

- Presentación y divulgación del Plan de Negocio a terceros.
 - Entidades, organismos y colectivos de interés para la presentación de la empresa.
 - Plazos y procedimientos en la presentación de la documentación del negocio.

Orientaciones metodológicas

Para acceder a la unidad formativa 2 debe haberse superado la unidad formativa 1. Para el acceso a la unidad formativa 3 deberá acreditarse haber superado la unidad formativa 2.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 2

Denominación: DIRECCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

Código: MF1789_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1789_3: Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o microempresas

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de organización y control de la actividad diaria del pequeño negocio o microempresa, programando acciones y asignando recursos, en función de la naturaleza del negocio: producción o prestación de servicios.

CE1.1 Determinar las variables a tener en cuenta en la programación de las actividades diarias del pequeño negocio, argumentando su importancia para la optimización de los procesos.

CE1.2 Describir las técnicas de asignación óptima de recursos –humanos y materiales– a los procesos de pequeños negocios en función de su naturaleza.

CE1.3 Analizar los indicadores de control habituales en la actividad de pequeños negocios, describiendo la forma de realizar su seguimiento periódico.

CE1.4 Analizar las incidencias, desviaciones e ineficiencias habituales en pequeños negocios derivadas del control periódico de la actividad, en función de la naturaleza del negocio, utilizando herramientas o técnicas sencillas tales como el cuadro de mandos integral.

CE1.5 Explicar la importancia, las técnicas y estrategias habituales empleadas en pequeños negocios para la identificación y actuaciones de mejora continua de la actividad, de acuerdo con los principales factores de influencia y en función de su propia supervivencia.

CE1.6 En un supuesto práctico de un pequeño negocio en el que se facilitan recursos disponibles –humanos y materiales–; procesos, actividades y tareas que componen la actividad; e información sobre carga de pedidos de clientes:

- Elaborar una programación de las acciones de producción o de prestación de servicios, mediante la concreción de un calendario.
- Asignar recursos a los procesos, actividades y tareas, argumentando los criterios de optimización utilizados.
- Enumerar los indicadores de control de la actividad, especificando estándares-objetivo.
- Aplicar técnicas de control y seguimiento de los indicadores, utilizando herramientas ofimáticas, tales como el cuadro de mandos integral, y detectando incidencias, desviaciones o ineficiencias.
- Analizar las consecuencias de las incidencias, desviaciones o ineficiencias y proponer actuaciones de mejora en la gestión de la actividad diaria del pequeño negocio.
- Definir los factores principales de influencia en la supervivencia del pequeño negocio.

C2: Determinar los instrumentos y estrategias más comunes en la organización y gestión laboral en pequeños negocios o microempresas.

CE2.1 Explicar los métodos e instrumentos de selección de personal distinguiendo las ventajas e inconvenientes de asumir la tarea directamente o encargarlo a empresas especializadas.

CE2.2 Clasificar los contratos laborales más comunes en pequeños negocios destacando sus variables más relevantes –exigencias legales, bonificaciones sociales, otros– a través de cuadros sinópticos.

CE2.3 Interpretar la normativa que regula las causas de modificación, suspensión y extinción de la relación laboral, para cada caso concreto.

CE2.4 Identificar las obligaciones jurídicas derivadas de las relaciones contractuales con el personal conforme a la normativa laboral vigente aplicable a pequeños negocios.

CE2.5 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se facilita información sobre puestos de trabajo a cubrir y varios candidatos a seleccionar en un pequeño negocio:

- Determinar el método de selección del personal y justificar la decisión.
- Elaborar un cuadro valorando las ventajas e inconvenientes de los distintos contratos de empleo disponibles según la normativa vigente.
- Determinar los candidatos y contrato más conveniente, argumentando la decisión.

C3: Definir políticas y procedimientos de gestión de personas en pequeños negocios o microempresas a partir del análisis de la efectividad de las variables y estrategias de motivación, comunicación, trabajo en equipo, relaciones interpersonales y obtención de resultados.

CE3.1 Describir las características que favorecen un clima laboral óptimo –estilo de dirección, normas, procedimientos de trabajo, otros– relacionándolas con el modelo organizacional más habitual en los pequeños negocios o microempresas.

CE3.2 Analizar las principales técnicas y estrategias de motivación de personas, individuales y colectivas, aplicables a pequeños negocios, identificando las ventajas e inconvenientes de cada una de ellas.

CE3.3 Definir las estrategias y acciones para el fomento del trabajo y espíritu de equipo y de un clima laboral cordial y colaborativo en pequeños negocios.

CE3.4 Analizar las estrategias y acciones de comunicación con las personas en pequeños negocios explicando sus consecuencias y efectos sobre el clima laboral.

CE3.5 Determinar las variables a tener en cuenta para evaluar el desempeño individual de las personas identificando los instrumentos objetivos y de utilidad en pequeños negocios y determinando la periodicidad óptima para la realización de evaluaciones.

CE3.6 Explicar los principales medios e instrumentos para la detección de necesidades formativas de las personas en pequeños negocios, especificando las variables a tener en cuenta en su diseño, así como su utilidad y aplicación.

CE3.7 En un supuesto práctico de un negocio de hasta diez personas trabajando:

- Elaborar una política que permita la gestión eficaz de las personas en la que se contemplan las variables referidas a comunicación interpersonal, trabajo en equipo, actuaciones ante posibles conflictos, motivación, evaluación y seguimiento, modalidades y medios de formación individuales o en grupos, especificando pautas y estrategias de actuación específicas.

CE3.8 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado donde se proporcione información concreta de las tareas, objetivos, resultados asignados a puestos de trabajo y personas asignadas, así como de su actuación en el desarrollo de su actividad en un pequeño negocio:

- Elaborar un informe que recoja la información suministrada para facilitar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas.
- Elaborar instrumentos de evaluación objetiva del desempeño de trabajadores a partir de las tareas, objetivos y resultados específicos de los distintos puestos.
- Simular la evaluación de la actuación de la supuesta plantilla de modo objetivo, utilizando los instrumentos definidos.
- Determinar las supuestas deficiencias y actuaciones de mejora a implementar a cada caso para optimizar su desempeño.

C4: Determinar las distintas formas de adquisición y mantenimiento de activos fijos –inmovilizados– en las actividades más habituales de pequeños negocios o microempresas.

CE4.1 Explicar las consecuencias técnicas y financieras de adquirir o arrendar activos fijos, identificando las ventajas e inconvenientes de cada modalidad.

CE4.2 Establecer los factores a tener en cuenta en la adquisición de activos fijos –forma de adquisición, servicios adicionales a la compra, forma de pago, entre otro–, identificando las ventajas de cada uno y costes asociados.

CE4.3 Justificar la finalidad de la incorporación de aplicaciones ofimáticas de gestión y otros recursos tecnológicos en pequeños negocios identificando sus ventajas y valorando los costes asociados.

CE4.4 Identificar los elementos que intervienen en la toma de decisiones para la renovación o incorporación de nuevos activos fijos –presupuesto, facturación, obsolescencia, necesidades detectadas, otros– jerarquizando los mismos según distintas situaciones habituales en pequeños negocios.

CE4.5 Explicar el procedimiento a seguir en la solicitud de ofertas a proveedores de inmovilizados describiendo los datos más relevantes a anotar en las mismas.

CE4.6 Explicar las variables que intervienen en la elaboración de planes de amortización, mantenimiento y conservación de los recursos materiales y tecnológicos, y justificar la importancia de su implementación.

CE4.7 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre diversas áreas de trabajo en varios pequeños negocios:

- Identificar los activos fijos necesarios –recursos materiales y aplicaciones informáticas de gestión– para el desarrollo óptimo de la actividad productiva.
- Determinar la modalidad de adquisición –compra o arrendamiento– calculando los costes a asumir en cada una de ellas y detallando las ventajas e inconvenientes de cada opción.
- Elaborar una solicitud de oferta a proveedores anotando los datos más relevantes utilizando el procesador de textos.

C5: Aplicar procedimientos de aprovisionamiento de existencias –materias primas y otros materiales auxiliares– identificando técnicas de negociación, selección y evaluación de proveedores/acreadores.

CE5.1 Describir los procedimientos más habituales para la detección de necesidades de aprovisionamiento de existencias en pequeños negocios.

CE5.2 Explicar el significado y contenido de un programa de aprovisionamiento, así como su forma de elaboración.

CE5.3 Explicar las técnicas básicas de negociación con proveedores, describiendo las habilidades de comunicación más habituales.

CE5.4 Argumentar la importancia e implicaciones de una adecuada elección de proveedores, identificando la variables clave –precio, calidad, forma de pago, condiciones y plazos de entrega, servicios añadidos y otros– y su impacto en el margen comercial y el proceso productivo.

CE5.5 Caracterizar los servicios complementarios a la venta de bienes justificando su importancia en la mejora de la calidad del bien.

CE5.6 Definir los procesos para el seguimiento, control y evaluación de proveedores, indicando la documentación relativa y los factores claves para la valoración de la relación comercial del pequeño negocio con éstos.

CE5.7 Argumentar la importancia de comprobar de forma cuantitativa y cualitativa la mercancía recepcionada para verificar el cumplimiento de las condiciones del pedido y lo especificado en la documentación de entrega – albaranes, notas de entrega, y otros –.

CE5.8 En supuestos prácticos, calcular las necesidades de adquisición y reposición de materiales en función de diferentes criterios tales como el volumen de producción estimado, programa de actividades implicadas, plazos de reposición y grado de deterioro, entre otros.

CE5.9 Explicar las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del aprovisionamiento de materiales.

CE5.10 En un supuesto práctico en el que se detallan las necesidades de aprovisionamiento de materiales, un programa de producción y las condiciones de suministro de los proveedores

- Elaborar un programa de aprovisionamiento indicando las cantidades, plazos y condiciones de entrega de los pedidos de materiales.

CE5.11 En un supuesto práctico en el que se suministran diferentes ofertas de proveedores para el suministro de un determinado material o producto:

- Identificar los factores claves de cada una de las ofertas – precio, calidades, condiciones y plazos de entrega, garantías, servicios adicionales, forma de pago, y otros – ordenando la información mediante tablas, cuadros o gráficos.
- Seleccionar la oferta más interesante, justificando la decisión.

CE5.12 En supuestos prácticos de evaluación de proveedores, establecer los indicadores y otorgar la puntuación en función de criterios tales como: calidad de los materiales, plazos de reposición, fiabilidad de los plazos, retrasos, errores de cantidades, flexibilidad, fiabilidad de la información, precio, consideraciones

de protección medioambiental, cualquier otro que se proponga y justifique su presencia.

C6: Analizar estrategias de almacenamiento habituales en pequeños negocios tipo, distinguiendo las variables a tener en cuenta y aplicando las técnicas que aseguren el desarrollo óptimo de la actividad comercial.

CE6.1 Diferenciar las existencias más habituales en pequeños negocios de producción, comerciales y de servicios, explicando los criterios de clasificación más utilizados.

CE6.2 Describir y caracterizar los diferentes tipos de inventarios y explicar la finalidad de cada uno de ellos.

CE6.3 Identificar las variables afectadas para el cálculo del stock mínimo de seguridad justificando su utilidad en la gestión del almacén de pequeños negocios.

CE6.4 Describir las técnicas de recuento e inventario –inventario fijo y rotatorio– explicando la metodología a seguir en cada una.

CE6.5 Diferenciar las incidencias más comunes que pueden presentarse en almacén describiendo sus causas y posibles soluciones en cada caso.

CE6.6 Clasificar los documentos asociados a la gestión de almacén describiendo su cumplimiento manual o a través de aplicaciones ofimáticas específicas.

CE6.7 Caracterizar las distintas medidas que deben adoptarse en caso de averías de los equipos o instalaciones del almacén.

CE6.8 Describir las principales utilidades y prestaciones de las aplicaciones ofimáticas específicas para la gestión del almacén.

CE6.9 A partir de un supuesto convenientemente caracterizado en el que se proporciona información sobre periodos de aprovisionamiento, producción y venta –plazos de entrega, temporalidad de fabricación, otros–:

- Calcular el stock mínimo de seguridad del almacén.
- Determinar los efectos que supone en la previsión de existencias y el suministro a clientes, un supuesto retraso en la recepción de un suministro de mercancías.
- Deducir las implicaciones en los costes y argumentar medidas que se deban aplicar para subsanar dicha incidencia.

C7: Analizar los procesos en la gestión de la calidad y medioambiental en las distintas áreas de pequeños negocios o microempresas aplicando el modelo más adecuado en función de las características de distintas entidades y de conformidad con la normativa vigente.

CE7.1 Justificar la importancia de implantar sistemas de gestión de la calidad y medioambiental en pequeños negocios precisando sus objetivos y costes asociados.

CE7.2 Identificar y describir las normas de los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente, así como la legislación aplicable.

CE7.3 Explicar las etapas en la implantación de un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

CE7.4 Describir las características y tipología de los procedimientos de trabajo y protocolos de calidad en un sistema de gestión de la calidad y medio ambiente, así como los procedimientos y mecanismos para su implementación.

CE7.5 Distinguir los instrumentos utilizados en la revisión de los procedimientos de calidad –manuales o informáticos– precisando su utilidad e interpretación.

CE7.6 Definir el concepto de indicador de eficiencia en un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

CE7.7 Definir el concepto de «No conformidad», «Acción correctiva» y «Acción preventiva» en los sistema de gestión de la calidad y/o ambiental, identificando su función en el proceso de mejora continua del sistema.

CE7.8 Describir las características, elementos, tipología y formato de los documentos en la gestión de calidad y medio ambiente.

CE7.9 Describir las principales utilidades y prestaciones de procesadores de textos aplicados a la elaboración de documentación en sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente.

CE7.10 Explicar los protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación generada por los procesos y actividades en un sistema de gestión de calidad y medio ambiente.

CE7.11 Describir las principales utilidades y prestaciones de aplicaciones ofimáticas –generales o específicas– en la implantación y seguimiento de un sistema de gestión de calidad y/o medioambiental, tales como herramientas de gestión de bases de datos, cuadro de mandos integral, aplicaciones específicas de gestión de sistemas de calidad, entre otras.

CE7.12 Identificar los principales organismos certificadores de sistemas de gestión de la calidad y medioambiental distinguiendo los procedimientos de acreditación que llevan a cabo y la documentación asociada para su solicitud.

CE7.13 En un supuesto práctico, a partir de información debidamente caracterizada sobre implantación y seguimiento de un sistema de gestión de la calidad y medioambiental en un pequeño negocio o microempresa:

- Detallar las etapas, tanto del proceso de implantación como del seguimiento del sistema de gestión, identificando recursos, medios y responsables.
- Definir los procesos y procedimientos de trabajo para las distintas áreas o actividades del pequeño negocio o microempresa.
- Establecer la documentación soporte de los procesos a incluir en el modelo de gestión de la calidad, utilizando procesadores de texto.
- Definir los mecanismos para el control y seguimiento del sistema de gestión, estableciendo indicadores de eficiencia y utilizando herramientas ofimáticas –generales o específicas–, tales como el cuadro de mandos integral.
- Realizar la gestión de los procesos de calidad definidos, a través de los indicadores y mecanismos establecidos y elaborando la documentación correspondiente.

CE7.14 En un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca de distintas áreas de trabajo que se desarrollan en un pequeño negocio:

- Identificar aquellas que son susceptibles de acreditación.
- Relacionar los modelos de gestión de la calidad que pueden emplearse.
- Determinar el proceso de acreditación en función del modelo previamente seleccionado.
- Identificar los costes de implantación de sistemas de gestión de la calidad y/o medioambiental.

Contenidos

1. Organización y control de la actividad en pequeños negocios o microempresas.

- Variables que intervienen en la optimización de recursos.
 - La automatización y/o la externalización de procesos.
 - Los perfiles profesionales y asignación de puestos de trabajo.
 - Elaboración de la ficha técnica de productos.
 - Técnicas de buenas prácticas.
 - Evaluación y control de los recursos.
- Los indicadores cuantitativos de control, a través del Cuadro de Mando Integral.
 - Identificación de las variables clave.
 - Establecimiento de objetivos iniciales.

- Evaluación a posteriori de la capacidad competitiva de la empresa.
- Análisis de incidencias, deficiencias y desviaciones.
- Otros indicadores internos.
 - Productividad.
 - Calidad de producto y de servicio.
 - Liderazgo.
 - Flexibilidad.
 - Plazo de entrega.
 - Innovación.
 - Formación del personal.
 - Satisfacción del cliente.
- La mejora continua de procesos como estrategia competitiva
 - La política de empresa orientada a la satisfacción del cliente.
 - La gestión adecuada de los recursos humanos.
 - La optimización de los procesos internos.
 - Mejora de los sistemas de información.

2. Reclutamiento, selección y contratación de personal en pequeños negocios o microempresas.

- Determinación del perfil del candidato.
- Detección de necesidades del pequeño negocio o microempresa.
- Análisis y descripción del puesto de trabajo vacante.
 - El perfil del candidato: formación, experiencia, aptitudes y actitudes.
 - La oferta de empleo.
 - Elección del medio de difusión de la oferta.
 - Importancia del mensaje del anuncio de oferta.
 - El reclutamiento de candidatos.
 - El reclutamiento interno.
 - El reclutamiento externo.
- La selección de personal.
- Las consultorías y empresas de selección de personal.
 - Ventajas e inconvenientes de la selección por la propia empresa.
 - Los métodos de selección de personal.
 - La entrevista de trabajo. Tipos.
 - El contrato de trabajo.
 - Tipos de contratos.
 - Modalidades de contratación.
 - Contratos bonificados.
 - Subvenciones y reducciones de cuotas aplicables a distintas situaciones.
- Formalización del contrato de trabajo.
 - El período de prueba.
 - La duración del contrato de trabajo.
 - Reciprocidad de derechos y obligaciones.
- La modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
 - Causas de la modificación, suspensión o extinción del contrato de trabajo.
 - Efectos de la modificación, suspensión o extinción del contrato de trabajo.

3. Gestión de recursos humanos en pequeños negocios o microempresas.

- Políticas de gestión recursos humanos.
 - La cultura organizacional.
 - El estilo de dirección.
 - Objetivos y metas de la empresa e intereses de los trabajadores.
- Las habilidades directivas y su influencia en el clima laboral.
 - Comunicación. Formas e importancia de la comunicación interna.
 - Motivación. Tipos de motivación.
 - El liderazgo formal e informal.

- El Trabajo en equipo.
- La Negociación. Distintos planteamientos.
- Mantenimiento del clima laboral.
- El liderazgo y la delegación de funciones.
 - Características del líder.
 - Liderazgo y trabajo en equipo
- La importancia de la información.
 - Los procedimientos de trabajo.
 - Las instrucciones.
- El valor de la formación
 - Necesidades de formación.
 - Tipos de formación.
- La evaluación del desempeño.
 - Indicadores y variables del desempeño.
 - Acciones correctoras y medidas de ajuste.
- La gestión del talento.

4. Adquisición y mantenimiento de activos fijos de pequeños negocios o microempresas.

- Modalidades de adquisición de activos fijos. Ventajas e inconvenientes.
 - La compra y la depreciación del activo fijo.
 - El arrendamiento. Tipos y condiciones de contrato.
- Adquisición de activos fijos en pequeños negocios o microempresas.
 - Toma de decisiones para adquisición activo fijo: criterios de eficiencia y competitividad.
 - Solicitud de ofertas a los proveedores del activo fijo.
 - Revisión de las condiciones venta o arrendamiento: plazos de entrega, garantía postventa, y costes de mantenimiento de los equipos o instalaciones.
 - Identificación de subvenciones para la adquisición del activo fijo.
 - Análisis comparativo de costes y beneficios para decidir el modelo de adquisición.
 - Gestión de compra o arrendamiento.
 - Planes de amortización.
- La amortización del activo fijo. Funciones.
 - Contable.
 - Financiera.
 - Económica.
- Las aplicaciones ofimáticas de gestión en el pequeño negocio o microempresa.
 - El tratamiento de textos en las tareas administrativas.
 - La hoja de cálculo en la gestión contable y financiera.
 - Las bases de datos relacionales, en la gestión de clientes, proveedores y elaboración de informes.

5. Aprovisionamiento de existencias y evaluación de proveedores en pequeños negocios o microempresas.

- Objetivos de la gestión de aprovisionamiento.
 - Detección de necesidades de aprovisionamiento para la consecución de los objetivos estratégicos.
 - Mejorar los costes del aprovisionamiento.
 - Asegurar la calidad de los bienes, productos y/o servicios necesarios.
 - Seleccionar proveedores competentes y fiables.
 - Evitar el riesgo y el coste de aprovisionamientos innecesarios.
- La estrategia de negociación con proveedores.
 - Identificación de proveedores potenciales.
 - La negociación en función del aprovisionamiento: puntual, urgente o recurrente.

- Criterios para la selección de proveedores.
 - Calidad del producto o servicio.
 - Precios competitivos.
 - Plazos de entrega adecuados.
 - La forma de pago.
 - Servicios postventa ofrecidos.
- La gestión de compras.
 - Estructura del documento de pedido.
 - Confirmación de la recepción por parte del proveedor.
 - Seguimiento del pedido.
 - La recepción de la mercancía, bien o servicio.
- Seguimiento, control y evaluación de proveedores.
 - La ficha de proveedores.
 - La conformidad del suministro e indicadores de calidad.
 - Seguimiento y evaluación periódica de proveedores.
- Aplicaciones ofimáticas en el control de aprovisionamientos.
 - Utilidad de las hojas de cálculo y las bases de datos en la gestión de compras.

6. Gestión y control del almacén en pequeños negocios o microempresas.

- Gestión del stock
 - Clasificación de los aprovisionamientos atendiendo a su finalidad.
 - Métodos de clasificación de materiales y productos: materias primas, productos en curso y productos terminados.
- La importancia de la periodicidad en el inventario de almacén.
 - Tipos de inventario.
 - Técnicas de recuento.
- Variables que inciden en la gestión de inventarios.
 - Error en las previsiones.
 - Cambios en la demanda.
 - Excesos de producción.
 - Ineficacia administrativa.
 - Los plazos de reposición.
- Tipos de stock en el pequeño negocio o microempresa.
 - El stock operativo.
 - El stock de seguridad.
 - Niveles de reposición.
- La gestión eficiente del almacén.
 - La minimización de las existencias.
 - Aseguramiento del suministro.
 - El establecimiento de procedimientos para cada situación concreta.
 - El control y la documentación de incidencias.
- Las aplicaciones ofimáticas de gestión de almacén en pequeños negocios o microempresas.
 - Utilidades y prestaciones.

7. Gestión de la calidad y respeto del medio ambiente en pequeños negocios o microempresas.

- La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios.
 - Normalización y estandarización de la calidad.
 - Las Normas ISO 9000 y 14000.
 - Organismos certificadores.

- Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva.
 - La satisfacción del cliente.
 - El incremento de la cuota de mercado.
 - Mayor beneficio empresarial.
- Normativa y legislación aplicable.
 - En España.
 - En la Unión Europea.
 - Los tratados y normas internacionales.
- Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas.
 - Definición del alcance, organigrama y diagrama del flujo de procesos.
 - Desarrollo documental.
 - Formación e implantación de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
 - Auditoría interna y revisión por la Dirección.
 - Certificación en los Sistemas de Gestión de calidad y Medio Ambiente.
 - Mantenimiento de los Sistemas.
- Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos.
 - Los Manuales de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
 - Los Manuales de Procedimiento.
 - Instrucciones, Formatos y Registros.
 - Acciones preventivas.
 - No conformidades.
 - Acciones correctivas.
 - Protocolos de recogida, clasificación, archivo y mantenimiento de la documentación.
- Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento, medición y control de procesos.
 - Aplicaciones específicas de Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
 - El procesador de textos en la elaboración de manuales y documentos.
 - La hoja de cálculo en la recogida y tratamiento de datos.
 - La base de datos en la gestión de la documentación y elaboración de informes.

Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

MÓDULO FORMATIVO 3

Denominación: COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

Código: MF1790_3

Nivel de cualificación profesional: 3

Asociado a la Unidad de Competencia:

UC1790_3: Comercializar productos y servicios en pequeños negocios o microempresas.

Duración: 90 horas