

## TEMARIO DE PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Aprobado por Orden de 1 de febrero de 1996 (BOE del 13)

1. La empresa. Concepto. Elementos determinantes del funcionamiento. Sectores de producción. Tipos de empresa. Objetivos de la empresa.
2. Organización de la empresa. Organización jerárquica y funcional. Descripción y diseño de departamentos. Relación entre departamentos. Factores que determinan el tipo de organización.
3. Constitución de la empresa. Procedimientos de creación de empresas. Trámites administrativos de creación de una empresa. Trámites fiscales generales y de inicio de la actividad.
4. El Impuesto de Actividades Económicas. Hecho imponible y sujeto pasivo. Exenciones. Cuota tributaria. Obligaciones formales.
5. Trámites laborales en la creación de una empresa: apertura del centro de trabajo. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social. Afiliación y alta de los trabajadores. Afiliación y alta del empresario en la Seguridad Social. Libro de visitas. Libro de matrícula y calendario laboral.
6. Las comunicaciones. Tratamiento de la información oral. Procedimientos en la comunicación oral en la empresa. Necesidad de confidencialidad en la expresión y comunicación. Descripción y utilidad de los medios ofimáticos en la empresa.
7. El Servicio Español de Correos: estructura y funciones. Tipos de servicios.
8. La comunicación escrita en la empresa. Clases de comunicación escrita: modelos, adaptaciones y tratamientos. La carta: contenido, estructura y diferenciación en la finalidad y uso. Tipos de cartas, circulares, comunicaciones breves, de régimen interno y externo. Abreviaturas comerciales y oficiales.
9. Medios y equipos de comunicación, transmisión y elaboración de documentación e información escrita interna y externa. La máquina de escribir eléctrica-electrónica, el ordenador; el fax: finalidad, uso y limitaciones. Recepción y despacho de la correspondencia en la empresa. El correo electrónico.
10. Proceso de compras en empresas industriales, comerciales y de servicios. Políticas de compras: parámetros de decisión. Costes de aprovisionamiento. Etapas del proceso de compras. Petición de precios y ofertas. Selección de ofertas y proveedores. Formulación de pedidos. Control presupuestario en compras.
11. Documentación relativa a la compraventa: propuestas de pedido. Pedidos. Albaranes. Facturas. Legislación mercantil aplicable a la compraventa. Contrato de compraventa. La letra de cambio y el cheque.
12. Existencias comerciales. Materias primas y otros aprovisionamientos. Productos en curso y terminados. Rotación de existencias. "Stock" óptimo y mínimo. Determinación de la cantidad económica de pedido y del período de reposición.
13. Valoración de existencias. Precio de adquisición. Cálculo del coste de producción. Criterios de valoración de existencias. Documentación y normalización de la gestión de almacén. Realización de inventarios.
14. Técnicas de comunicación aplicadas a las ventas. Técnicas sociológicas aplicadas. Técnicas de protocolo e imagen personal. Consecución de objetivos de ventas. Técnicas y procesos de negociación.
15. Sistemas de organización y principios organizativos del departamento comercial. Estructura organizativa. El flujo y tratamiento de la información en un departamento comercial.
16. Principios y fundamentos de marketing: objetivos del marketing. Investigaciones de mercados. Motivaciones del consumidor. El marketing de servicios.

17. Sondeos y estudios estadísticos: objetivos y finalidades. La publicidad. Desarrollo de campañas publicitarias. Influencia sobre el consumidor de los resultados publicados de sondeos.
18. El comprador: cliente-consumidor. Normativa de regulación de sus derechos. Instituciones y organismos de protección al consumidor. Departamentos de atención al cliente en las empresas. El control de calidad y la normativa comunitaria.
19. Departamento de ventas: etapas del proceso de ventas. Métodos de fijación de precios. Elaboración de ofertas. Promociones. Técnicas de venta aplicadas.
20. Impuestos en las operaciones de compraventa (I): el Impuesto sobre el Valor Añadido. Características. Ámbito de aplicación. Regímenes. Base imponible. Tipos de IVA. Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA. Obligaciones formales del sujeto pasivo. Libros Registros.
21. Impuestos en las operaciones de compraventa (II): regla de prorrata. Exenciones, deducciones y devoluciones en el Impuesto sobre el Valor Añadido. Regímenes especiales del IVA. Otros impuestos indirectos.
22. Los archivos: concepto y tipos de archivos. Mobiliario, herramientas y útiles de archivo. Funcionamiento habitual de un archivo. Sistemas de ordenación y clasificación, conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación. El archivo informático. El control del archivo.
23. Operatoria de teclados en ordenadores y máquinas eléctricas-electrónicas. Teclado estándar y teclado extendido. Teclado QWERTY. Teclado numérico. Teclas de función. Teclas de movimiento del cursor. Desarrollo de agilidad en el posicionamiento por filas: fila dominante, fila base o normal, fila inferior y superior. El ratón.
24. Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados. Indicaciones sobre la postura adecuada. Procedimientos de desarrollo de velocidad. Procedimientos de corrección de errores. Elaboración de textos y documentos. Utilización de sistemas audiovisuales en el desarrollo de destrezas.
25. El Derecho Laboral. Fuentes del Derecho del Trabajo. La Organización Internacional del Trabajo. El Estatuto de los Trabajadores. El contrato de trabajo: estructura, tipos y principales características.
26. Contrato de aprendizaje, contrato en prácticas, contrato a tiempo parcial, contratos de duración determinada. Contrato indefinido. Otros contratos de trabajo.
27. El proceso de contratación. Documentación relativa al proceso de contratación. Suspensión del contrato. Extinción del contrato. Oficinas de Empleo del Instituto Nacional de Empleo. Agencias privadas de colocación.
28. Retribución de los trabajadores: el salario. Salario base. Complementos salariales. Clases de salarios. La nómina: requisitos de forma. Devengos. Deducciones. Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
29. Cálculo y confección de nóminas y seguros sociales. Incapacidad temporal. Legislación.
30. El Sistema de la Seguridad Social: fines y campo de aplicación. Regímenes del Sistema de la Seguridad Social. Entidades gestoras y colaboradoras.
31. Cotizaciones a la Seguridad Social. Contingencias. Tipos de cotización. Determinación y cálculo de las bases de cotización a la Seguridad Social. Documentos de cotización a la Seguridad Social y su tramitación.
32. Relaciones laborales: jornada y horario de trabajo. Horas extraordinarias. Calendario laboral. Descanso semanal. Descanso anual. Festividades laborales. Régimen de vacaciones. Permisos. Condiciones de trabajo.

33. Las organizaciones sindicales: estructura y organización. Los convenios colectivos. Ámbito. Contenido. Duración. La representación de los trabajadores en la empresa. La huelga. Cierre patronal. Derechos y obligaciones del empresario y del trabajador.
34. El Derecho Administrativo. Fuentes. La división de los poderes. La jerarquía de las normas. Las normas y su publicación.
35. Organización política y administrativa: Administración Central. Comunidades Autónomas. Administración Local. Organización de la Unión Europea.
36. El presupuesto del Estado: aspectos básicos. Elementos del presupuesto. Tipos. Elaboración. Procesos y procedimientos de aprobación del presupuesto.
37. Ejecución del presupuesto: contratos tipo: Contratación de obras. Contratación de suministros. Contratación de servicios.
38. El acceso a la función pública: provisión de puestos de trabajo. Relación de puestos de trabajo. Contratación de personal al servicio de las Administraciones Públicas. Situaciones administrativas.
39. Derechos de los funcionarios: representación y negociación en la Administración Pública. Deberes, incompatibilidades y responsabilidades de los funcionarios públicos.
40. Procedimiento administrativo. Principios. Fases del procedimiento. Quejas y reclamaciones. Recursos: clases. Procedimiento contencioso-administrativo. Participación del ciudadano en la Administración. Oficinas de información y atención al ciudadano.
41. Organización de la documentación en la Administración Pública. Fondos documentales. Descripción. Clasificación. Ordenación y archivo. Tipos de soportes.
42. La informática: evolución histórica. Funciones y fases de un proceso de datos. Proceso electrónico de datos. Representación interna de datos. Sistemas de codificación de caracteres. Archivos y registros.
43. Sistemas informáticos: estructura y funciones. Elementos de "hardware". Elementos de "software".
44. Sistemas informáticos: estructura lógica de la información. Representación interna de datos. Almacenamiento externo.
45. Sistemas operativos: tipos. Características. Funciones. Estructura y componentes. Instalación.
46. Sistemas operativos: interfaces de usuario. Utilidades para la gestión de discos y equipos periféricos. Instalación. Gestión de programas y archivos. Gestión de impresión.
47. Explotación y administración de sistemas operativos monousuario y multiusuario. Protección de la información. Utilidades.
48. Redes de ordenadores: componentes. Arquitecturas de red. Medios de transmisión. Tipos de redes.
49. Características de los sistemas operativos de red. Servidores dedicados y no dedicados. Interconexión de redes. Gestión de recursos. Comparativa entre los distintos tipos de redes locales.
50. Teleproceso y redes informáticas. Objetivos y prestaciones. El canal de transmisión. El "modem". Redes de transmisión de datos.
51. Procesadores de texto: diseño de documentos. Funciones de edición. Procedimientos de trabajo con varios textos. Inserción de gráficos. Índices y sumarios. Macros.
52. Procesadores de texto: gestión de archivos. Procedimientos de protección de archivos. Control de impresión. Configuración de la impresora. Importación/exportación de datos.

53. Hojas de cálculo: estructura y funciones. Diseño y formato de las hojas. Funciones y fórmulas. Referencia a otras celdas. Macros.
54. Hojas de cálculo: gráficos. Tipos de gráficos. Gestión de archivos. Impresión. Importación/exportación de datos.
55. Bases de datos: tipos, estructuras y operaciones. Sistemas de gestión de bases de datos: funciones y tipos.
56. Bases de datos relacionales: diseño. Estructura. Operaciones. Lenguaje SQL. Diseño de programas. Importación/exportación de datos.
57. Estructura y funciones de programas gráficos y de autoedición. Tipos de gráficos. Procedimientos de diseño y presentación. Integración de gráficos en documentos.
58. Paquetes integrados: objetivos y funciones. Modularidad. Procedimientos de importación/exportación de datos.
59. Utilización compartida de recursos, ficheros y datos entre aplicaciones informáticas. Diseño del sistema informático para su aplicación en la gestión de una empresa.
60. Análisis de la reglamentación reguladora de la utilización de los medios de transporte. Requisitos administrativos necesarios para el transporte de mercancías peligrosas. Obtención de permisos.
61. Análisis de la normativa reguladora de la contratación de cargas en las distintas modalidades de transporte. Tributos, tipos impositivos, sistemas de tarifas y facturación en las operaciones de transporte. El seguro en los distintos medios de transporte. Los costes de explotación en una empresa de transporte.