controlar l'activitat empresarial diària i els recursos de petits negocis o microempreses.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques d'organització i control de l'activitat diària del petit negoci o microempresa, programant accions i assignant recursos, en funció de la naturalesa del negoci: producció o prestació de serveis.

CE1.1 Determinar les variables que cal tenir en compte en la programació de les activitats diàries del petit negoci, i argumentar-ne la importància per optimitzar els processos.

CE1.2 Descriure les tècniques d'assignació òptima de recursos –humans i materials– als processos de petits negocis en funció de la seva naturalesa.

CE1.3 Analitzar els indicadors de control habituals en l'activitat de petits negocis i descriure la forma de fer-ne el seguiment periòdic.

CE1.4 Analitzar les incidències, desviacions i ineficiències habituals en petits negocis derivades del control periòdic de l'activitat, en funció de la naturalesa del negoci, utilitzant eines o tècniques senzilles com el quadre de comandament integral.

CE1.5 Explicar la importància, les tècniques i estratègies habituals emprades en petits negocis per a la identificació i actuacions de millora contínua de l'activitat, d'acord amb els principals factors d'influència i en funció de la seva supervivència.

CE1.6 En un supòsit pràctic d'un petit negoci en el qual es faciliten recursos disponibles –humans i materials–; processos, activitats i tasques que componen l'activitat; i informació sobre càrrega de comandes de clients, cal:

- Elaborar una programació de les accions de producció o de prestació de serveis, mitjançant la concreció d'un calendari.
- Assignar recursos als processos, activitats i tasques, i argumentar els criteris d'optimització utilitzats.
- Enumerar els indicadors de control de l'activitat i especificar estàndards objectiu.
- Aplicar tècniques de control i seguiment dels indicadors, utilitzant eines ofimàtiques, com el quadre de comandament integral, i detectar incidències, desviacions o ineficiències.
- Analitzar les conseqüències de les incidències, desviacions o ineficiències i proposar actuacions de millora en la gestió de l'activitat diària del petit negoci.
- Definir els factors principals d'influència en la supervivència del petit negoci.

C2: determinar els instruments i les estratègies més comuns en l'organització i gestió laboral en petits negocis o microempreses.

CE2.1 Explicar els mètodes i instruments de selecció de personal i distingir els avantatges i inconvenients d'assumir la tasca directament o encarregar-la a empreses especialitzades.

CE2.2 Classificar els contractes laborals més comuns en petits negocis i destacar-ne les seves variables més rellevants –exigències legals, bonificacions socials, altres– a través de quadres sinòptics.

CE2.3 Interpretar la normativa que regula les causes de modificació, suspensió i extinció de la relació laboral, per a cada cas concret.

CE2.4 Identificar les obligacions jurídiques derivades de les relacions contractuals amb el personal, de conformitat amb la normativa laboral vigent aplicable a petits negocis.

CE2.5 En un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en el qual es facilita informació sobre llocs de treball que s'han de cobrir i diversos candidats per seleccionar en un petit negoci, cal:

- Determinar el mètode de selecció del personal i justificar la decisió.
- Elaborar un quadre i valorar els avantatges i inconvenients dels diferents contractes d'ocupació disponibles segons la normativa vigent.
- Determinar els candidats i el contracte més convenient, i argumentar-ne la decisió.

C3: definir polítiques i procediments de gestió de persones en petits negocis o microempreses a partir de l'anàlisi de l'efectivitat de les variables i estratègies de motivació, comunicació, treball en equip, relacions interpersonals i obtenció de resultats.

CE3.1 Descriure les característiques que afavoreixen un clima laboral òptim –estil de direcció, normes, procediments de treball, altres– i relacionar-les amb el model organitzacional més habitual en els petits negocis o microempreses.

CE3.2 Analitzar les principals tècniques i estratègies de motivació de persones, individuals i col·lectives, aplicables a petits negocis, i identificar els avantatges i inconvenients de cadascuna d'aquestes.

CE3.3 Definir les estratègies i accions per fomentar el treball i l'esperit d'equip i un clima laboral cordial i col·laboratiu en petits negocis.

CE3.4 Analitzar les estratègies i accions de comunicació amb les persones en petits negocis i explicar-ne les conseqüències i els efectes sobre el clima laboral.

CE3.5 Determinar les variables que cal tenir en compte per avaluar l'acompliment individual de les persones, identificar els instruments objectius i d'utilitat en petits negocis i determinar la periodicitat òptima per realitzar avaluacions.

CE3.6 Explicar els principals mitjans i instruments per detectar necessitats formatives de les persones en petits negocis, i especificar les variables que cal tenir en compte en el seu disseny, així com la seva utilitat i l'aplicació.

CE3.7 En un supòsit pràctic d'un negoci de fins a deu persones que hi treballen, cal:

- Elaborar una política que permeti la gestió eficaç de les persones en la qual es preveuen les variables referides a comunicació interpersonal, treball en equip, actuacions davant possibles conflictes, motivació, avaluació i seguiment, modalitats i mitjans de formació individuals o en grups, i especificar pautes i estratègies d'actuació específiques.

CE3.8 En un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en què es proporcioni informació concreta de les tasques, objectius, resultats assignats a llocs de treball i persones assignades, així com de la seva actuació en el desenvolupament de l'activitat en un petit negoci, cal:

- Elaborar un informe que reculli la informació subministrada per facilitar l'avaluació dels resultats de les activitats realitzades.
- Elaborar instruments d'avaluació objectiva de l'acompliment de treballadors/ores a partir de les tasques, objectius i resultats específics dels diferents llocs.
- Simular l'avaluació de l'actuació de la suposada plantilla de manera objectiva, utilitzant els instruments definits.
- Determinar les suposades deficiències i actuacions de millora que cal implementar a cada cas per optimitzar-ne l'acompliment.

C4: determinar les diferents formes d'adquisició i manteniment d'actius fixos –immobilitzats– en les activitats més habituals de petits negocis o microempreses.

CE4.1 Explicar les conseqüències tècniques i financeres d'adquirir o arrendar actius fixos, i identificar els avantatges i inconvenients de cada modalitat.

CE4.2 Establir els factors que cal tenir en compte en l'adquisició d'actius fixos –forma d'adquisició, serveis addicionals a la compra, forma de pagament, entre altres–, i identificar els avantatges de cadascun i els costos associats.

CE4.3 Justificar la finalitat d'incorporar aplicacions ofimàtiques de gestió i altres recursos tecnològics en petits negocis, identificar-ne els avantatges i valorar els costos associats.

CE4.4 Identificar els elements que intervenen en la presa de decisions per renovar o incorporar nous actius fixos –pressupost, facturació, obsolescència, necessitats detectades, altres– i jerarquitzar-los segons diferents situacions habituals en petits negocis.

CE4.5 Explicar el procediment que cal seguir en la sol·licitud d'ofertes a proveïdors d'immobilitzats i descriure'n les dades més rellevants que cal anotar-hi.

CE4.6 Explicar les variables que intervenen en l'elaboració de plans d'amortització, manteniment i conservació dels recursos materials i tecnològics, i justificar la importància de la seva implementació.

CE4.7 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre diverses àrees de treball en diversos petits negocis, cal:

- Identificar els actius fixos necessaris –recursos materials i aplicacions informàtiques de gestió– per al desenvolupament òptim de l'activitat productiva.
- Determinar la modalitat d'adquisició –compra o arrendament–, calcular els costos que cal assumir en cadascuna d'aquestes i detallar els avantatges i inconvenients de cada opció.
- Elaborar una sol·licitud d'oferta a proveïdors i anotar-hi les dades més rellevants utilitzant el processador de textos.

C5: aplicar procediments d'aprovisionament d'existències –matèries primeres i altres materials auxiliars– i identificar tècniques de negociació, selecció i avaluació de proveïdors/creditors.

CE5.1 Descriure els procediments més habituals per detectar necessitats d'aprovisionament d'existències en petits negocis.

CE5.2 Explicar el significat i contingut d'un programa d'aprovisionament, així com la manera d'elaborar-lo.

CE5.3 Explicar les tècniques bàsiques de negociació amb proveïdors i descriure les habilitats de comunicació més habituals.

CE5.4 Argumentar la importància i les implicacions d'una elecció adequada de proveïdors, i identificar les variables clau –preu, qualitat, forma de pagament, condicions i terminis de lliurament, serveis afegits i altres– i el seu impacte en el marge comercial i el procés productiu.

CE5.5 Caracteritzar els serveis complementaris a la venda de béns i justificar-ne la importància en la millora de la qualitat del bé.

CE5.6 Definir els processos per al seguiment, control i avaluació de proveïdors, i indicar-hi la documentació relativa i els factors clau per valorar la relació comercial del petit negoci amb aquests.

CE5.7 Argumentar la importància de comprovar de forma quantitativa i qualitativa la mercaderia recepcionada per verificar el compliment de les condicions de la comanda i el que especifica la documentació de lliurament –albarans, notes de lliurament i altres.

CE5.8 En supòsits pràctics, cal calcular les necessitats d'adquisició i reposició de materials en funció de diferents criteris com ara el volum de producció estimat, programa d'activitats implicades, els terminis de reposició i el grau de deterioració, entre altres.

CE5.9 Explicar les principals utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques específiques per gestionar l'aprovisionament de materials.

CE5.10 En un supòsit pràctic en el qual es detallen les necessitats d'aprovisionament de materials, un programa de producció i les condicions de subministrament dels proveïdors, cal:

- Elaborar un programa d'aprovisionament i indicar-hi les quantitats, els terminis i les condicions de lliurament de les comandes de materials.

CE5.11 En un supòsit pràctic en el qual se subministren diferents ofertes de proveïdors per al subministrament d'un determinat material o producte, cal:

- Identificar els factors clau de cadascuna de les ofertes –preu, qualitats, condicions i terminis de lliurament, garanties, serveis addicionals, forma de pagament i altres– i ordenar la informació mitjançant taules, quadres o gràfics.

- Seleccionar l'oferta més interessant i justificar-ne la decisió.

CE5.12 En supòsits pràctics d'avaluació de proveïdors, cal establir els indicadors i atorgar la puntuació en funció de criteris com: qualitat dels materials, terminis de reposició, fiabilitat dels terminis, retards, errors de quantitats, flexibilitat, fiabilitat de la informació, preu, consideracions de protecció mediambiental, qualsevol altre que es proposi i se'n justifiqui la presència.

C6: analitzar estratègies d'emmagatzematge habituals en petits negocis tipus, distingir les variables que cal tenir en compte i aplicar-hi les tècniques que assegurin el desenvolupament òptim de l'activitat comercial.

CE6.1 Diferenciar les existències més habituals en petits negocis de producció, comercials i de serveis, i explicar els criteris de classificació més utilitzats.

CE6.2 Descriure i caracteritzar els diferents tipus d'inventaris i explicar la finalitat de cadascun d'aquests.

CE6.3 Identificar les variables afectades per calcular l'estoc mínim de seguretat i justificar-ne la utilitat en la gestió del magatzem de petits negocis.

CE6.4 Descriure les tècniques de recompte i inventari –inventari fix i rotatori– i explicar la metodologia que s'ha de seguir en cadascuna.

CE6.5 Diferenciar les incidències més comunes que es poden presentar al magatzem i descriure'n les causes i possibles solucions en cada cas.

CE6.6 Classificar els documents associats a la gestió de magatzem i descriure'n l'emplenament manual o a través d'aplicacions ofimàtiques específiques.

CE6.7 Caracteritzar les diferents mesures que s'han d'adoptar en cas d'avaries dels equips o instal·lacions del magatzem.

CE6.8 Descriure les principals utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques específiques per gestionar el magatzem.

CE6.9 A partir d'un supòsit convenientment caracteritzat en el qual es proporciona informació sobre períodes d'aprovisionament, producció i venda –terminis de lliurament, temporalitat de fabricació, altres–, cal:

- Calcular l'estoc mínim de seguretat del magatzem.
- Determinar els efectes que comporta, en la previsió d'existències i el subministrament a clients, un suposat retard en la recepció d'un subministrament de mercaderies.
- Deduir les implicacions en els costos i argumentar mesures que s'hagin d'aplicar per esmenar aquesta incidència.

C7: analitzar els processos en la gestió de la qualitat i mediambiental en les diferents àrees de petits negocis o microempreses, aplicant-hi el model més adequat en funció de les característiques de diferents entitats i de conformitat amb la normativa vigent.

CE7.1 Justificar la importància d'implantar sistemes de gestió de la qualitat i mediambiental en petits negocis i precisar-ne els objectius i costos associats.

CE7.2 Identificar i descriure les normes dels sistemes de gestió de la qualitat i medi ambient, així com la legislació aplicable.

CE7.3 Explicar les etapes en la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat i/o ambiental.

CE7.4 Descriure les característiques i la tipologia dels procediments de treball i protocols de qualitat en un sistema de gestió de la qualitat i medi ambient, així com els procediments i mecanismes per implementar-los.

CE7.5 Distingir els instruments utilitzats en la revisió dels procediments de qualitat – manuals o informàtics– i precisar-ne la utilitat i interpretació.

CE7.6 Definir el concepte d'indicador d'eficiència en un sistema de gestió de la qualitat i/o ambiental.

CE7.7 Definir el concepte de «no-conformitat», «acció correctiva» i «acció preventiva» en els sistemes de gestió de la qualitat i/o ambiental, i identificar-ne la funció en el procés de millora contínua del sistema.

CE7.8 Descriure les característiques, els elements, la tipologia i el format dels documents en la gestió de qualitat i medi ambient.

CE7.9 Descriure les principals utilitats i prestacions de processadors de textos aplicats a l'elaboració de documentació en sistemes de gestió de la qualitat i medi ambient.

CE7.10 Explicar els protocols de recollida, classificació, arxivament i manteniment de la documentació generada pels processos i activitats en un sistema de gestió de qualitat i medi ambient.

CE7.11 Descriure les principals utilitats i prestacions d'aplicacions ofimàtiques –generals o específiques– en la implantació i seguiment d'un sistema de gestió de qualitat i/o mediambiental, com ara eines de gestió de bases de dades, quadre de comandament integral, aplicacions específiques de gestió de sistemes de qualitat, entre altres.

CE7.12 Identificar els principals organismes certificadors de sistemes de gestió de la qualitat i mediambiental i distingir els procediments d'acreditació que duen a terme i la documentació associada per a la sol·licitud.

CE7.13 En un supòsit pràctic, a partir d'informació degudament caracteritzada sobre implantació i seguiment d'un sistema de gestió de la qualitat i mediambiental en un petit negoci o microempresa, cal:

- Detallar les etapes, tant del procés d'implantació com del seguiment del sistema de gestió, i identificar recursos, mitjans i responsables.
- Definir els processos i procediments de treball per a les diferents àrees o activitats del petit negoci o microempresa.

- Establir la documentació suport dels processos que cal incloure en el model de gestió de la qualitat, utilitzant processadors de text.
 - Definir els mecanismes per al control i seguiment del sistema de gestió, establint indicadors d'eficiència i utilitzant eines ofimàtiques –generals o específiques–, com el quadre de comandament integral.
 - Realitzar la gestió dels processos de qualitat definits, a través dels indicadors i mecanismes establerts, i elaborar la documentació corresponent.
- CE7.14 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre diferents àrees de treball que es desenvolupen en un petit negoci, cal:
- Identificar les que són susceptibles d'acreditació.
 - Detallar els models de gestió de la qualitat que es poden fer servir.
 - Determinar el procés d'acreditació en funció del model seleccionat prèviament.
 - Identificar els costos d'implantació de sistemes de gestió de la qualitat i/o mediambiental.

Continguts

1. Organització i control de l'activitat en petits negocis o microempreses

- Variables que intervenen en l'optimització de recursos.
 - L'automatització i/o l'externalització de processos.
 - Els perfils professionals i l'assignació de llocs de treball.
 - Elaboració de la fitxa tècnica de productes.
 - Tècniques de bones pràctiques.
 - Avaluació i control dels recursos.
- Els indicadors quantitatius de control, a través del quadre de comandament integral.
 - Identificació de les variables clau.
 - Establiment d'objectius inicials.
 - Avaluació a posteriori de la capacitat competitiva de l'empresa.
 - Anàlisi d'incidències, deficiències i desviacions.
- Altres indicadors interns.
 - Productivitat.
 - Qualitat de producte i de servei.
 - Lideratge.
 - Flexibilitat.
 - Termini de lliurament.
 - Innovació.
 - Formació del personal.
 - Satisfacció del client.
- La millora contínua de processos com a estratègia competitiva.
 - La política d'empresa orientada a satisfer el client.
 - La gestió adequada dels recursos humans.
 - L'optimització dels processos interns.
 - La millora dels sistemes d'informació.

2. Reclutament, selecció i contractació de personal en petits negocis o microempreses

- Determinació del perfil del candidat/a.
- Detecció de necessitats del petit negoci o microempresa.
- Anàlisi i descripció del lloc de treball vacant.
 - El perfil del candidat/a: formació, experiència, aptituds i actituds.
 - L'oferta de feina.
 - Elecció del mitjà de difusió de l'oferta.
 - Importància del missatge de l'anunci d'oferta.
 - El reclutament de candidats/candidates.
 - El reclutament intern.
 - El reclutament extern.
- La selecció de personal.

- Les consultories i empreses de selecció de personal.
 - Avantatges i inconvenients de la selecció per part de l'empresa.
 - Els mètodes de selecció de personal.
 - L'entrevista de feina. Tipus.
 - El contracte de treball.
 - Tipus de contractes.
 - Modalitats de contractació.
 - Contractes bonificats.
 - Subvencions i reduccions de quotes aplicables a diferents situacions.
- Formalització del contracte de treball.
 - El període de prova.
 - La durada del contracte de treball.
 - Reciprocitat de drets i obligacions.
- La modificació, suspensió i l'extinció del contracte de treball.
 - Causes de la modificació, suspensió o extinció del contracte de treball.
 - Efectes de la modificació, suspensió o extinció del contracte de treball.

3. Gestió de recursos humans en petits negocis o microempreses

- Polítiques de gestió recursos humans.
 - La cultura organitzacional.
 - L'estil de direcció.
 - Objectius i metes de l'empresa i interessos dels treballadors/ores.
- Les habilitats directives i la seva influència en el clima laboral.
 - Comunicació. Formes i importància de la comunicació interna.
 - Motivació. Tipus de motivació.
 - El lideratge formal i informal.
 - El treball en equip.
 - La negociació. Diferents plantejaments.
 - Manteniment del clima laboral.
- El lideratge i la delegació de funcions.
 - Característiques del líder.
 - Lideratge i treball en equip.
- La importància de la informació.
 - Els procediments de treball.
 - Les instruccions.
- El valor de la formació.
 - Necessitats de formació.
 - Tipus de formació.
- L'avaluació de l'acompliment.
 - Indicadors i variables de l'acompliment.
 - Accions correctores i mesures d'ajust.
- La gestió del talent.

4. Adquisició i manteniment d'actius fixos de petits negocis o microempreses

- Modalitats d'adquisició d'actius fixos. Avantatges i inconvenients.
 - La compra i la depreciació de l'actiu fix.
 - L'arrendament. Tipus i condicions de contracte.
- Adquisició d'actius fixos en petits negocis o microempreses.
 - Presa de decisions per adquirir actiu fix: criteris d'eficiència i competitivitat.
 - Sol·licitud d'ofertes als proveïdors de l'actiu fix.
 - Revisió de les condicions venda o arrendament: terminis de lliurament, garantia postvenda i costos de manteniment dels equips o instal·lacions.
 - Identificació de subvencions per adquirir l'actiu fix.

- Anàlisi comparativa de costos i beneficis per decidir el model d'adquisició.
- Gestió de compra o arrendament.
- Plans d'amortització.
- L'amortització de l'actiu fix. Funcions.
 - Comptable.
 - Financera.
 - Econòmica.
- Les aplicacions ofimàtiques de gestió en el petit negoci o microempresa.
 - El tractament de textos en les tasques administratives.
 - El full de càlcul en la gestió comptable i financera.
 - Les bases de dades relacionals en la gestió de clients, proveïdors i elaboració d'informes.

5. Aprovisionament d'existències i avaluació de proveïdors en petits negocis o microempreses

- Objectius de la gestió d'aprovisionament.
 - Detectar necessitats d'aprovisionament per aconseguir els objectius estratègics.
 - Millorar els costos de l'aprovisionament.
 - Assegurar la qualitat dels béns, productes i/o serveis necessaris.
 - Seleccionar proveïdors competents i fiables.
 - Evitar el risc i el cost d'aprovisionaments innecessaris.
- L'estratègia de negociació amb proveïdors.
 - Identificació de proveïdors potencials.
 - La negociació en funció de l'aprovisionament: puntual, urgent o recurrent.
- Criteris per seleccionar proveïdors.
 - Qualitat del producte o servei.
 - Preus competitius.
 - Terminis de lliurament adequats.
 - La forma de pagament.
 - Serveis postvenda oferts.
- La gestió de compres.
 - Estructura del document de comanda.
 - Confirmació de la recepció per part del proveïdor.
 - Seguiment de la comanda.
 - La recepció de la mercaderia, bé o servei.
- Seguiment, control i avaluació de proveïdors.
 - La fitxa de proveïdors.
 - La conformitat del subministrament i indicadors de qualitat.
 - Seguiment i avaluació periòdica de proveïdors.
- Aplicacions ofimàtiques en el control d'aprovisionaments.
 - Utilitat dels fulls de càlcul i les bases de dades en la gestió de compres.

6. Gestió i control del magatzem en petits negocis o microempreses

- Gestió de l'estoc.
 - Classificació dels aprovisionaments segons la seva finalitat.
 - Mètodes de classificació de materials i productes: matèries primeres, productes en curs i productes acabats.
- La importància de la periodicitat en l'inventari de magatzem.
 - Tipus d'inventari.
 - Tècniques de recompte.
- Variables que incideixen en la gestió d'inventaris.
 - Error en les previsions.

- Canvis en la demanda.
- Excessos de producció.
- Ineficàcia administrativa.
- Els terminis de reposició.
- Tipus d'estoc en el petit negoci o microempresa.
 - L'estoc operatiu.
 - L'estoc de seguretat.
 - Nivells de reposició.
- La gestió eficient del magatzem.
 - La minimització de les existències.
 - Assegurament del subministrament.
 - L'establiment de procediments per a cada situació concreta.
 - El control i la documentació d'incidències.
- Les aplicacions ofimàtiques de gestió de magatzem en petits negocis o microempreses.
 - Utilitats i prestacions.

7. Gestió de la qualitat i respecte del medi ambient en petits negocis o microempreses

- La gestió de qualitat i el respecte del medi ambient en la prestació de serveis.
 - Normalització i estandardització de la qualitat.
 - Les normes ISO 9000 i 14000.
 - Organismes certificadors.
- Els sistemes de gestió de la qualitat i medi ambient com a estratègia competitiva.
 - La satisfacció del client.
 - L'increment de la quota de mercat.
 - Major benefici empresarial.
- Normativa i legislació aplicable.
 - A Espanya.
 - A la Unió Europea.
 - Els tractats i les normes internacionals.
- Implantació d'un sistema de gestió de qualitat i medi ambient. Etapes.
 - Definició de l'abast, organigrama i diagrama del flux de processos.
 - Desenvolupament documental.
 - Formació i implantació dels sistemes de gestió de qualitat i medi ambient.
 - Auditoria interna i revisió per part de la direcció.
 - Certificació en els sistemes de gestió de qualitat i medi ambient.
 - Manteniment dels sistemes.
- Gestió documental dels sistemes de gestió de qualitat i medi ambient. Tipus i formats.
 - Els manuals de gestió de qualitat i medi ambient.
 - Els manuals de procediment.
 - Instruccions, formats i registres.
 - Accions preventives.
 - No-conformitats.
 - Accions correctives.
 - Protocols de recollida, classificació, arxivament i manteniment de la documentació.
- Les eines informàtiques i ofimàtiques per al seguiment, mesurament i control de processos.
 - Aplicacions específiques de sistemes de gestió de qualitat i medi ambient.
 - El processador de textos en l'elaboració de manuals i documents.
 - El full de càlcul en la recollida i tractament de dades.
 - La base de dades en la gestió de la documentació i elaboració d'informes.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS EN PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: MF1790_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1790_3: Comercialitzar productes i serveis en petits negocis o microempreses.

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques d'organització de les accions de venda a partir de paràmetres comercials definits en una planificació i el posicionament del petit negoci.

CE1.1 Identificar fonts d'informació de clientela potencial, majoristes, detallistes i distribuïdors, així com les tècniques per cercar-les, en diferents sectors de petits negocis.

CE1.2 Justificar la importància de disposar d'una cartera de clients –potencials i reals– estructurada i actualitzada convenientment.

CE1.3 Identificar les principals utilitats i prestacions de les eines de gestió de relació amb clients (CRM) i d'aplicacions ofimàtiques generals de bases de dades.

CE1.4 A partir d'un cas pràctic convenientment caracteritzat, cal identificar les dades de la cartera de clients potencials i reals d'interès per establir el pla d'actuació comercial emprant, si s'escau, les eines de gestió de relació amb els clients (CRM) i aplicacions ofimàtiques generals de bases de dades.

CE1.5 Explicar el procés de programació de les vendes i organització d'un calendari de visites a clients, d'acord amb la naturalesa de l'activitat de producció o de prestació de serveis en petits negocis típus.

CE1.6 Descriure les característiques i l'estructura d'un argumentari tècnic de vendes, i precisar-ne la funció.

CE1.7 A partir d'informació convenientment detallada sobre objectius de venda, nombre i tipus de clients, característiques dels productes/serveis de venda i jornada laboral o temps disponible, cal elaborar una programació de l'acció de venda, utilitzant si s'escau aplicacions ofimàtiques, que contingui:

- Rutes que optimitzin el temps i cost.
- Nombre i freqüències de visita.
- Línies i marges d'actuació per aconseguir objectius.
- Argumentari de vendes.
- Classificació de clients segons criteris objectius de perfils i hàbits de consum.
- Actualització de la informació de la cartera de clients.

C2: analitzar els mitjans i instruments necessaris per desenvolupar accions comercials habituals en petits negocis o microempreses, en funció de les variables que cal tenir en compte per gestionar-les adequadament.

CE2.1 Determinar les variables que cal tenir en compte per dissenyar les accions promocionals –tipus de missatge publicitari, promocions concordes amb la situació, canals

publicitaris adequats– en funció de l'estratègia comercial, del perfil de la clientela i de la vida del producte/servei.

CE2.2 Definir els materials i mitjans necessaris per executar les accions de publicitat i promoció en petits negocis i identificar l'abast de cadascun d'aquests, en funció del tipus de producte/servei i dels objectius comercials definits.

CE2.3 Distingir les variables que intervenen en la forma i contingut que poden presentar els missatges publicitaris i identificar les repercussions d'escollir-les en la identitat corporativa del petit negoci.

CE2.4 Identificar les estratègies per adequar correctament les accions de comunicació de petits negocis en funció de la identitat corporativa i la imatge de l'entitat.

CE2.5 Identificar les principals utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques d'edició de pàgines web aplicades a accions comercials en petits negocis.

CE2.6 Identificar les característiques i dificultats dels sistemes de comunicació presencial i no presencial –telemàtics– amb clients i la xarxa de venda –canals de comercialització.

CE2.7 En un supòsit degudament caracteritzat en el qual es proporcionen els objectius comercials que s'han d'assolir i les accions comercials planejades per a un establiment comercial d'un petit negoci en un període determinat, cal:

- Especificar els materials necessaris per a cada acció definida i identificar-ne el cost.
- Decidir la ubicació dels productes a l'establiment en funció de l'objectiu que s'ha d'assolir.
- Elaborar el missatge publicitari a través d'aplicacions ofimàtiques disponibles, tenint en compte la identitat corporativa i la imatge de l'entitat.
- Establir les accions promocionals i de relacions públiques que es considerin adequades en funció de la contextualització del cas.
- Determinar els canals publicitaris i justificar-ne l'elecció dins del context proposat.
- Contrastar els recursos i costos necessaris per a cadascuna de les accions programades.

C3: definir procediments d'actuació amb clients i identificar les accions de gestió, fidelització i seguiment que optimitzin la relació amb el client tipus de petits negocis o microempreses.

CE3.1 Identificar els procediments protocol·laris habituals per atendre i assistir els clients –de forma personal, telefònica o telemàtica–, a partir dels codis de bones pràctiques o deontològics disponibles per a petits negocis.

CE3.2 Diferenciar els tipus de sol·licituds de clients –informació, assessorament, reclamació, queixa i altres–, i identificar els condicionants que influeixen en la seva resolució.

CE3.3 Identificar els mètodes utilitzats habitualment en la mediació de reclamacions i distingir els avantatges i inconvenients.

CE3.4 Detallar els mitjans més habituals que assegurin la fidelitat de la clientela i descriure les característiques de les diferents tècniques de fidelització i seguiment de la cartera de clients.

CE3.5 Descriure les eines habituals per mesurar el nivell de satisfacció de la clientela en petits negocis.

CE3.6 Davant un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en el qual se subministra informació sobre els objectius comercials que s'han d'assolir en un petit negoci, cal:

- Elaborar un protocol d'actuació per al cas en què els clients –reals o potencials– sol·liciten informació sobre el producte o servei, tant de forma personal com telemàtica.
- Establir un codi de bones pràctiques que serveixi com a guia als comercials del petit negoci, davant diferents situacions amb els clients.
- Elaborar diferents protocols d'actuació basant-se en diferents perfils de client i davant diferents supòsits comercials.
- Establir eines per constatar periòdicament el grau de satisfacció del client –enquestes, entrevistes i altres.

CE3.7 A partir d'un supòsit de fidelització de clients degudament caracteritzat per diferents canals de comunicació, utilitzant una aplicació ofimàtica general, cal:

- Identificar les dades rellevants dels clients per a les accions de fidelització proposades.

- Preparar el contacte amb el client elaborant els informes o documents comercials de forma clara i concisa d'acord amb el suport seleccionat –correu electrònic, correu postal, telèfon, missatges per mòbils, altres.
- Argumentar la importància de les accions de seguiment i fidelització per al manteniment i creixement de la cartera de clients, i la nova producció, com a objectius comercials bàsics.

CE3.8 En una simulació convenientment caracteritzada en la qual es proporciona un protocol d'actuació definit en un petit negoci, cal:

- Aplicar tècniques de comunicació oral en un procés de captació amb diferents tipus de clients.
- Avaluar l'actuació desenvolupada, descriure els avantatges d'una bona actuació i detectar les millores que cal realitzar.

C4: aplicar tècniques específiques a la venda de productes i serveis, en funció dels diferents canals, seguint totes les fases fins a obtenir la comanda, i adaptar-los al perfil de principals tipus de clients.

CE4.1 Analitzar les fases fonamentals de processos de venda en situacions tipus i identificar les motivacions, els frens i mòbils de compra de clients.

CE4.2 En un supòsit pràctic de venda, cal aplicar les tècniques bàsiques de negociació amb clients i especificar les habilitats de comunicació més habituals en diferents casos tipus.

CE4.3 Delimitar els paràmetres que cal tenir en compte per optimitzar la venda –marge de benefici, cost, tipus de client, condicions de cobrament, terminis de lliurament, garantia, altres– i descriure'n la utilitat.

CE4.4 Explicar les característiques i els elements dels processos de tancament de vendes, atenció al client i servei postvenda a través de mitjans telemàtics –botiga virtual, formularis en línia, televisió interactiva, entre altres.

CE4.5 Analitzar el procés d'execució del servei postvenda i argumentar la importància i la utilitat per a la supervivència i la qualitat dels petits negocis.

CE4.6 En una simulació de venda als principals tipus de clients, a través d'un determinat canal i a partir de la informació convenientment caracteritzada, cal:

- Descriure amb claredat les característiques del producte, els seus avantatges i la seva adequació a les necessitats del client utilitzant la informació recollida en l'aplicació ofimàtica utilitzada.
- Identificar la tipologia del client i les seves necessitats de compra, fent les preguntes oportunes.
- Mantenir una actitud que faciliti la decisió de compra, d'acord amb les tècniques de venda.
- Rebatre de forma pausada i seguint les pautes específiques, les objeccions en funció del tipus de client i del canal emprat.
- Establir el mode d'execució del servei postvenda.
- Realitzar el registre de les incidències segons els criteris donats.
- Avaluar críticament l'actuació desenvolupada i detectar punts forts i actuacions que cal millorar.

C5: desenvolupar la gestió administrativa de diferents accions comercials, de venda i d'atenció al client i situacions de queixes i reclamacions, i elaborar la documentació corresponent utilitzant aplicacions ofimàtiques específiques.

CE5.1 Identificar la documentació comercial habitual en petits negocis –contractes de venda de productes o serveis, comandes, albarans, factures, altres– i examinar les particularitats de cadascun d'aquests.

CE5.2 Definir un procediment de registre i seguiment de reclamacions i queixes de clients, i detallar tots els passos per fer-ne el seguiment.

CE5.3 Identificar les principals utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques específiques utilitzades en petits negocis per a l'emplenament i registre de la documentació comercial.

CE5.4 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre les activitats desenvolupades per un petit negoci durant un període de temps considerat, i aplicacions ofimàtiques de gestió comercial, cal:

- Emplenar la documentació comercial suport d'aquestes operacions emprant quan sigui possible les aplicacions ofimàtiques adequades.
- Arxivar d'acord amb el procediment definit la documentació generada.

CE5.5 En un supòsit pràctic en el qual es proporciona diversa documentació relacionada amb la venda i dades de clients d'un petit negoci, cal:

- Enregistrar les dades de clients presentades en el supòsit utilitzant les aplicacions ofimàtiques de gestió de clients.
- Enregistrar en l'aplicació ofimàtica corresponent les reclamacions efectuades pels clients en funció de les dades del supòsit.
- Enregistrar les dades de la documentació comercial presentada en el supòsit a través d'aplicacions ofimàtiques de gestió comercial.

Continguts

1. Planificació comercial en petits negocis o microempreses

- Organització de l'activitat de vendes.
 - Les línies de tendència del mercat.
 - La identificació de les fonts d'informació en la localització de clients.
 - La competència potencial: fortaleses, debilitats i tècniques de venda.
 - Els volums previsibles de compra.
 - L'estudi comparatiu de competència i propi negoci/servei.
- La cartera de clients. Classificació i tractament.
 - Clients reals.
 - Clients potencials.
 - Clients nous.
 - Clients passius.
 - Clients inactius.
 - Clients especials.
- Utilitats i prestacions de les eines informàtiques i ofimàtiques per a la gestió de clients.
 - L'aplicació informàtica CRM (*customer relationship management*).
 - Els processadors de textos en les comunicacions amb el client.
 - El full de càlcul en l'activitat administrativa.
 - Les bases de dades relacionals en la gestió de clients i informes.
- Estratègia de vendes.
 - El plantejament d'objectius que cal assolir en el mercat potencial.
 - La programació de realitzacions amb metes parcials.
 - La preparació de l'argumentació per al client.
 - La previsió de resposta a les objeccions del client.
 - El pressupost econòmic de l'activitat de venda.
 - El seguiment i control periòdics de l'acció de comercial.
- Habilitats socials en el tracte amb el client.
 - La comunicació verbal.
 - El llenguatge no verbal.
 - Importància de la imatge projectada al client i les seves conseqüències.

2. Màrqueting i comunicació en petits negocis o microempreses

- Les accions comercials publicitàries en petits negocis o microempreses.
 - Característiques de la publicitat: massiva, immediata, útil i eficaç.
 - Identificació dels mitjans de publicitat i promoció. Avantatges i inconvenients de la seva utilització.
 - Les campanyes publicitàries periòdiques o puntuals. Efectes.
- Planificació de la publicitat i promoció del producte/servei.

- Establiment d'objectius.
- Identificació de característiques i valor afegit del producte/servei.
- Identificació del mercat potencial i l'entorn competitiu.
- Elaboració del missatge.
- Estimació del pressupost de l'acció comercial.
- Coordinació de la campanya.
- Establiment de mètodes de control de la campanya.
- Variables que intervenen en el disseny publicitari comercial.
 - El producte anunciat: tangible o intangible.
 - L'objectiu marcat: informar, persuadir o recordar.
 - L'abast: mercat real o potencial, local, autonòmic, nacional o internacional.
 - Pel mitjà utilitzat: premsa, cartells, ràdio, televisió, Internet, altres.
 - El cost econòmic de la campanya.
- Tècniques d'elaboració del missatge.
 - La identificació de característiques del públic objectiu.
 - El contingut: la imatge d'empresa i el valor afegit del producte/servei.
 - El codi del missatge.
 - La identificació de les barreres que impedeixen la comunicació eficient.
 - L'elecció del mitjà més adequat de transmissió del missatge.
 - La importància de la retroacció.
- La utilitat de l'ofimàtica en el disseny publicitari.
 - Els processadors de textos.
 - Les eines de presentacions.

3. Atenció al client i fidelització en petits negocis o microempreses

- El procés de comunicació en l'atenció al client.
 - Els tipus de comunicació amb el client: verbal, escrita, telefònica, altres.
- Els protocols d'actuació en l'atenció al client.
 - Els codis de bones pràctiques.
 - Els codis deontològics.
- El servei d'atenció al client.
- Identificació d'interessos i necessitats del client.
 - La satisfacció d'una necessitat.
 - La informació i l'assessorament en la compra.
 - El servei postvenda.
- Les reclamacions i queixes.
 - Les tècniques de negociació, tractament i reclamacions i queixes.
 - El full de reclamacions.
 - El procediment i la tramitació de les reclamacions i queixes.
 - Les habilitats socials en la solució extrajudicial de reclamacions i queixes.
 - La via judicial en la solució de reclamacions.
 - Els drets i les responsabilitats de les parts.
- Tècniques de fidelització en l'atenció al client.
 - Els objectius de fidelització.
 - Els tipus clients per fidelitzar: nivells i tècniques.
 - Els recursos i mitjans de fidelització.
- Seguiment i control del grau de satisfacció de clients.
 - La fitxa de client i el control de les operacions i reclamacions.
 - La programació de visites.
 - La coordinació d'accions en la gestió de comandes.
 - La informació sobre accions de la competència.
 - L'enquesta de satisfacció del client.
 - L'avaluació periòdica dels serveis d'atenció al client.

4. Tècniques de venda, canals i servei postvenda

- Fases del procés de venda:
 - La prevenda: coneixement del producte, competència i necessitats del client potencial.
 - La venda: contacte amb el client, habilitat negociadora i tancament de l'operació.
 - La postvenda: compliment dels pactes, garantia i/o manteniment.
- Els canals de venda i el seu procediment específic en el tancament d'operacions.
 - La venda directa.
 - Els intermediaris.
 - El comerç electrònic.
 - El telemàrqueting.
 - El centre d'atenció telefònica (*call center*).
 - La venda per catàleg.
 - Altres.
- Tècniques de negociació amb el client.
 - Les habilitats socials en la negociació amb el client, com a procés interactiu.
 - La planificació estratègica de la negociació.
 - L'establiment de l'estratègia de negociació.
 - L'assenyalament d'objectius: volum de vendes, costos, concessions, altres.
 - La previsió d'objeccions del client.
 - Les posicions de poder i el bloqueig de la negociació.
 - Les tàctiques i tècniques de negociació i l'escolta activa.
 - El tancament de la negociació.

5. Gestió comercial de petits negocis o microempreses

- La documentació comercial en els petits negocis o microempreses.
 - La fitxa del client.
 - La fitxa o el catàleg del producte o servei.
 - El document de comanda.
 - L'albarà o el document acreditatiu del lliurament.
 - La factura.
 - El xec.
 - El pagaré.
 - La lletra de canvi.
 - El rebut.
 - Altres documents: llicència d'ús, certificat de garantia, instruccions d'ús, servei d'atenció postvenda, altres.
- Registre i seguiment de les reclamacions i queixes.
 - El llibre de reclamacions i el seu tractament administratiu.
 - Les diferències existents entre suggeriment, queixa i reclamació.
 - Els protocols d'actuació davant les reclamacions i queixes.
 - El registre d'entrada de la queixa o reclamació.
 - L'anotació en el registre corresponent i/o en la fitxa del client.
 - L'enquesta de satisfacció del client.
- Aplicacions específiques en la gestió comercial: clients, vendes, queixes i reclamacions.
 - Les utilitats de les aplicacions ofimàtiques i específiques en la gestió comercial.
 - El tractament de textos en les comunicacions escrites amb el client.
 - El full de càlcul en la confecció de factures, comandes, altres.
 - La base de dades relacional en la gestió de la cartera de clients.

Criteris d'accés per als alumnes

Serán els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: GESTIÓ ADMINISTRATIVA I ECONOMICOFINANCERA DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: MF1791_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1791_3: Realitzar les gestions administratives i economicofinanceres de petits negocis o microempreses.

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: POSADA EN MARXA I FINANÇAMENT DE PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: UF1821

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP2, pel que fa a la posada en marxa i l'obtenció de recursos financers per iniciar l'activitat econòmica.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar les accions necessàries per constituir i desenvolupar l'activitat de petits negocis i distingir els organismes que hi tenen relació, els seus tràmits i la documentació associada.

CE1.1 Identificar els organismes públics –locals, regionals o nacionals– relacionats amb la constitució i posada en marxa de petits negocis, i relacionar les funcions de cadascun d'aquests.

CE1.2 Establir els tràmits generals o específics necessaris per constituir i posar en marxa petits negocis i identificar els requisits exigits en funció de la seva forma jurídica i del sector d'activitat.

CE1.3 Identificar els documents necessaris per tramitar l'inici i/o el desenvolupament de l'activitat, i determinar la forma d'emplenar-los en diferents casos, com ara tràmits mercantils de posada en marxa del negoci, per ampliació de l'objecte social, tràmits de constitució davant administracions locals, entre altres.

CE1.4 Explicar les modalitats enregistrables de la propietat industrial per part de petits negocis i les seves característiques, i reconèixer la documentació necessària i el procediment per a la tramitació.

CE1.5 Diferenciar els riscos assegurables en l'activitat econòmica desenvolupada per diferents petits negocis i determinar els tipus d'assegurances adequades per cobrir-los.

CE1.6 En un supòsit pràctic en el qual es proporciona informació degudament caracteritzada sobre la naturalesa individual o social d'un petit negoci, l'activitat que pensa

desenvolupar, l'existència o no de treballadors/ores assalariats/ades i la seva localització geogràfica, cal:

- Localitzar a Internet els organismes oficials als quals s'ha d'acudir per iniciar l'activitat.
- Establir els tràmits que cal realitzar davant les diverses administracions i identificar els que es puguin fer telemàticament.
- Emplenar la documentació administrativa davant les diferents administracions relacionada amb els tràmits anteriors.
- Determinar la possibilitat de registre d'alguna modalitat de la propietat industrial –patents, models d'utilitat, noms comercials, rètols d'establiment, logotips, etc.
- Precisar els tràmits que cal realitzar davant el Registre de la Propietat Industrial necessaris per inscriure els elements identificats prèviament i emplenar la documentació administrativa corresponent.
- Determinar els diferents riscos que s'han de cobrir mitjançant les pòlisses d'assegurança corresponents i establir la classe d'assegurança necessària per a cadascun d'aquests, segons les necessitats definides i la normativa exigida.
- Arxivar la documentació generada.

C2: seleccionar les alternatives de finançament més avantatjoses entre les disponibles en el mercat, calcular-ne els costos a través d'aplicacions ofimàtiques i identificar els tràmits que cal seguir de cadascuna d'aquestes.

CE2.1 Distingir els productes financers per a petits negocis habitualment disponibles en el mercat i detallar-ne les característiques i els elements fonamentals.

CE2.2 Identificar els instruments de finançament disponibles en la negociació amb proveïdors –descomptes, ajornaments i altres– i estimar-ne el cost.

CE2.3 Explicar el procediment per calcular el cost financer dels diferents recursos financers disponibles per a petits negocis, utilitzant aplicacions ofimàtiques adequades.

CE2.4 Indicar la documentació necessària per a la negociació, contractació i/o tramitació dels diferents productes financers disponibles per a petits negocis i observar-ne el contingut.

CE2.5 Descriure el procés de la gestió d'efectes per cobrar i del descompte d'efectes comercials i identificar els documents utilitzats i els avantatges i inconvenients d'aquests instruments de finançament.

CE2.6 Descriure els tràmits habituals en la tramitació i sol·licitud de subvencions o subsidis públics per a petits negocis.

CE2.7 Davant un supòsit pràctic convenientment caracteritzat en el qual es facilita informació sobre les necessitats financeres d'un petit negoci, cal:

- Classificar la informació facilitada sobre diferents productes financers –crèdits i préstecs bancaris, línies de descompte, fiançaments, factoring, microcrèdits, capital de risc, préstecs participatius, societats de garantia recíproca i altres–, i explicar les característiques i els costos de cadascun d'aquests.
- Seleccionar l'opció més avantatjosa, ateses les necessitats financeres del petit negoci i les garanties sol·licitades, i explicar el criteri seguit per a l'elecció.
- Simular la tramitació i presentació de la documentació relativa al producte financer escollit.

CE2.8 En un supòsit degudament caracteritzat en què es proporciona informació sobre les necessitats de finançament d'un petit negoci, cal:

- Comprovar que compleix els requisits establerts en la convocatòria per als quals es concedeix la subvenció.
- Organitzar els documents del petit negoci en funció del que exigeixen les instruccions de la sol·licitud.
- Detallar els tràmits que cal seguir per sol·licitar l'ajuda en funció del que estableixen les instruccions de la sol·licitud.
- Emplenar els formularis de sol·licitud que estableix la convocatòria de subvenció.

Continguts

1. Inici de l'activitat econòmica en petits negocis o microempreses

- Tràmits de constitució segons la forma jurídica.
 - El professional autònom.
 - La societat unipersonal.
 - La societat civil.
 - La comunitat de béns.
 - La societat limitada.
 - La societat anònima.
 - La societat limitada laboral.
 - La societat anònima laboral.
 - La cooperativa.
- La Seguretat Social:
 - Tràmits segons règim aplicable.
- Organismes públics relacionats amb la constitució, posada en marxa i modificació de les circumstàncies jurídiques de petits negocis o microempreses.
 - Funcions dels organismes.
 - Documentació que cal presentar.
 - Formes de tramitació, general i específica, exigida en cada cas concret.
 - Els terminis i les formes de presentació de documents.
 - La finestra única empresarial.
 - Les oficines virtuals.
- Els registres de propietat i les seves funcions.
 - Tipus de registre.
 - Documentació.
 - Tramitació.
 - Normativa aplicable.
- Les assegurances de responsabilitat civil en petits negocis o microempreses.
 - Característiques i tipologia dels contractes de l'assegurança de responsabilitat civil.
 - La valoració i cobertura del risc.
 - Efectes de la pòlissa de responsabilitat civil davant de tercers.

2. Finançament de petits negocis o microempreses

- Productes de finançament aliè per a petits negocis.
 - Els avantatges i inconvenients.
 - Els préstecs.
 - El crèdit comercial.
 - El crèdit bancari.
 - Les operacions de lísing.
 - El rènting.
 - El factoring (cessió de factures).
 - El forfaiting (cessió de pagaments i lletres de canvi).
 - Els descomptes comercials bancaris.
 - Els crèdits oficials.
 - Altres.
- Altres formes de finançament d'àmbit local, autonòmic i nacional per a petits negocis o microempreses.
 - Els subsidis per a empreses.
 - Els programes d'ajuda.
 - Les subvencions.
 - Els organismes, la documentació, tramitació i els terminis.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: GESTIÓ COMPTABLE, FISCAL I LABORAL EN PETITS NEGOCIS O MICROEMPRESSES

Codi: UF1822

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3 i RP4, pel que fa a la gestió de cobraments i el compliment de les obligacions comptables, fiscals i laborals.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar els instruments i mitjans de cobrament i pagament més habituals en petits negocis i seleccionar-los en funció de les seves característiques, de les necessitats i de possibles acords, formalitzant i tramitant la documentació corresponent.

CE1.1 Descriure el procés d'elaboració d'un calendari de cobraments i pagaments, així com les variables que cal tenir en compte.

CE1.2 Identificar la legislació mercantil que regula els documents de cobrament i pagament i descriure els requisits exigits per a cadascun d'aquests.

CE1.3 Diferenciar els instruments i mitjans de cobrament i pagament, convencionals i telemàtics, i identificar-ne les característiques, els elements que els componen i la documentació relativa.

CE1.4 Explicar els processos de tramitació dels instruments de cobrament i pagament, convencionals i telemàtics, respectant els criteris definits en la normativa mercantil.

CE1.5 Descriure les utilitats i prestacions de les aplicacions ofimàtiques de gestió de cobraments i pagaments habituals en petits negocis.

CE1.6 Explicar el concepte d'assegurament de cobraments i descriure'n els avantatges i costos.

CE1.7 Explicar el procediment que cal seguir en la tramitació de pagaments, liquidacions, sol·licitud d'ajornaments o fraccionaments de pagament dels deutes amb administracions públiques i identificar la documentació necessària per a la tramitació.

CE1.8 Davant un supòsit pràctic degudament caracteritzat en el qual es facilita informació relativa a compromisos de pagament a diferents agents econòmics –proveïdors, creditors, administracions públiques– i es presenta un estat provisional de tresoreria, cal:

- Seleccionar el mitjà i l'instrument de pagament –físic o telemàtic– més adequats en cada cas en funció de les disponibilitats de tresoreria presentades.
- Emplenar la documentació corresponent utilitzant els programes de gestió de pagaments disponibles.
- Exposar les especificitats de la tramitació de pagaments a l'Administració pública.

CE1.9 Davant un supòsit pràctic degudament caracteritzat en el qual es facilita informació relativa a drets de cobrament i es presenta un estat provisional de tresoreria, cal:

- Seleccionar el mitjà de cobrament més adequat per assegurar l'equilibri de la tresoreria.
- Elaborar la documentació corresponent a cada instrument de cobrament escollit, utilitzant els programes de gestió de cobraments disponibles.
- Indicar el procés de tramitació i enviament de la documentació dels instruments de cobrament, utilitzant mitjans convencionals o telemàtics.
- Elaborar la documentació relativa a la negociació d'efectes per cobrar –descompte, gestió de cobrament–, i indicar-hi les especificitats de la tramitació i negociació.

C2: aplicar els mètodes més habituals de control de tresoreria en petits negocis, realitzar els càlculs necessaris a través de mitjans convencionals o ofimàtics i resoldre les principals incidències.

CE2.1 Explicar els mecanismes habituals de control dels fluxos de tresoreria –cobraments i pagaments a través de caixa, bancs, mitjans telemàtics o altres.

CE2.2 Definir els mecanismes per solucionar incidències, errors o inexactituds detectats en les anotacions i extractes bancaris.

CE2.3 Explicar el procediment que cal seguir per reclamar un impagament o deute vençut a un client, i identificar les circumstàncies, conseqüències i garanties judicials més habituals.

CE2.4 Explicar les tècniques per detectar desviacions en el pressupost de tresoreria, utilitzant aplicacions ofimàtiques com fulls de càlcul.

CE2.5 Detallar les mesures d'ajust habituals per a dèficit de tresoreria –descomptes d'efectes, línies de crèdit, refinançaments, ajornaments i altres–, i contrastar els avantatges i inconvenients de cadascun d'aquests.

CE2.6 Davant un supòsit pràctic degudament caracteritzat en el qual es faciliten un pressupost inicial de tresoreria degudament desglossat i un estat de tresoreria en un moment determinat de l'exercici, cal:

- Comparar les partides dels documents plantejats en el supòsit i detectar les desviacions entre ambdues situacions.
- Identificar la causa i naturalesa de les desviacions detectades, i quantificar-ne l'import.
- Enumerar les possibles mesures d'ajust de tresoreria, en funció de les desviacions detectades, i valorar-ne el cost.

C3: aplicar la normativa comptable, fiscal i laboral en la gestió habitual de petits negocis i deduir les obligacions periòdiques exigides.

CE3.1 Determinar les obligacions comptables de petits negocis en funció de la seva naturalesa o règim fiscal seleccionat en el cas dels empresaris/àries individuals, i identificar els registres obligatoris i els tràmits per a la legalització i publicitat.

CE3.2 Explicar els principals conceptes comptables –deure, haver, mètode de partida doble, funcionament de comptes d'actiu, passiu, despeses i ingressos– i reconèixer-ne la utilitat per elaborar els comptes anuals.

CE3.3 Establir els processos de registre d'operacions comptables i d'elaboració de comptes anuals, i identificar els avantatges que comporta la utilització de les aplicacions de gestió comptable o paquets integrats de gestió.

CE3.4 Determinar la normativa fiscal més important en el desenvolupament de l'activitat de petits negocis i descriure les obligacions fiscals que en deriven.

CE3.5 Caracteritzar la documentació fiscal habitual en petits negocis i descriure la forma adequada d'emplenar-la i els terminis de presentació exigits en cada cas, utilitzant les aplicacions ofimàtiques específiques.

CE3.6 Detallar les obligacions legals en matèria laboral –altes i baixes, nòmines, assegurances socials– i distingir el temps i la forma de cadascuna d'aquestes.

CE3.7 Caracteritzar la documentació laboral habitual en petits negocis i emplenar-la mitjançant les aplicacions ofimàtiques adequades.

CE3.8 Identificar les aplicacions ofimàtiques o els paquets integrats de gestió més utilitzats en la gestió comptable, fiscal i laboral de petits negoci, i descriure'n les utilitats i prestacions.

CE3.9 En un supòsit pràctic en el qual es proporioni informació degudament caracteritzada sobre l'activitat que ha de desenvolupar un petit negoci i una vegada identificades les seves peculiaritats –treballadors/ores a càrrec, sector d'activitat, forma jurídica–, cal:

- Determinar els tributs dels quals és subjecte passiu en funció de les dades del supòsit.
- Elaborar el calendari fiscal i el lloc de presentació dels tributs.
- Determinar les obligacions laborals derivades de la informació proporcionada, el calendari establert i les persones i els organismes davant els quals s'han de presentar els documents.
- Determinar les obligacions comptables derivades de la situació plantejada en el supòsit i precisar els registres obligatoris.

CE3.10 En un supòsit pràctic en el qual es proporcioni informació degudament caracteritzada sobre les activitats desenvolupades per un petit negoci durant un període de temps considerat, utilitzant paquets de gestió integrada o altres aplicacions ofimàtiques específiques, cal:

- Enregistrar les operacions comptables especificades en el supòsit.
- Elaborar els comptes anuals.
- Emplenar la documentació fiscal que s'ha de presentar.
- Emplenar els documents laborals habituals.

Continguts

1. Mitjans de cobrament i pagament en petits negocis o microempreses

- Legislació mercantil bàsica:
 - Els documents físics de cobrament i pagament: contingut, característiques i avantatges.
 - Els instruments de pagament i costos de finançament, si s'escau.
 - La lletra de canvi i el pagaré. Diferències.
 - El pagament al comptat i descomptes per «pagament immediat».
 - El pagament ajornat amb interessos.
 - La transferència bancària.
 - Pagament contra reemborsament o en el moment de rebre la mercaderia, el producte o servei.
 - Els mitjans de pagament telemàtics.
 - Altres formes de pagament.
- La gestió de cobraments en petits negocis o microempreses:
 - El seguiment i control de factures i gestió de cobraments.
 - Els cobraments i pagaments davant l'Administració.
 - Els mètodes de compensació de cobraments.
- Fórmules de reclamació d'impagats:
 - Les accions judicials amb impagats.
 - Les solucions extrajudicials.

2. Gestió de tresoreria en petits negocis o microempreses

- Execució del pressupost de tresoreria i mètodes de control:
 - El calendari de cobraments i pagaments.
 - El control dels fluxos de tresoreria.
 - Les desviacions del pressupost de tresoreria.
- Tècniques per detectar desviacions:
 - Causa, naturalesa i efectes de les desviacions.
 - L'ajust de les desviacions del pressupost de tresoreria.
 - Classes d'ajustos.
- Aplicacions informàtiques i ofimàtiques en la gestió de tresoreria:
 - Aplicacions específiques per a la gestió de tresoreria.
 - Prestacions de les aplicacions ofimàtiques en la gestió de cobraments i pagaments.

3. Gestió comptable, fiscal i laboral en petits negocis o microempreses

- Obligacions comptables en funció de la forma jurídica:
 - Naturalesa, funcions i principis del pla general de comptabilitat.
 - Conceptes bàsics: mètode de partida doble, deure i haver, actiu i passiu, ingressos i despeses.
 - El registre comptable de les operacions.
 - Els comptes anuals en petits negocis: tipus, modalitats i estructura.
- La gestió fiscal en petits negocis:
 - El calendari fiscal.
 - Les declaracions tributàries de petits negocis i microempreses.

- L'emplenament de documents i els terminis de presentació.
- Obligacions de caràcter laboral:
 - El Servei Públic d'Ocupació Estatal i la contractació laboral.
 - La Tresoreria General de la Seguretat Social: inscripció, afiliació, altes, baixes, variacions i cotitzacions.
- Aplicacions informàtiques i ofimàtiques de gestió comptable, fiscal i laboral:
 - Els paquets integrats de gestió per a petits negocis o microempreses.
 - El tractament de textos en l'elaboració d'escrits.
 - El full de càlcul en l'elaboració de nòmines.
 - La base de dades en la gestió de personal.
 - Aplicacions de gestió comptable i fiscal.

Orientacions metodològiques

Les unitats formatives corresponents a aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL FORMATIU 5

Denominació: GESTIÓ DE LA PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS EN PETITS NEGOCIS

Codi: MF1792_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1792_2: Gestionar la prevenció de riscos laborals en petits negocis.

Durada: 60 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques d'avaluació de riscos laborals vinculats a les condicions de treball generals i específiques de petits negocis, en funció de la naturalesa i activitat del negoci.

CE1.1 Distingir el significat dels conceptes de risc laboral, danys derivats del treball, prevenció, accident de treball i malaltia professional, i explicar les característiques i els elements que defineixen i diferencien cadascun d'aquests.

CE1.2 Detallar la informació de petits negocis que cal tenir en compte per avaluar riscos laborals –la naturalesa de l'activitat, les característiques i la complexitat dels llocs de treball, les substàncies o els materials utilitzats en els processos, entre altres.

CE1.3 Descriure el contingut, les característiques i fases de les avaluacions de riscos laborals, segons la seva naturalesa i el tipus d'activitat.

CE1.4 Explicar en què consisteixen les tècniques habituals per identificar i avaluar riscos laborals i les condicions per aplicar-les, en funció de la naturalesa i tipus d'activitat, entre altres, del petit negoci.

CE1.5 Identificar alteracions de la salut relacionades amb la càrrega física i/o mental en petits negocis, que puguin ser objecte d'avaluació de riscos, en funció de la naturalesa i tipus d'activitat del negoci.

CE1.6 Explicar factors associats a les condicions de treball en petits negocis que poden derivar en malaltia professional o accident de treball i que puguin ser objecte d'avaluació de

riscos, segons la naturalesa de l'activitat, les característiques i la complexitat dels llocs de treball, les substàncies o els materials utilitzats en els processos, entre altres.

CE1.7 Descriure els apartats d'un comunicat d'accidents relacionats amb les causes i condicions d'aquest, segons la seva naturalesa i el tipus d'activitat.

CE1.8 Relacionar el concepte de mesura preventiva i de protecció de la seguretat i salut dels treballadors/ores amb els riscos generals i específics de petits negocis.

CE1.9 Analitzar tècniques per establir mesures preventives en petits negocis a partir d'avaluacions de riscos laborals, segons la naturalesa de l'activitat, les característiques i la complexitat dels llocs de treball, les substàncies o els materials utilitzats en els processos, entre altres.

CE1.10 En un supòsit pràctic d'avaluació de riscos laborals vinculats a un procés de fabricació o prestació de serveis, en un petit negoci, cal:

- Identificar els possibles danys per a la seguretat i la salut en l'àmbit laboral i de l'entorn.
- Establir les relacions entre les condicions de treball deficientes i els possibles danys que en deriven.
- Identificar els factors de risc, generals i específics, derivats de les condicions de treball.
- Determinar tècniques preventives per millorar les condicions de treball a partir dels riscos identificats.
- Associar els factors de risc amb les tècniques preventives d'actuació.

CE1.11 En un supòsit pràctic d'una avaluació de riscos laborals en el desenvolupament d'una activitat en un petit negoci, cal:

- Identificar els factors de risc derivats de les condicions de treball.
- Realitzar l'avaluació de riscos mitjançant tècniques específiques objectives.
- Proposar mesures preventives a partir dels riscos identificats.

C2: aplicar tècniques de planificació i gestió de la prevenció de riscos laborals en petits negocis, i assegurar el compliment de les mesures preventives definides.

CE2.1 Identificar els apartats que componen un pla de prevenció de riscos laborals d'acord amb la normativa.

CE2.2 Descriure el procés de planificació de l'activitat preventiva i els elements que la componen.

CE2.3 Classificar les diferents activitats de perillositat especial associades als riscos generats per les condicions de treball i relacionar-les amb l'activitat en un petit negoci.

CE2.4 Determinar els supòsits i les condicions en què és exigible la presència en els centres de treball dels recursos preventius.

CE2.5 Explicar el procediment que ha de dur a terme l'empresari/ària o gerent d'un petit negoci quan els treballadors/ores estiguin o puguin estar exposats a un risc greu i imminent en ocasió del seu treball.

CE2.6 Analitzar tècniques de gestió del compliment de mesures preventives definides en avaluacions de riscos laborals.

CE2.7 En un supòsit pràctic de control de riscos generats per les condicions de seguretat, el medi ambient de treball i l'organització del treball, amb equips de protecció individual (EPI), cal:

- Assegurar la idoneïtat dels equips de protecció individual amb els perills de què protegeixen.
- Descriure les característiques tècniques dels EPI i les seves limitacions d'ús, identificar possibles utilitzacions incorrectes i informar-ne.
- Verificar l'adequació de les operacions d'emmagatzematge i conservació.

CE2.8 En un supòsit pràctic de riscos generats per les condicions de seguretat establertes en un pla de prevenció en un petit negoci, i ateses unes mesures preventives, cal valorar-ne la relació pel que fa a:

- Xocs amb objectes immòbils i mòbils.
- Caigudes.
- Cops o talls per objectes.
- Risc elèctric.
- Eines i màquines.

- Projeccions de fragments o partícules i atrapaments.

CE2.9 En un supòsit pràctic d'avaluació de riscos generats per agents físics en un petit negoci, cal:

- Identificar els riscos laborals vinculats a agents físics com ara il·luminació, condicions termohigromètriques, soroll i vibracions, entre altres.
- Explicar els efectes nocius més importants que aquests agents poden generar en l'organisme.
- Proposar mesures de control o eliminació dels factors de risc per agents físics.

CE2.10 En un supòsit pràctic d'avaluació de riscos generats per agents químics en un petit negoci, cal:

- Identificar els contaminants químics segons el seu estat físic.
- Identificar la via d'entrada del tòxic en l'organisme.
- Explicar els efectes nocius més importants que generen dany a l'organisme.
- Proposar mesures de control en funció de la font o focus contaminants, sobre el mitjà propagador o sobre el treballador/a.

CE2.11 En un supòsit pràctic d'avaluació de riscos generats per agents biològics en un petit negoci, cal:

- Explicar els diferents tipus d'agents biològics, les seves característiques i diferències entre els diferents grups.
- Identificar en l'activitat laboral desenvolupada els riscos de tipus biològic existents.
- Descriure les principals tècniques de prevenció de riscos biològics que cal aplicar en l'activitat laboral.

CE2.12 A partir d'una avaluació de riscos generals i específics d'un petit negoci, cal:

- Elaborar un pla de prevenció de riscos laborals i integrar-hi els requisits normatius aplicables.
- Establir els mitjans humans i materials, així com el pressupost econòmic, per executar el pla.

C3: determinar actuacions preventives efectives vinculades a l'ordre, neteja, senyalització i el manteniment general en petits negocis.

CE3.1 Identificar les incidències més comunes que causen accidents en el lloc de treball, relacionades amb l'ordre, neteja, senyalització i el manteniment general.

CE3.2 Definir condicions termohigromètriques dels llocs de treball en funció de les tasques desenvolupades, d'acord amb la normativa aplicable.

CE3.3 Descriure les característiques, la utilització i funcionalitat d'instruments i mitjans –com ara cartells, senyals, demostracions públiques, taulers d'anuncis, missatges audiovisuals, entre altres– en la divulgació d'accions i mesures preventives vinculades a l'ordre, la neteja i el manteniment general.

CE3.4 Explicar el significat dels diferents tipus de senyals de seguretat, com ara: prohibició, obligació, advertiment, emergència, especificant formes, colors, pictogrames, i la seva localització d'acord amb la normativa.

CE3.5 En un supòsit pràctic sobre zones de perill en un lloc de treball en el petit negoci, cal:

- Senyalitzar, sobre un plànol, les zones de col·locació de senyals o pictogrames de perill.
- Seleccionar els tipus de pictogrames de perill en funció de l'obligatorietat que estableix la normativa.
- Confeccionar cartells divulgatius que il·lustrin gràficament advertiments de perill i/o explicació de pictogrames.
- Confeccionar notes informatives i resums, entre altres, per realitzar activitats d'informació als treballadors/ores, de conformitat amb criteris de claredat i comprensibilitat.

CE3.6 En un supòsit pràctic d'aplicació de mesures de seguretat d'un lloc de treball en un petit negoci, cal:

- Delimitar passadissos i zones destinades a emmagatzematge, identificar els espais amb el risc de caigudes o altres accidents, respectar distàncies de conformitat amb la normativa, i especificar la senyalització imprescindible.
- Mantenir en bon estat de neteja els aparells, les màquines i les instal·lacions, de conformitat amb criteris de seguretat que estableixen la normativa o els manuals de procediments.
- Recollir i tractar els residus de primeres matèries o de fabricació de forma selectiva, segons normatives mediambientals.

CE3.7 En un supòsit pràctic de comprovació de les condicions de seguretat preventives quant a manteniment general en un lloc de treball d'un petit negoci, cal:

- Senyalitzar, segons la normativa, les vies de circulació que condueixen a les sortides d'emergència.
- Esmenar les deficiències en el manteniment tècnic de les instal·lacions i equips de treball que poden afectar la seguretat o salut dels treballadors/ores –com ara terres relliscosos o difícils de netejar, passadissos, portes i escales mal condicionats–, en funció de procediments específics a cada cas.

C4: aplicar tècniques d'actuació en situacions d'emergència i que necessitin primers auxilis, d'acord amb plans d'emergència, la normativa aplicable en el petit negoci i els protocols d'atenció sanitària bàsica.

CE4.1 Explicar el contingut i les característiques d'un pla d'emergències.

CE4.2 Descriure actuacions bàsiques en les principals situacions d'emergència i els procediments de col·laboració amb els serveis d'emergència.

CE4.3 En un supòsit pràctic de desenvolupament d'un pla d'emergències del petit negoci, cal:

- Descriure les situacions perilloses del lloc de treball, amb els seus factors determinants, que requereixin l'establiment de mesures d'emergència.
- Desenvolupar seqüencialment les accions que cal realitzar en una situació donada d'emergència parcial i general.
- Relacionar l'emergència amb els mitjans auxiliars que, en cas que sigui necessari, han de ser alertats (hospitals, servei de bombers, protecció civil, policia municipal i ambulàncies) i amb els canals de comunicació necessaris per contactar amb els serveis interns i externs.

CE4.4 Descriure el funcionament en un sistema automàtic de detecció i extinció d'incendis, així com els seus diferents elements i les funcions específiques.

CE4.5 Especificar els efectes dels agents extintors sòlids, líquids i gasosos sobre els diferents tipus d'incendis segons: la naturalesa del combustible, el lloc on es produeix i l'espai físic que ocupa, així com les conseqüències d'utilitzar-los inadecuadament.

CE4.6 En un supòsit pràctic de simulacre d'extinció d'incendi en un petit negoci, cal:

- Seleccionar l'equip d'extinció més adequat al tipus de foc.
- Seleccionar i emprar els mitjans portàtils i fixos amb agents sòlids, líquids i gasosos.
- Efectuar l'extinció utilitzant el mètode i la tècnica de l'equip emprat.

CE4.7 En un supòsit pràctic d'evacuació, en què es facilita el plànol d'un edifici i el pla d'evacuació davant d'emergències:

- Localitzar les instal·lacions de detecció, alarmes i enllumenats especials.
- Senyalitzar els mitjans de protecció i les vies d'evacuació.
- Proposar els procediments d'actuació en relació amb les diferents zones de risc en una situació d'emergència donada.

CE4.8 Esmentar el contingut bàsic de les farmacioles per a actuacions davant d'emergències.

CE4.9 En un supòsit pràctic d'exercicis de simulació d'accidentats, cal:

- Indicar les precaucions i mesures que cal prendre en cas d'hemorràgies, cremades, fractures, luxacions i lesions musculars, posicionament de malalts i immobilització.
- Aplicar mesures de reanimació, contenció d'hemorràgies, immobilitzacions i embenats.

C5: analitzar procediments de gestió de prevenció de riscos laborals adreçats a la promoció, motivació i conscienciació de treballadors/ores, de conformitat amb la planificació preventiva i la normativa vigent en petits negocis.

CE5.1 Identificar la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals, distingint les funcions pròpies del treballador/a autònom/a, microempresari/ària o gerent de petit negoci, així com les seves implicacions des del punt de vista de l'actuació que cal dur a terme.

CE5.2 Definir procediments i mecanismes d'informació de riscos laborals i mesures preventives per a treballadors/ores en petits negocis, d'acord amb criteris de comunicació efectiva.

CE5.3 Descriure les característiques, els avantatges i inconvenients de les diferents tècniques per verificar l'efectivitat de les accions d'informació i formació als treballadors/ores –com ara observació in situ, controls periòdics, entre altres– en matèria de prevenció de riscos laborals en petits negocis.

CE5.4 Identificar tècniques i estratègies de motivació, conscienciació i canvi d'actituds de treballadors/ores, per utilitzar en la prevenció de riscos laborals en petits negocis, a partir de l'anàlisi de factors que intervenen en diferents situacions de treball.

CE5.5 Justificar la importància d'adoptar i promoure comportaments segurs en els llocs de treball, així com les conseqüències i implicacions de la falta de promoció i aplicació.

CE5.6 Justificar la importància d'utilitzar correctament els diferents equips de treball i protecció, i explicar les conseqüències o els danys per a la salut, que puguin derivar del mal ús o manteniment.

CE5.7 Argumentar, des del punt de vista de les conseqüències, les responsabilitats legals derivades de l'incompliment de les normes en matèria de prevenció de riscos laborals per part d'empresaris/àries i treballadors/ores.

CE5.8 En un supòsit pràctic d'activitats vinculades a la promoció de comportaments segurs en el desenvolupament del treball en un petit negoci, cal:

- Elaborar una programació d'activitats de formació i informació als treballadors/ores que integri accions adreçades a la motivació, canvi d'actituds i conscienciació dels treballadors/ores, per promoure comportaments segurs en el desenvolupament de les tasques.
- Elaborar cartells de divulgació i normes internes que continguin els elements essencials de prevenció general i pròpia del sector, com ara informació, senyalitzacions, imatges i simbologia, entre altres, per promoure comportaments segurs.
- Dissenyar un procediment que contingui tots els elements necessaris per verificar l'efectivitat de totes les accions programades.
- Dissenyar una campanya informativa relativa a totes les accions previstes en matèria de prevenció de riscos laborals.

CE5.9 En un supòsit pràctic de verificació de l'efectivitat de les accions de formació, informació, motivació i conscienciació de treballadors/ores en prevenció de riscos generals i específics del petit negoci en el treball, cal aplicar procediments que permetin:

- Verificar amb objectivitat l'efectivitat de cadascuna de les accions prenent com a referència el compliment de la normativa per part dels treballadors/ores.
- Verificar la revisió, la utilització i el manteniment adequats dels equips de protecció individual propis del sector, per part dels treballadors/ores en l'acompliment de les tasques que els requereixin en el seu treball habitual.

C6: analitzar les funcions, activitats i relacions –internes i externes– en un petit negoci amb els serveis de prevenció, en el marc de la normativa vigent.

CE6.1 Explicar les diferències entre els organismes i les entitats relacionats amb la seguretat i salut en el treball.

CE6.2 Definir les funcions de serveis de prevenció aliens, els seus tipus i les seves característiques.

CE6.3 Establir l'organigrama funcional d'un petit negoci i especificar la seva relació amb la prevenció de riscos laborals, i si s'escau, amb serveis de prevenció aliens.

CE6.4 Establir la relació entre la legislació vigent i les obligacions derivades de la coordinació d'activitats empresarials en matèria de prevenció de riscos, i especificar la relativa a treballadors/ores autònoms/autònomes, microempresaris/àries o gerents de petits negocis.

CE6.5 Identificar els documents relatius a la gestió de la prevenció en petits negocis i explicar-ne la funció, els elements i la forma d'emplenament i tramitació, d'acord amb la normativa.

CE6.6 En un supòsit pràctic en el petit negoci, en què calgui informació sobre la prevenció de riscos laborals per elaborar informes o altres documents a través de mitjans telemàtics, cal:

- Identificar la font d'informació més adequada i fiable al tipus d'informació necessària.
- Contrastar la informació obtinguda de les diferents fonts.
- Classificar i arxivar els tipus de documents habituals en l'àmbit professional específic dels riscos laborals –cartes, informes, registres d'accidents, incidents i malalties professionals, certificats, autoritzacions, avisos, circulars, comunicats, fitxes de seguretat, sol·licituds o altres–, d'acord amb el seu disseny i format.

Continguts

1. Seguretat i salut en el treball

- El treball i la salut.
 - Els riscos professionals.
 - Els factors de risc.
 - Els danys derivats del treball.
 - Els accidents de treball.
 - Les malalties professionals.
 - Altres patologies derivades del treball.
- Els riscos professionals.
 - Els riscos relacionats amb les condicions de seguretat.
 - Els riscos associats al medi ambient de treball.
 - La càrrega de treball, la fatiga i la insatisfacció laboral.
- Drets i bàsics d'empresa i treballadors/ores.
- Mesures preventives i de protecció: col·lectives i individuals.
 - Informació i formació en matèria preventiva.
- Consulta i participació: empresa i treballadors/ores.
- Riscos generals i específics del sector corresponent al petit negoci o microempresa i la seva prevenció.
 - Els riscos lligats a les condicions de seguretat.
 - Els riscos lligats al medi ambient de treball.
 - La càrrega de treball, la fatiga i la insatisfacció laboral.
- Sistemes elementals de control de riscos. Protecció col·lectiva i individual.
- Plans d'emergència i evacuació.
- El control de la salut dels treballadors/ores.
- Avaluació de riscos generals i específics i planificació de la prevenció de riscos en petits negocis.
 - Avaluacions de riscos: tècniques d'identificació i valoració.
 - Planificació de la prevenció de riscos laborals en petits negocis.
 - Sistemes de control de riscos.
- Protecció col·lectiva i individual:
 - Accions de prevenció, tècniques de mesura i utilització d'equips.
 - Verificació de l'efectivitat d'accions de prevenció: elaboració de procediments senzills.

2. Gestió de la prevenció de riscos en petits negocis o microempreses

- Principis bàsics de gestió de la prevenció.
 - Instruments, mitjans, recursos propis i aliens.

- Representació dels treballadors/ores.
- Planificació de l'activitat preventiva.
 - Assignació de responsabilitats.
 - Coordinació i gestió amb serveis de prevenció aliens.
- Tipologia de serveis, característiques i modes de gestió.
- Organització del treball preventiu: rutines bàsiques.
- Documentació: recollida, elaboració i arxivament.

3. Riscos generals i actuacions preventives en els petits negocis o microempreses

- Riscos i formes de prevenció més comunes en els petits negocis o microempreses.
 - Ordre i neteja de les instal·lacions.
 - Senyalització. Tipus.
 - Control i manteniment d'equips i estris de treball.
 - Ventilació i condicions termohigromètriques.
- Funcions de la comunicació efectiva i la formació per evitar riscos.
- Aplicació de tècniques per afavorir comportaments segurs.
 - Informació i instruccions de maneig d'eines i equips de treball.
 - Formació bàsica, i específica si s'escau, en matèria de prevenció de riscos laborals.

4. Situacions d'emergència i evacuació en petits negocis o microempreses

- El pla d'emergència.
 - Objectiu del pla d'emergència.
 - Organització, recursos i procediments.
 - Classificació de les emergències.
 - Accions que cal realitzar en funció del tipus d'emergència.
 - Funcions dels equips d'emergència.
 - Recomanacions que cal observar en situacions d'emergència.
- El pla d'evacuació.
 - Objecte del pla d'evacuació.
 - Organització, recursos i procediments.
 - Senyalització, plànols, alarmes i rutes d'evacuació.
 - Zona de seguretat i punt de trobada.
- El simulacre d'evacuació.
 - Formulació d'hipòtesis d'emergències en prevenció del risc.
 - Periodicitat del simulacre d'evacuació.

5. Organismes, òrgans i entitats relacionats amb la prevenció de riscos laborals

- Marc normatiu bàsic en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - Legislació específica aplicable en matèria de prevenció de riscos laborals per a treballadors/ores autònoms/autònomes i petits negocis o microempreses.
- Organismes públics relacionats amb la seguretat i salut en el treball.
 - En l'àmbit estatal.
 - En l'àmbit de les comunitats autònomes.
 - En l'àmbit local.
 - En l'àmbit de la Unió Europea.
 - Altres àmbits.
- Gestió de la prevenció de riscos laborals.
 - El Comitè de Seguretat i Salut Laboral i el delegat/ada de prevenció.
 - Els serveis de prevenció.
 - La prevenció integrada.

Criteris d'accés per als alumnes

Seràn els que estableix l'article 4 del Reial decret que regula el certificat de professionalitat de la família professional que acompanya aquest annex.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE CREACIÓ I GESTIÓ DE MICROEMPRESES

Codi: MP0385

Durada: 40 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: fer una anàlisi de les oportunitats de negoci i del cost de posar en marxa l'activitat econòmica, prioritzant-les en funció de criteris de viabilitat econòmica i financera, seleccionar la forma jurídica de constitució més adequada, programar accions, assignar els recursos necessaris per gestionar-la, amb estricta subjecció a la legislació vigent, i adoptar l'estratègia de màrqueting més convenient per al seu posicionament en el mercat, des d'una perspectiva de la qualitat del servei i el respecte del medi ambient.

CE1.1 Identificar els requisits, pel que fa a coneixements, habilitats i destreses, per a l'exercici d'una activitat concreta, relacionant-los amb la idea de negoci plantejada, utilitzant la informació i els mitjans informàtics disponibles.

CE1.2 Seleccionar, entre les oportunitats presentades, la iniciativa empresarial més adequada a l'emprenedor/a, en funció dels resultats de l'anàlisi DAFO; proposar la forma jurídica d'empresa més avantatjosa, tenint en compte la capacitat econòmica de l'emprenedor/a, així com la situació física del negoci que es considera més encertada i els recursos necessaris per posar en marxa l'activitat econòmica, i valorar els avantatges i inconvenients del lloguer o compra.

CE1.3 Realitzar el cronograma d'activitats del petit negoci o microempresa, assignant els recursos associats a cada procés i aplicant-hi les tècniques de control de l'activitat, per assegurar l'optimització dels recursos i la minimització d'incidències i desviacions, a fi d'assegurar el control de l'activitat econòmica de què es tracti.

CE1.4 Elaborar el pla de comunicació que s'ha d'implantar en el petit negoci o microempresa, establir els procediments i les mesures de seguiment i control més adequades per gestionar incidències i conflictes, i aquelles altres destinades a involucrar els treballadors/ores en l'activitat de l'empresa, tenint-ne en compte, en tot cas, els interessos i les motivacions.

CE1.5 Avaluat els proveïdors i establir-ne els indicadors necessaris per dur a terme el control i seguiment, que garanteixin l'estoc de seguretat, per complir les obligacions amb client, tenint en compte en tot moment criteris econòmics, de qualitat i de respecte del medi ambient.

C2: aplicar les tècniques d'organització d'accions de venda per comercialitzar productes/serveis, així com les de gestió de comandes més adequades, per garantir la cobertura de les necessitats del client, la seva fidelització i la permanència del petit negoci o microempresa.

CE2.1 Establir els procediments d'actuació, per complir els objectius comercials del petit negoci o microempresa, en funció del perfil del client que cal considerar, i establir les formes de mesurament del grau de satisfacció d'aquest.

CE2.2 Preparar el contacte amb el client, mitjançant la utilització de suports adequats –correu electrònic, fax, telèfon, altres–, així com els informes o les fitxes que permetin preveure'n les expectatives de compra o contractació en relació amb el producte, preus, condicions, terminis de lliurament i altres consideracions d'interès, així com la seva fidelització.

CE2.3 Aplicar les tècniques de comunicació oral en el procés de captació clients, preveient, amb antelació, les objeccions al producte, preus i altres condicions del petit negoci o microempresa.

CE2.4 Realitzar el registre de les incidències i problemes detectades en la comunicació amb el client i procedir a la resolució amb immediatesa, per assegurar la conformitat i satisfacció del client.

CE2.5 Emplenar el registre de dades del client, en relació amb suggeriments, queixes i/o reclamacions presentats, així com l'informe de l'operació de venda, mitjançant la utilització d'eines ofimàtiques i informàtiques específiques.

C3: gestionar administrativament, des del punt de vista econòmic, financer, fiscal i laboral, el petit negoci o la microempresa.

CE3.1 Determinar, en funció de l'especificitat de l'activitat que cal desenvolupar, dels riscos per cobrir i del cost de subscripció de la pòlissa de responsabilitat civil, l'entitat asseguradora més convenient.

CE3.2 Establir el procediment de registre i arxivament més adequat de la documentació administrativa, relativa a la constitució del petit negoci o microempresa.

CE3.3 Valorar, entre els productes financers possibles, els més indicats per adquirir actius fixos, el finançament d'aprovisionaments i la realització d'operacions de cobrament i pagament, seleccionant la forma més convenient per al petit negoci o microempresa.

CE3.4 Identificar, utilitzant la informació i els mitjans informàtics disponibles, els programes de subvencions i ajudes previstos per posar en marxa petits negocis o microempreses.

CE3.5 Reconèixer les obligacions, fiscals i laborals, del petit negoci o microempresa, fixant el calendari, el lloc i l'Administració o l'entitat competent, en cada cas, per presentar documents i complir l'obligació que pertoqui, dins del termini i en la forma escaient.

C4: complir les obligacions de prevenció de riscos laborals, per evitar danys derivats del treball i en compliment de la legislació vigent.

CE4.1 Avaluar els riscos associats a l'activitat concreta del petit negoci o microempresa, identificar els factors de risc generals i específics, generats per agents físics, químics o biològics, i determinar les mesures de prevenció aplicables per eliminar o minimitzar el risc.

CE4.2 Identificar els equips de protecció individual més adequats per protegir els treballadors/ores dels riscos lligats al medi ambient i organització del treball, tenint en compte les recomanacions del fabricant i limitacions d'ús i controlant-ne l'emmagatzematge i la conservació, en compliment de la normativa vigent en aquesta matèria.

CE4.3 Assenyalar les zones de perill del petit negoci o microempresa, així com els sistemes d'alarma i les sortides a l'exterior perquè les utilitzi el personal en situacions d'emergència, emprant els pictogrames i la informació més adequada en cada cas concret, d'acord amb la normativa vigent.

CE4.4 Programar accions de formació i informació adreçades als treballadors/ores, a fi de conscienciar els treballadors/ores i motivar-los cap a comportaments segurs en el desenvolupament de la seva activitat, i assegurar l'efectivitat d'aquestes.

CE4.5 Identificar les fonts d'informació més adequades i fiables, per al manteniment i posada al dia del sistema de prevenció de riscos laborals, en compliment de la legalitat vigent, utilitzant els mitjans ofimàtics i informàtics disponibles, per obtenir-la i classificar i enregistrar la documentació generada.

C5: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE5.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que cal realitzar.

CE5.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE5.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE5.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE5.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE5.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Posada en marxa de l'activitat econòmica

- Autoavaluació de coneixements, habilitats i destreses de l'emprenedor/a.
- Identificació d'oportunitats de negoci.
- Tipificació de debilitats, amenaces, fortaleses i oportunitats.
- Selecció de la iniciativa empresarial més viable.
- Ubicació física de l'activitat econòmica.
- Planificació de la comunicació en el petit negoci o microempresa.
- Valoració de l'estoc de seguretat.
- Avaluació de proveïdors.
- Tràmits de constitució.

2. Gestió comercial de la microempresa

- Establiment de procediments en l'acció comercial.
- Preparació del contacte amb el client i previsió d'objeccions.
- Aplicació de tècniques de comunicació oral.
- Gestió d'incidències amb el client.
- Seguiment i control de l'activitat comercial amb aplicacions ofimàtiques i informàtiques de gestió específica.

3. Gestió administrativa, comptable, financera, fiscal i laboral del petit negoci o microempresa

- Subscripció de la pòlissa de responsabilitat civil davant de tercers.
- Determinació del procediment d'arxivament dels documents administratius.
- Elecció de productes financers per adquirir actiu fix i aprovisionaments.
- Informació sobre subvencions i ajudes a petits negocis o microempreses.
- Finançament d'operacions de cobrament i pagament.
- Compliment d'obligacions fiscals i laborals del petit negoci o microempresa.

4. Prevenció de riscos laborals en el petit negoci o microempresa

- Avaluació dels riscos associats a l'activitat específica.
- Equipament per garantir la protecció individual i col·lectiva, més adequat, en compliment de la normativa vigent.
- Senyalització de riscos, sistemes d'alarma i sortides d'emergència.
- Actuació en funció del tipus de lesió i primers auxilis a l'accidentat/ada.
- Formació i informació per afavorir comportaments segurs.
- Manteniment del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals.

5. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòduls formatius	Acreditació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència
MF1788_3: Planificació i iniciativa emprenedora en petits negocis o microempreses	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada, enginyer/a o el títol de grau corresponent i altres títols equivalents. - Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. 	2 anys
MF1789_3: Direcció de l'activitat empresarial de petits negocis o microempreses	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada, enginyer/a o el títol de grau corresponent i altres títols equivalents. - Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. 	2 anys
MF1790_3: Comercialització de productes i serveis en petits negocis o microempreses	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada, enginyer/a o el títol de grau corresponent i altres títols equivalents. - Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. 	2 anys
MF1791_3: Gestió administrativa i economicofinancera de petits negocis o microempreses	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada, enginyer/a o el títol de grau corresponent i altres títols equivalents. - Diplomata/ada, enginyer/a tècnic/a o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents. 	2 anys
MF1792_2: Gestió de la prevenció de riscos laborals en petits negocis	<ul style="list-style-type: none"> - Tècnic/a de nivell superior de prevenció de riscos laborals. 	2 anys

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m² 15 alumnes	Superfície m² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4	M5
Aula de gestió	X	X	X	X	X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> - Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - Pissarres per escriure amb retolador. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.