

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

ORDEN de 29 de julio de 2015, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, establece mediante el Capítulo V «Formación profesional», del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, hace necesario que, al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolle el currículo correspondiente a las mismas. Las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se organizan en forma de ciclo formativo de grado superior, de 2.000 horas de duración, y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales del ciclo formativo.

El sistema educativo andaluz, guiado por la Constitución y el Estatuto de Autonomía para Andalucía se fundamenta en el principio de promoción de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en los ámbitos y prácticas del sistema educativo.

El artículo 14 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece que el principio de igualdad entre mujeres y hombres inspirará el sistema educativo andaluz y el conjunto de políticas que desarrolle la Administración educativa. Esta norma contempla la integración transversal del principio de igualdad de género en la educación.

El Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en la presente Orden se ha tenido en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. En este sentido, ya nadie duda de la importancia de la formación de los recursos humanos y de la necesidad de su adaptación a un mercado laboral en continua evolución.

Por otro lado, en el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto educativo de centro. Con este fin, se establecen dentro del currículo horas de libre configuración, dentro del marco y de las orientaciones recogidas en la presente Orden.

La presente Orden determina, asimismo, el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Por otra parte, se hace necesario tener en cuenta las medidas conducentes a flexibilizar la oferta de formación profesional para facilitar la formación a las personas cuyas condiciones personales, laborales o geográficas no les permiten la asistencia diaria a tiempo completo a un centro docente. Para ello, se establecen orientaciones que indican los itinerarios más adecuados en el caso de que se cursen ciclos formativos de formación profesional de forma parcial, así como directrices para la posible impartición de los mismos en modalidad a distancia.

En su virtud, a propuesta de la persona titular de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente, y de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre,

D I S P O N G O

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente Orden tiene por objeto desarrollar el currículo de las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, de conformidad con el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

2. Las normas contenidas en la presente disposición serán de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía que impartan las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección.

Artículo 2. Organización de las enseñanzas.

Las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección conforman un ciclo formativo de grado superior y, de conformidad con lo previsto en el artículo 12.1 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

Artículo 3. Objetivos generales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.

b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.

c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones.

d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.

e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.

f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.

g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.

h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.

i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.

m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente o asistenta de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.

n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.

ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

- o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».
- u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

Artículo 4. Componentes del currículo.

1. De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son:

a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:

0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

0649. Ofimática y proceso de la información.

0650. Proceso integral de la actividad comercial.

0651. Comunicación y atención al cliente.

0662. Organización de eventos empresariales.

0179. Inglés.

0180. Segunda lengua extranjera.

b) Otros módulos profesionales:

0661. Protocolo empresarial.

0663. Gestión avanzada de la información.

0664. Proyecto de asistencia a la dirección.

0665. Formación y orientación laboral.

0667. Formación en centros de trabajo.

2. El currículo de los módulos profesionales estará constituido por los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos, duración en horas y orientaciones pedagógicas, tal como figuran en el Anexo I.

Artículo 5. Desarrollo curricular.

1. Los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, desarrollarán el currículo del Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección mediante las programaciones didácticas, en el marco del Proyecto Educativo de Centro.

2. El equipo educativo responsable del desarrollo del ciclo formativo del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, elaborará de forma coordinada las programaciones didácticas para los módulos profesionales, teniendo en cuenta la adecuación de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente, así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Artículo 6. Horas de libre configuración.

1. Los ciclos formativos de formación profesional inicial incluirán en su currículo un número determinado de horas de libre configuración, de acuerdo con lo que establezcan las normas que desarrollen el currículo de las enseñanzas conducentes a la obtención de cada título. En su virtud, el currículo de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección incluye tres horas de libre configuración por el centro docente.

2. El objeto de estas horas de libre configuración será determinado por el departamento de la familia profesional de Administración y Gestión, que podrá dedicarlas a actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del Título o a implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación o a los idiomas.

3. El departamento de la familia profesional de Administración y Gestión deberá elaborar una programación didáctica en el marco del Proyecto Educativo de Centro, en la que se justificará y determinará el uso y organización de las horas de libre configuración.

4. A los efectos de que estas horas cumplan eficazmente su objetivo, se deberán tener en cuenta las condiciones y necesidades del alumnado. Estas condiciones se deberán evaluar con carácter previo a la programación de dichas horas, y se establecerán con carácter anual.

5. Las horas de libre configuración se podrán organizar de la forma siguiente:

a) Las horas de libre configuración dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del título, serán impartidas por profesorado con atribución docente en algunos de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia de segundo curso, quedando adscritas al módulo profesional que se decida a efectos de matriculación y evaluación.

b) Las horas de libre configuración que deban implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación, serán impartidas por profesorado de alguna de las especialidades con atribución docente en ciclos formativos de formación profesional relacionados con estas tecnologías, y en su defecto, se llevará a cabo por profesorado del departamento de familia profesional con atribución docente en segundo curso del ciclo formativo objeto de la presente Orden, con conocimiento en tecnologías de la información y la comunicación. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales asociado a unidades de competencia del segundo curso a efectos de matriculación y evaluación.

c) Si el ciclo formativo tiene la consideración de bilingüe o si las horas de libre configuración deben de implementar la formación en idioma, serán impartidas por docentes del departamento de familia profesional con competencia bilingüe o, en su caso, por docentes del departamento didáctico del idioma correspondiente. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales de segundo curso asociados a unidades de competencia a efectos de matriculación y evaluación.

Artículo 7. Módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y de Proyecto.

1. Los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y de Proyecto de asistencia a la dirección se cursarán una vez superados el resto de módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del ciclo formativo.

2. El módulo profesional de Proyecto de asistencia a la dirección tiene carácter integrador y complementario respecto del resto de módulos profesionales del Ciclo Formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección.

3. Con objeto de facilitar el proceso de organización y coordinación del módulo de Proyecto de asistencia a la dirección, el profesorado con atribución docente en este módulo profesional tendrá en cuenta las siguientes directrices:

a) Se establecerá un periodo de inicio con al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose al planteamiento, diseño y adecuación de los diversos proyectos a realizar.

b) Se establecerá un periodo de tutorización con al menos tres horas lectivas semanales y presenciales en el centro docente para profesorado, dedicándose al seguimiento de los diversos proyectos durante su desarrollo. El profesorado podrá utilizar como recurso aquellas tecnologías de la información y la comunicación disponibles en el centro docente y que considere adecuadas.

c) Se establecerá un periodo de finalización con al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose a la presentación, valoración y evaluación de los diversos proyectos.

4. Todos los aspectos que se deriven de la organización y coordinación de estos periodos a los que se refiere el apartado anterior, deberán reflejarse en el diseño curricular del módulo de Proyecto de asistencia a la dirección, a través de su correspondiente programación didáctica.

Artículo 8. Oferta completa.

1. En el caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se impartan a alumnado matriculado en oferta completa, se deberá tener en cuenta que una parte de los contenidos de los módulos profesionales de Formación y orientación laboral y de Empresa e iniciativa emprendedora pueden ser comunes con los de otros módulos profesionales.

2. Los equipos educativos correspondientes, antes de elaborar las programaciones de aula, recogerán la circunstancia citada en el apartado anterior, delimitando de forma coordinada el ámbito, y si procede, el nivel de profundización adecuado para el desarrollo de dichos contenidos, con objeto de evitar al alumnado la repetición innecesaria de contenidos.

Artículo 9. Horario.

Las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección, cuando se oferten de forma completa, se organizarán en dos cursos escolares, con la distribución horaria semanal de cada módulo profesional que figura como Anexo II.

Artículo 10. Oferta parcial.

1. En caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se cursen de forma parcial, deberá tenerse en cuenta el carácter de determinados módulos a la hora de elegir un itinerario formativo, de acuerdo con la siguiente clasificación:

a) Módulos profesionales que contienen la formación básica e imprescindible respecto de otros del mismo ciclo, de manera que deben cursarse de forma secuenciada.

b) Módulos profesionales que contienen formación complementaria entre sí, siendo aconsejable no cursarlos de forma aislada.

c) Módulos profesionales que contienen formación transversal, aplicable en un determinado número de módulos del mismo ciclo.

2. Los módulos que corresponden a cada una de estas clases figuran en el Anexo III.

Artículo 11. Espacios y equipamientos.

De conformidad con lo previsto en el artículo 11.6 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo IV.

Artículo 12. Profesorado.

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo V A).

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aprobado por el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores para las distintas especialidades del profesorado son las recogidas en el Anexo V B).

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que formen el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de la educativa, se concretan en el Anexo V C). En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales o se acredite, mediante «certificación», una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de lo referido en el párrafo anterior, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el Anexo V C). Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los resultados de aprendizaje de dicho módulo profesional. En caso contrario, además de la titulación se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

1.º Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

2.º Programas de los estudios aportados y cursados por la persona interesada, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral que, al menos tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente al que se le añadirá:

1.º Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por la persona interesada. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

2.º En el caso de personas trabajadoras por cuenta propia, declaración de la persona interesada de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

4. Las Administraciones competentes velarán para que el profesorado que imparta los módulos profesionales cumpla con los requisitos especificados y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

Artículo 13. Oferta de estas enseñanzas a distancia.

1. De conformidad con lo establecido en la disposición adicional segunda del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, los módulos profesionales susceptibles de ser ofertados en la modalidad a distancia son los señalados en el Anexo VI.

2. Los módulos profesionales ofertados a distancia, que por sus características requieran que se establezcan actividades de enseñanza y aprendizaje presenciales que faciliten al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados como resultados de aprendizaje, son los señalados en el Anexo VI.

3. Los centros autorizados para impartir estas enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares y medios técnicos adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo.

Disposición adicional única. Implantación de estas enseñanzas.

La disposición final segunda del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, establece que las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección reguladas en la presente Orden se implantarán en el curso académico 2012/13. De conformidad con el párrafo segundo del artículo 5 del Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, los ciclos formativos de grado medio y superior cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar 2012/2013 se implantarán en el curso escolar 2014/2015. Asimismo, el último párrafo de la disposición adicional sexta del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que los ciclos formativos de grado medio y superior cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar 2014/2015 se implantarán en el curso escolar 2015/2016. No obstante, las Administraciones educativas podrán anticipar dicha implantación. Por tanto, en cumplimiento de las normas antes citadas, el calendario de implantación de estas enseñanzas será el siguiente:

a) En el curso académico 2015/16 se implantará con carácter general el primer curso de las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de Formación Profesional de Técnico Superior en Secretariado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

b) En el curso académico 2016/17 se implantará con carácter general el segundo curso de las enseñanzas conducentes al título Técnico Superior en Asistencia a la Dirección reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo.

Disposición transitoria única. Matriculación del alumnado en oferta completa durante el periodo de transición de las enseñanzas.

1. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección regulado en la presente Orden, que no pueda promocionar a segundo, quedará matriculado en primer curso del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección. A estos efectos, serán de aplicación las convalidaciones recogidas en el anexo IV del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección regulado en la presente Orden, que promociona a segundo curso, continuará en el curso académico 2015/16 cursando el título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo. Los módulos profesionales que pudieran quedar pendientes al dejar de impartirse el título de Técnico Superior en Secretariado regulado por el Decreto 122/1995, de 9 de mayo, podrán ser superados mediante pruebas, que a tales efectos organicen los Departamentos de Familia Profesional durante los dos cursos académicos siguientes al de desaparición del currículo, disponiéndose para ello del número de convocatorias que por normativa vigente corresponda.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 29 de julio de 2015

ADELAIDA DE LA CALLE MARTÍN
Consejera de Educación

ANEXO I

MÓDULOS PROFESIONALES

Módulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

Equivalencia en créditos ECTS: 6.

Código: 0647.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza la estructura y organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución española y la UE, reconociendo los organismos, instituciones y personas que las integran.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los poderes públicos establecidos en la Constitución española y sus respectivas funciones.

b) Se han determinado los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos así como sus funciones, conforme a su legislación específica.

c) Se han identificado los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de las administraciones autonómicas y locales así como sus funciones.

d) Se han definido la estructura y funciones básicas de las principales instituciones de la Unión Europea.

e) Se han descrito las funciones o competencias de los órganos y la normativa aplicable a los mismos.

f) Se han descrito las relaciones entre los diferentes órganos de la Unión Europea y el resto de las Administraciones nacionales, así como la incidencia de la normativa europea en la nacional.

2. Actualiza periódicamente la información jurídica requerida por la actividad empresarial, seleccionando la legislación y jurisprudencia relacionada con la organización.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.

b) Se han precisado las características de las normas jurídicas y de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.

c) Se han relacionado las leyes con el resto de normas que las desarrollan, identificando los órganos responsables de su aprobación y tramitación.

d) Se ha identificado la estructura de los boletines oficiales, incluido el diario oficial de la Unión Europea, como medio de publicidad de las normas.

e) Se han seleccionado distintas fuentes o bases de datos de documentación jurídica tradicionales y/o en Internet, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.

f) Se ha detectado la aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones, etc., consultando habitualmente las bases de datos jurídicas que puedan afectar a la entidad.

g) Se ha archivado la información encontrada en los soportes o formatos establecidos, para posteriormente transmitirla a los departamentos correspondientes de la organización.

3. Organiza los documentos jurídicos relativos a la constitución y funcionamiento de las entidades, cumpliendo la normativa civil y mercantil vigente según las directrices definidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa.

b) Se ha determinado el proceso de constitución de una sociedad mercantil y se ha indicado la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.

c) Se han precisado las funciones de los fedatarios y los registros públicos, y la estructura y características de los documentos públicos habituales en el ámbito de los negocios.

d) Se han descrito y analizado las características y los aspectos más significativos de los modelos de documentos más habituales en la vida societaria: estatutos, escrituras y actas, entre otros.

e) Se han elaborado documentos societarios a partir de los datos aportados, modificando y adaptando los modelos disponibles.

f) Se ha reconocido la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.

g) Se han determinado las peculiaridades de la documentación mercantil acorde al objeto social de la empresa.

h) Se ha verificado el cumplimiento de las características y requisitos formales de los libros de la sociedad exigidos por la normativa mercantil.

4. Cumplimenta los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial o documentos de fe pública, aplicando la normativa vigente y los medios informáticos disponibles para su presentación y firma.

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito el concepto de contrato y la capacidad para contratar según la normativa española.

b) Se han identificado las distintas modalidades de contratación y sus características.

c) Se han identificado las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.

d) Se han cumplimentado los modelos normalizados, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y las instrucciones recibidas.

e) Se ha recopilado y cotejado la información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato, de acuerdo con las instrucciones recibidas.

f) Se han verificado los datos de cada documento, comprobando el cumplimiento y exactitud de los requisitos contractuales y legales.

g) Se ha valorado la utilización de la firma digital y certificados de autenticidad en la elaboración de los documentos que lo permitan.

h) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y la custodia de los documentos.

5. Elabora la documentación requerida por los organismos públicos relativos a los distintos procedimientos administrativos, cumpliendo con la legislación vigente y las directrices definidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración.

b) Se han definido el concepto y fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.

c) Se han determinado las características, requisitos legales y de formato de los documentos oficiales más habituales, generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante lo contencioso-administrativo.

d) Se ha valorado la importancia de los plazos de formulación de la documentación.

e) Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.

f) Se han cumplimentado los impresos, modelos o documentación tipo, de acuerdo con los datos e información disponible y los requisitos legales establecidos.

g) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.

h) Se han descrito las características de la firma electrónica, sus efectos jurídicos, el proceso para su obtención y la normativa estatal y europea que la regula.

i) Se ha establecido el procedimiento para la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.

j) Se han determinado los trámites y presentación de documentos tipo en los procesos y procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de las convocatorias y la normativa de aplicación.

k) Se han determinado las condiciones de custodia de los documentos y expedientes relacionados con las administraciones públicas, garantizando su conservación e integridad.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

Estructura y organización de las administraciones públicas y la Unión Europea:

- Los poderes públicos del Estado.
- El Gobierno y la Administración General del Estado. Composición del Gobierno y estructura de la Administración General del Estado.
- Las Comunidades Autónomas. Asambleas Legislativas y Consejos de Gobierno.
- Las Administraciones Locales.
 - El municipio y el gobierno municipal.
 - La provincia y los órganos provinciales.
- Los organismos públicos. Clases de organismos públicos. Estructura funcional y organizativa.
- La Unión Europea. Estructura y organización básica. Derecho Comunitario.
- Relaciones entre la Unión Europea y las Administraciones nacionales.

Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa.
- Derecho público y privado.
- Órganos que elaboran, dictan y aprueban las distintas normas jurídicas.
- Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos y otras. Estructura de las diversas publicaciones y finalidad de la publicidad.
- Bases de datos de documentación jurídica.
- Normativa civil y mercantil.
 - Personas físicas y jurídicas. Capacidad jurídica y capacidad de obrar.
 - Clases de personas jurídicas y sus características.
- La empresa como ente jurídico y económico. Noción de empresa, empresario o empresaria y características.

Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa:

- Formas jurídicas de la empresa. Empresario o empresaria individual y sociedades.
- Registros oficiales de las administraciones públicas. Registro Civil, Mercantil y de la Propiedad, entre otros.
- Fedatarios públicos. Concepto, figuras y funciones.
- Elevación a público de documentos. Documentos notariales habituales.
- Documentación de constitución y modificación.
 - Los estatutos de una sociedad. Procedimiento de constitución y modificación.
 - Escrituras de constitución de una sociedad. Requisitos notariales. Inscripción y registro.

- Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos y documentos notariales, entre otros.
- Libros de actas de los órganos sociales. Actas de reuniones, actas del Consejo de Administración y actas de la Junta, entre otras.
- Libros de registro de socios y de acciones nominativas.
- Formalización de documentación contable. Cuentas anuales y libros de registros obligatorios. Fiscalización, depósitos de cuentas, requisitos de validación y legalización.
- Ley de Protección de Datos.
- Normativa referente a los plazos obligatorios y forma de conservación y custodia de la documentación.
- Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.

Cumplimentación de los documentos de la contratación privada en la empresa:

- Concepto de contrato. Capacidad de los contratantes. Elementos esenciales del contrato.
- Análisis del proceso de contratación privada.
- Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.
- Los contratos privados. Civiles y mercantiles.
- Modalidades contractuales. Compraventa, permuta, arrendamiento, entre otras. Características.
- Requisitos en la contratación. Legitimación de las partes, obligaciones y responsabilidades, cumplimiento, causas de rescisión y garantías, incumplimiento, entre otros.
- Modelos de contratos tipo.
- Firma digital y certificados.
- Normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y custodia de los documentos.

Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:

- La organización administrativa del Estado. El Estado y las corporaciones de Derecho Público. Relaciones empresa-Estado y corporaciones de Derecho Público.
- Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas. Concepto y fuentes del Derecho Administrativo.
- El acto administrativo. Concepto y características. Validez, comunicación, ejecución y anulabilidad de los actos administrativos.
- El procedimiento administrativo. Concepto, características y fases.
- Los recursos administrativos y judiciales. Clases y características.
- Tramitación de recursos.
- El silencio administrativo.
- Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.
- Contratación con organizaciones y administraciones públicas.
- Clases de contratos públicos y normativa aplicable.
- El proceso de contratación pública.
- Adjudicación y formalización de contratos.
- Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.
- Condiciones de custodia de los documentos o expedientes relacionados con las Administraciones Públicas.
- Firma digital y certificados.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de preparación y elaboración de expedientes y documentos jurídicos propios de las empresas y/o organizaciones y su presentación ante las administraciones públicas, así como el mantenimiento de archivos, según los objetivos marcados, respetando los procedimientos internos y la normativa legal establecida.

La función de preparación y elaboración de expedientes y documentos jurídicos y su presentación ante las administraciones públicas incluye aspectos como:

- La identificación de la organización y competencias de las diferentes administraciones públicas (europea, nacional, autonómica y local, entre otras).
- La distinción entre leyes y normas que las desarrollan, los órganos responsables de su aprobación y el ámbito de aplicación.
- La constante actualización de las bases de normativa jurídica.

- La identificación, estructura y finalidad de los diferentes boletines oficiales.
- La cumplimentación, tramitación y custodia de los documentos jurídicos relativos a la constitución, modificación y funcionamiento de las organizaciones de acuerdo con la normativa civil y mercantil vigente y las directrices definidas.
- La cumplimentación, tramitación y custodia de la documentación.
- La elaboración de la documentación exigida por los organismos públicos en tiempo y forma.
- La diferenciación entre los distintos tipos de procedimientos administrativos.
- El reconocimiento de la normativa sobre custodia y conservación de la documentación generada en la actividad empresarial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- La gestión (confección o cumplimentación, tramitación y custodia) de la documentación jurídica y privada que se genera en todo tipo de empresas y organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental, pertenecientes a cualquier sector productivo. La actuación de profesionales de despachos y oficinas, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos antes las administraciones públicas.
- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de responsabilidad social.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La identificación, estructura y organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución y la UE.
- El reconociendo de los organismos, instituciones y personas que integran las administraciones públicas y su influencia en el desarrollo de las organizaciones y/o empresas.
- Definición de las fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico. Distinción entre derecho público y derecho privado.
- La diferenciación entre los distintos tipos de leyes y normas y su ámbito de aplicación.
- Determinación de la estructura y finalidad de los diferentes boletines oficiales.
- La búsqueda y localización de bases de datos jurídicas y manejo de las mismas.
- Identificación de las diferentes formas jurídicas de empresas.
- El reconocimiento de la documentación legal de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa.
- La descripción de los diferentes registros oficiales de las Administraciones públicas: Mercantil, Civil y de la Propiedad, entre otros.
- Reconocimiento de la obligatoriedad de elevar a público cierto tipo de documentos.
- El registro, archivo y custodia de la documentación empresarial y jurídica.
- La descripción de los diferentes procedimientos administrativos y la documentación que generan.
- La interpretación, confección y tramitación de los expedientes de contratación con las administraciones públicas.
- La utilización de las herramientas informáticas en la gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- La definición de la firma electrónica, sus características y su uso.

- El reconocimiento de la normativa sobre custodia y conservación de la documentación generada en la actividad empresarial.

Módulo Profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

Equivalencia en créditos ECTS: 6.

Código: 0648.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza la empresa como una comunidad de personas, distinguiendo las implicaciones éticas de su comportamiento con respecto a los implicados e implicadas en la misma.

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas.

b) Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones.

c) Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.

d) Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.

e) Se han seleccionado indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados o interesadas (stakeholders).

f) Se han determinado elementos de mejora de las comunicaciones de las organizaciones externas e internas que promuevan la transparencia, la cooperación y la confianza.

2. Contrasta la aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa en las políticas de desarrollo de los recursos humanos de las empresas, valorando su adecuación a las buenas prácticas validadas internacionalmente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC).

b) Se han analizado las recomendaciones y la normativa europea, de organizaciones intergubernamentales, así como la nacional con respecto a RSC y desarrollo de los recursos humanos.

c) Se han analizado las políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.

d) Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores.

e) Se han programado puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos.

3. Coordina los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización, aplicando habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones que se deben desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de recursos humanos.

b) Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los diferentes roles laborales.

c) Se han establecido los canales de comunicación interna entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.

d) Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa.

e) Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del departamento de recursos humanos.

f) Se ha establecido la manera de organizar y conservar la documentación del departamento de recursos humanos en soporte convencional e informático.

g) Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.

h) Se ha valorado la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de recursos humanos.

4. Aplica los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos, eligiendo los métodos e instrumentos más adecuados a la política de cada organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los organismos y empresas relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de recursos humanos.
- b) Se han secuenciado las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales.
- c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de un proceso de selección de personal.
- d) Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de perfil del puesto de trabajo para seleccionar los currículos.
- e) Se han establecidos las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo.
- f) Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.
- g) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.
- h) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante del proceso de selección.

5. Gestiona los procedimientos administrativos relativos a la formación, promoción y desarrollo de recursos humanos, designando los métodos e instrumentos más adecuados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han planificado las fases de los procesos de formación y promoción de personal.
- b) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de los procesos de formación.
- c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de los procesos de formación y promoción de personal.
- d) Se ha recabado información sobre las necesidades formativas de la empresa.
- e) Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación.
- f) Se ha elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal.
- g) Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.
- h) Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos.
- i) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción.
- j) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

Características de la empresa como comunidad de personas:

- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral.
- Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes.
- La comunidad de implicados e implicadas («stakeholders»). Directivos y directivas, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
- Ética empresarial, competitividad y globalización.
- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos. Cooperación, transparencia y confianza.

Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC):

- Definición y ámbito de la RSC, externo e interno. Recomendaciones y normativa nacional, europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).
- Políticas de recursos humanos y RSC.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.
- Procesos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC. Determinación de objetivos y estándares.

Coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización:

- Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal.
- El Departamento de Recursos Humanos. Funciones.
- Modelos de gestión de recursos humanos.
- La comunicación en el departamento de recursos humanos. Habilidades personales y sociales.

- Sistemas de control de personal.
- Registro y archivo de la información y la documentación.
- Aplicaciones informáticas para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.

Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos:

- Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.
- Planificación de los recursos humanos. Evaluación de las necesidades de recursos humanos. Análisis de los puestos de trabajo.
- Determinación del perfil profesional.
- Sistemas de selección de personal. Fuentes de reclutamiento, interna y externa.
- Elaboración de la oferta de empleo.
- Recepción de candidaturas.
- Métodos e instrumentos de selección. Desarrollo de las pruebas de selección, entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación, entre otros.
- Elección del candidato o candidata.
- Registro y archivo de la información y documentación.

Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal:

- La formación en la empresa.
- Detección de las necesidades de formación.
- El plan de formación.
- Programas de formación de las administraciones públicas.
- Presupuesto y evaluación.
- Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.
- Métodos del desarrollo profesional.
- Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.
- Sistemas de promoción e incentivos. Registro y archivo de la información y documentación.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de realizar las tareas administrativas en los procesos de selección, formación y promoción del personal así como coordinar los flujos de información que se generen, contribuyendo al desarrollo de una adecuada gestión de los recursos humanos con aplicación de los principios de ética y responsabilidad social corporativa propios de las organizaciones.

La función de realizar tareas administrativas en los procesos de selección, formación y promoción del personal incluye aspectos como:

- Control de la normativa legal que regula los derechos y obligaciones de los trabajadores y de los empresarios y empresarias.
- Coordinación de los flujos de información que se generan en la empresa en materia de gestión de personal y de las relaciones laborales.
- Gestión administrativa de los procesos de selección, formación y promoción del personal.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- La gestión de los procesos de selección, formación y promoción del personal de una organización de cualquier sector productivo, necesarios para una adecuada gestión de los recursos humanos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.

p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.

o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La interpretación de la normativa laboral vigente.
- La descripción de derechos y deberes laborales y sindicales básicos de empresarios o empresarias y trabajadores.
- La identificación de las gestiones administrativas relativas a la gestión de la seguridad y salud laboral, aplicando la normativa vigente.
- Las comunicaciones orales y escritas entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.
- Los sistemas de control de personal que se aplican en una organización.
- Las gestiones administrativas que se generan en los procesos de selección, formación y promoción de personal.
- El registro y archivo de la información y la documentación que se genera en el departamento de recursos humanos.
- La utilización de las herramientas informáticas en el tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.

Módulo Profesional: Ofimática y proceso de la información.

Equivalencia en créditos ECTS: 12.

Código: 0649.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Mantiene en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos, aplicaciones y red, instalando y actualizando los componentes hardware y software necesarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos.
- b) Se han comprobado las conexiones de los puertos de comunicación.
- c) Se han identificado los elementos básicos (hardware y software) de un sistema en red. d) Se han caracterizado los procedimientos generales de operaciones en un sistema de red.
- d) Se han utilizado las funciones básicas del sistema operativo.
- e) Se han aplicado medidas de seguridad y confidencialidad, identificando el programa cortafuegos y el antivirus.
- f) Se ha compartido información con otros usuarios de la red.
- g) Se han ejecutado funciones básicas de usuario (conexión, desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros usuarios y conexión con otros sistemas o redes, entre otras).

2. Escribe textos alfanuméricos en un teclado extendido, aplicando las técnicas mecanográficas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- b) Se ha mantenido la postura corporal correcta.
- c) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- d) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- e) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.
- f) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
- g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.
- h) Se ha mecanografiado con velocidad (mínimo 200 p.p.m.) y precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.
- i) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
- j) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.

3. Gestiona los sistemas de archivos, buscando y seleccionando con medios convencionales e informáticos la información necesaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado necesidades de información.
- b) Se han identificado y priorizado las fuentes de obtención de información.
- c) Se han elegido buscadores en Intranet y en Internet según criterios de rapidez y de opciones de búsqueda.
- d) Se han empleado herramientas Web 2.0 para obtener y producir información.
- e) Se han utilizado los criterios de búsqueda para restringir el número de resultados obtenidos.
- f) Se han aplicado sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información.
- g) Se ha canalizado la información obtenida, archivándola y/o registrándola, en su caso.
- h) Se han organizado los archivos para facilitar la búsqueda posterior.
- i) Se ha actualizado la información necesaria.
- j) Se han cumplido los plazos previstos.
- k) Se han realizado copias de los archivos.

4. Elabora hojas de cálculo adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información, aplicando las opciones avanzadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las prestaciones de la hoja de cálculo para realizar gestiones de tesorería, cálculos comerciales y otras operaciones administrativas.
- b) Se han diseñado y elaborado documentos con la hoja de cálculo.
- c) Se han relacionado y actualizado hojas de cálculo.
- d) Se han creado y anidado fórmulas y funciones.
- e) Se han establecido contraseñas para proteger celdas, hojas y libros.
- f) Se han obtenido gráficos para el análisis de la información.
- g) Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
- h) Se han importado y exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y otros formatos.
- i) Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.
- j) Se han utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.

5. Elabora documentos de textos, utilizando las opciones avanzadas de un procesador de textos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
- b) Se han identificado las características de cada tipo de documento.
- c) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.
- d) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo, incluyendo utilidades de combinación.
- e) Se han integrado objetos, gráficos, tablas, hojas de cálculo e hipervínculos, entre otros.
- f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.
- g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.
- h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

6. Utiliza sistemas de gestión de bases de datos adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información administrativa, aplicando las opciones avanzadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ordenado y clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.
- b) Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.
- c) Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.
- d) Se han realizado formularios con criterios precisos.
- e) Se han actualizado, fusionado y eliminado registros de las bases de datos.
- f) Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.
- g) Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.
- h) Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requerimientos de la organización.

7. Gestiona integradamente la información proveniente de diferentes aplicaciones así como archivos audiovisuales, utilizando programas y periféricos específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han gestionado de forma integrada bases de datos, textos e imágenes, entre otros, importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.
- b) Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.
- c) Se ha creado y mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.
- d) Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiere obtener.
- e) Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.

8. Gestiona el correo y la agenda electrónica, utilizando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.
- b) Se ha identificado el emisor, destinatario y contenido en un mensaje de correo.
- c) Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.
- d) Se ha canalizado la información a todos los implicados e implicadas.
- e) Se ha comprobado la recepción del mensaje.
- f) Se han organizado las bandejas de entrada y salida.
- g) Se ha registrado la entrada o salida de correos.
- h) Se han impreso, archivado o eliminado los mensajes de correo.
- i) Se han aplicado las funciones y utilidades que ofrece la agenda electrónica como método de organización del departamento.
- j) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.

9. Elabora presentaciones multimedia de documentos e informes, utilizando aplicaciones específicas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha realizado un análisis y selección de la información que se quiere incluir.
- b) Se han insertado distintos objetos (tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotos, dibujos, organigramas, archivos de sonido y vídeo, entre otros).
- c) Se ha distribuido la información de forma clara y estructurada.
- d) Se han animado los objetos según el objetivo de la presentación.
- e) Se han creado presentaciones para acompañar exposiciones orales.
- f) Se han realizado presentaciones relacionadas con informes o documentación empresarial.

Duración: 192 horas.

Contenidos básicos:

Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

- Elementos de hardware. Unidad Central de Proceso, periféricos.
- Elementos de software. Conceptos y tipos de programas.
- Sistemas operativos. Concepto, funciones, clases, y entornos de usuarios. .
- Redes locales. Componentes, configuraciones principales, instalación, intercambio de información y actualización de recursos.
- Conexión, desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos.
- Seguridad y confidencialidad. Riesgos, Amenazas y tipos, dispositivos de protección (cortafuegos, antivirus).

Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

- Postura corporal ante el terminal.
 - Composición de un terminal informático. Tipos de teclado y funciones de las teclas.
 - Colocación de dedos.
 - Desarrollo de la destreza mecanográfica. Procedimientos de agilidad en el posicionamiento por filas.
- Procedimientos de desarrollo y cálculo de la velocidad. Elaboración de textos y documentos.
- Escritura de textos en inglés.
 - Corrección de errores.
 - Normas de presentación de documentos.

Gestión de archivos y búsqueda de información:

- Internet, intranet y navegadores.
- Utilidad y complementos de los navegadores.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web.
- Herramientas Web 2.0. Blogs, wikis, servicios de alojamientos de vídeos e imágenes y redes sociales, entre otros.
- Compresión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación/exportación de la información.
- Técnicas de archivo.
- El archivo informático. Gestión documental.
- Protocolos de seguridad de la información.

Elaboración de hojas de cálculo:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga de hojas de cálculo.
- Diseño y edición de hojas de cálculo.
- Gráficos. Tipos. Diseño, presentación y formato de gráficos.
- Tratamiento de datos. Bases de datos, fórmulas, funciones, análisis de datos, macros, entre otros.
- Otras utilidades.
- Gestión de archivos.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Interrelaciones con otras aplicaciones. Importar y exportar.
- Protocolo de protección de celdas, hojas y libros (contraseñas).

Creación de documentos con procesadores de texto:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Diseño de documentos y plantillas. Autoedición, inserción e incrustación de objetos y gráficos.
- Edición de textos y tablas. Abrir, modificar y guardar documentos, revisión y corrección de errores.
- Gestión de archivos.
- Impresión de textos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Opciones avanzadas. Estilos, índices y tablas de contenidos, formularios, macros, Combinación correspondencia, entre otros.
- Proteger documentos con contraseñas.

Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa:

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos. Estáticas, dinámicas, relacionales, entre otras.
- Diseño de una base de datos. Tablas, consultas, informes, formularios.
- Utilización de una base de datos.
- Interrelación con otras aplicaciones. Importar y exportar datos.
- Proteger una base de datos con contraseña.

Gestión integrada de archivos:

- Archivos integrados por varias aplicaciones. Hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos y otros.
- Grabación, transmisión, recepción y comprensión. Dispositivos de captación y reproducción.
- Contenido visual y/o sonoro.
- Objetivo de la comunicación de los contenidos.
- Inserción en otros medios o documentos.
- Obsolescencia y actualización.
- Medidas de seguridad. Legislación vigente.

Gestión de correo y agenda electrónica:

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo. Configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.

- Foros de noticias (news). Configuración, uso y sincronización de mensajes.
- La libreta de direcciones. Importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos. Enviar, borrar, carpetas de mensajes, guardar y hacer copias de seguridad, entre otras.
- Gestión de la agenda. Citas, calendario, avisos y tareas, entre otros.
- Sincronización con dispositivos móviles.
- Medidas para evitar correo no deseado.

Elaboración de presentaciones:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación. Diseño, multimedia, interactivas, formato, inserción de objetos, gráficos e imágenes, vínculos e hipervínculos, transiciones y animación, entre otros.
- Utilidades de la aplicación.
- Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de utilización de aplicaciones informáticas de oficina para la realización de tareas administrativas.

La utilización de aplicaciones informáticas de oficina para la realización de tareas administrativas incluye aspectos como:

- Confección, registro y control de toda la documentación administrativa generada en la empresa.
- Gestión y control de los archivos de información empresarial.
- Registro contable de las operaciones más comunes relacionadas con la actividad comercial de la empresa.
- Confección de la documentación y gestión y control de las obligaciones tributarias derivadas de la actividad comercial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Comunicaciones de todo tipo.
- Atención al cliente.
- Proceso de datos.
- Documentación.
- Tramitación.
- Registro.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.

l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.

l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.

ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis de los cambios y novedades que se producen en el mercado de aplicaciones informáticas.
- La instalación y actualización de aplicaciones.
- La elaboración de documentos (manuales, informes y partes de incidencia, entre otros).
- La asistencia y resolución de problemas en la explotación de aplicaciones.

Módulo Profesional: Proceso integral de la actividad comercial.

Equivalencia en créditos ECTS: 11.

Código: 0650.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Determina los elementos patrimoniales de la empresa, analizando la actividad empresarial.

Criterios de evaluación:

a) Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.

b) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

c) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.

d) Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales.

e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.

f) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.

g) Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

2. Integra la normativa contable y el método de la partida doble, analizando el PGC PYME y la metodología contable.

Criterios de evaluación:

a) Se han distinguido las fases del ciclo contable completo, adaptándolas a la legislación española.

b) Se ha definido el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.

c) Se han determinado las características más importantes del método de contabilización por partida doble.

d) Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales.

e) Se ha definido el concepto de resultado contable, diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.

f) Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.

g) Se han relacionado las distintas partes del PGC, diferenciando las obligatorias de las no obligatorias.

h) Se ha codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC, identificando su función en la asociación y desglose de la información contable.

i) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC, determinando la función que cumplen.

3. Gestiona la información sobre tributos que afectan o gravan la actividad comercial de la empresa, seleccionando y aplicando la normativa mercantil y fiscal vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa fiscal básica.

b) Se han clasificado los tributos, identificando las características básicas de los más significativos.

c) Se han identificado los elementos tributarios.

d) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.

e) Se han distinguido y reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.

f) Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.

g) Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.

h) Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación.

i) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.

4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, relacionándola con las transacciones comerciales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.
- b) Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compraventa.
- c) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la compraventa en la empresa, precisando los requisitos formales que deben reunir.
- d) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.
- e) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple la legislación vigente y los procedimientos internos de una empresa.
- f) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
- g) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.
- h) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.
- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.

5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos, analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de los pagos y gestión de los cobros.
- b) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, diferenciando pago al contado y pago aplazado.
- c) Se han comparado las formas de financiación comercial más habituales.
- d) Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.
- e) Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.
- f) Se han calculado las comisiones y gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.

6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y normas del PGC.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y codificado las cuentas que intervienen en las operaciones relacionadas con la actividad comercial conforme al PGC.
- b) Se han aplicado criterios de cargo y abono según el PGC.
- c) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales del proceso comercial.
- d) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
- e) Se han registrado los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.
- f) Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.
- g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.
- h) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.
- i) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- j) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.

7. Efectúa la gestión y el control de la tesorería, utilizando aplicaciones informáticas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido la función y los métodos de control de la tesorería en la empresa.
- b) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- c) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y se han detectado las desviaciones.
- d) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- e) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- f) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.
- g) Se ha valorado la utilización de medios on-line, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.

h) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

i) Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.

j) Se ha identificado el procedimiento para gestionar la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.

Duración: 192 horas.

Contenidos básicos:

Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

- La actividad económica y el ciclo económico. Sectores económicos según su actividad y fases de un ciclo económico.

- La contabilidad.

- El patrimonio de la empresa. Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.

- El activo, el pasivo y el patrimonio neto de una empresa.

- Diferencias entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.

- El equilibrio patrimonial.

Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.

- Teoría de las cuentas. Concepto, terminología y tipos de cuentas.

- El método por partida doble. Teoría del cargo y del abono.

- Normalización contable.

- El PGC.

- Marco conceptual.

- Normas de registro y valoración.

- Cuentas anuales.

- Cuadro de cuentas.

Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial:

- Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.

- Impuestos, tasas y contribuciones especiales.

- Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos. Características básicas.

- Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.

- Impuesto sobre el Valor Añadido.

- Operaciones sujetas, no sujetas y exentas.

- Devengo del impuesto, base imponible y sujetos pasivos.

- Tipos impositivos.

- Régimen general.

- Regímenes especiales.

- Regla de la prorata.

- Obligaciones de facturación. Elementos de la declaración-liquidación.

- Modelos y plazos. Conservación de documentos e información.

Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales:

- La actividad comercial. Elementos del contrato mercantil de compraventa.

- El almacén y las existencias.

- Cálculos de la actividad comercial. Costes, precios, descuentos, transporte, seguros e impuestos.

- Documentos administrativos de compraventa. Descripción, identificación y emisión.

- Presupuestos. Nota de pedido. Albarán o nota de entrega.

- Factura. Nota de cargo y nota de abono, factura pro-forma, factura electrónica y factura rectificativa.

- Recibo.

- Libros registros de facturas.

Trámites de gestión de cobros y pagos, y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería:

- Capitalización simple y capitalización compuesta.

- Cálculo del descuento simple.

- Equivalencia financiera. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.

- Productos y servicios financieros básicos. Comisiones y gastos en productos relacionados con la financiación y aplazamiento de la actividad comercial.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.
- Medios de cobro y pago.
 - El efectivo, giros y órdenes de abono, transferencias, tarjetas de débito y crédito, pago por Internet, entre otros.
 - El cheque. La letra de cambio. El pagaré.
 - Medios de pago habituales en operaciones de comercio internacional.
 - Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos. Factoring, confirming y gestión de efectos.

Registro contable de la actividad comercial:

- Compras de mercaderías y operaciones relacionadas. Anticipos, descuentos, rappels, gastos, devoluciones, envases, embalajes, entre otras.
- Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas. Anticipos, descuentos, rappels, transportes, devoluciones, envases, embalajes, entre otras.
- Operaciones relacionadas con las existencias. Fichas de inventario y criterios de valoración.
- Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.
- Problemática contable de los derechos de cobro.
- Declaración-liquidación de IVA.
- Desarrollo del ciclo contable. Inventario inicial y asiento de apertura, asientos en el diario, traspaso de información al mayor, balance de comprobación, proceso de regularización, balance de situación y asiento de cierre. Información económica relevante para elaborar la memoria.
- Aplicación informática específica. Copias de seguridad.

Gestión y control de la tesorería:

- Libros registro de tesorería.
 - El libro de caja. El arqueo de caja. Documentos de control.
 - El libro de bancos. La conciliación bancaria.
 - Efectos comerciales a cobrar y a pagar. Efectos descontados y efectos en gestión de cobro.
- Gestión de cuentas bancarias. Banca on-line.
- Relaciones entre el servicio de tesorería y los distintos departamentos de la empresa y entidades externas.
- Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.
- Presupuesto de tesorería. Calendario de vencimientos en términos de previsión financiera. Financiación prevista para el déficit de tesorería.
- Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de gestionar administrativamente la actividad comercial, que incluye aspectos como:

- Confección, registro y control de la documentación administrativa de la actividad comercial.
- Gestión y control de la tesorería.
- Registro contable de las operaciones más comunes relacionadas con la actividad comercial de la empresa.
- Confección de la documentación, y gestión y control de las obligaciones tributarias derivadas de la actividad comercial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- El área administrativa de pequeñas y medianas empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- e) Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.
- h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.

ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.

h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos.

l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.

ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis e interpretación de la normativa mercantil, contable y fiscal vigente.

- Confección y registro de la documentación administrativa relacionada con la actividad comercial de la empresa, utilizando una aplicación informática de facturación.

- Cumplimentación de documentos generados en procesos de cobros y pagos, así como el análisis de los libros de tesorería y la utilización de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

- Contabilizar informáticamente operaciones derivadas de la actividad comercial, materializadas en documentos soporte.

Módulo Profesional: Comunicación y atención al cliente.

Equivalencia en créditos ECTS: 12.

Código: 0651.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

c) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

d) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.

e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.

g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de cliente, interno y externo, que puede intervenir en la misma.

i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor o interlocutora.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
- b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
- c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
- d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- e) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.
- f) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
- g) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- h) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
- i) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

3. Elabora documentos escritos de carácter profesional, aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.
- e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
- f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
- g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.
- h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
- i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.
- j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).
- k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
- d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
- e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
- f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
- g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
- h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones del departamento de atención al cliente en empresas.

b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.

b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.

c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.

d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.

e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.

f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.

g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Duración: 160 horas.

Contenidos básicos:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Características y tipología de las organizaciones.

- Las funciones en la organización. Dirección, planificación, organización y control.

- Dirección en la empresa. Estilos de mando.

- Los departamentos. Áreas funcionales.
- Organigramas. Concepto y clasificación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa. Comunicación e información y comportamiento.
 - La comunicación interna en la empresa. Comunicación formal e informal.
 - La comunicación externa en la empresa.
 - Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
 - Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas y formas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor o interlocutora.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas. Fases.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica. La centralita y uso del listín telefónico.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas.
- Estilos de redacción. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Técnicas de comunicación escrita.
 - Siglas y abreviaturas.
 - Elementos utilizados en la documentación profesional. El sobre. El papel.
 - Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
 - Herramientas para la corrección de textos.
 - Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La «netiqueta». Publicación de documentos con herramientas de la web 2.0.
 - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos y agencias o compañías de mensajería, circulación interna de correspondencia y paquetería.
 - Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
 - El proceso de archivo. Técnicas de archivo. Naturaleza. Finalidad del archivo. Sistemas de archivo.
 - Archivo de documentos. Clasificación y ordenación de documentos. Normas.
 - Clasificación de la información.
 - Centralización o descentralización del archivo.
 - Custodia y protección del archivo.
 - Las bases de datos para el tratamiento de la información.
 - El correo electrónico. Partes de un mensaje. Redacción.

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:

- El cliente. Concepto y tipos. Motivación de compra.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- Canales de comunicación con el cliente.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Funciones y organización.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos. Herramientas.
- Relaciones públicas.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente. Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- El rol del consumidor y/o usuario. Diferencias.
- La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes.
- La defensa del consumidor.
- Organismos de protección al consumidor. Instituciones públicas y asociaciones de consumidores.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación, conciliación y arbitraje. Concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación, conciliación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La gestión y estándares de la calidad en el proceso del servicio posventa. CRM.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad. Cualitativas y cuantitativas.
- Fidelización del cliente.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de comunicación interna y externa de la empresa, que incluye aspectos como:

- El desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y los flujos de información interdepartamentales.
- El desarrollo de habilidades sociales con empleados y clientes en la comunicación oral y escrita.
- Los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.
- Los procedimientos de gestión de quejas y el servicio posventa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- Las técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.
- El análisis de los principios y tendencias en la atención de quejas y el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Módulo Profesional: Organización de eventos empresariales.

Equivalencia en créditos ECTS: 11.

Código: 0662.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Optimiza el ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización, aplicando técnicas de motivación en la gestión de trabajos y la transmisión de órdenes y objetivos, de forma sintética, comprensible y por el medio más adecuado.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.
- b) Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.
- c) Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.
- d) Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.
- e) Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.
- f) Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.
- g) Se han seleccionado las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad.
- h) Se ha analizado la participación de todos los miembros de un grupo como imprescindible para la obtención de resultados con proyección a largo plazo.
- i) Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.
- j) Se han analizado las ventajas de fomentar la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo y en las relaciones externas, así como su anticipación.
- k) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

2. Coordina las actuaciones, propias y de la dirección o del grupo de trabajo a quien presta soporte, aplicando métodos y técnicas de gestión del tiempo, convencionales y/o electrónicos.

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo, analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.

b) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.

c) Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.

d) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

e) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.

f) Se han descrito los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación.

g) Se ha analizado la complejidad de coordinar las agendas de las personas implicadas, atendiendo en todo momento las jerarquías establecidas y las funciones asignadas a cada uno.

h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.

3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, al interlocutor o interlocutora y a los objetivos del trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.

b) Se han identificado las características propias de las tareas del asistente o asistenta de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.

c) Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.

d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el «diseño para todos».

e) Se han analizado los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.

f) Se han gestionado y mantenido actualizadas redes de contactos, formales e informales, para facilitar la tarea de la dirección o los equipos de trabajo a los que se da soporte.

g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.

h) Se han valorado las condiciones medioambientales y de trabajo.

i) Se han establecidos los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente o asistenta de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.

4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.

b) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.

c) Se han descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.

d) Se han planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicado con condiciones de pago y sus plazos.

e) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.

f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.

g) Se ha previsto la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.

h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.

i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales, y se han establecido los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste.

j) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.

b) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.

c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.

d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.

e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.

f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.

g) Se ha obtenido información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino.

h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

Duración: 168 horas.

Contenidos básicos:

Optimización del ambiente de trabajo:

- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- La reputación o buena imagen.
- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- Motivación para el trabajo.
 - Conceptos y teorías de la motivación.
 - Prácticas para motivar a los trabajadores.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.
- El conflicto. Causas y prevención de conflictos.
- Resolución de conflictos. La conciliación, la mediación y el arbitraje.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.

Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos y técnicas de optimización del tiempo.
- El dominio del tiempo. Causas de las pérdidas de tiempo y métodos para evitarlas.
- Estandarización y automatización de tareas y procedimientos.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas. Partes mínimas. Tipos. Utilidad e importancia.
- Aplicaciones específicas para la agenda y para la gestión del tiempo.

Planificación de tareas del puesto de dirección:

- Organización e imagen corporativa. Organigramas funcionales de las organizaciones.
- Funciones y características propias de las tareas del asistente o asistenta de dirección.
- Niveles de autonomía y responsabilidad en la gestión. Delegación de funciones.
- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, Pert, entre otros.
- Tramitación de documentos. Libro de estilo, manual de imagen corporativa, entre otros.
- Calidad del servicio de secretaría.

Organización de reuniones y eventos corporativos:

- Técnicas de negociación.
- Las reuniones.

- Concepto y clasificación de las reuniones.
- Preparación y recursos necesarios para su desarrollo y evaluación posterior.
- Etapas por las que discurren las reuniones.
- Los participantes en las reuniones.
- Eventos corporativos.
 - Tipos de eventos. Eventos de carácter interno y externo.
 - Análisis de ofertas de las empresas organizadoras de eventos.
 - Planificación, organización, programación y supervisión de eventos. Recursos necesarios y presupuesto.
- La documentación en las reuniones y en los eventos. La convocatoria, el programa, la credencial, entre otros.
- Las medidas de seguridad en las reuniones y en los eventos.

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Viajes.
 - Planificación y organización del viaje.
 - Necesidades logísticas del viaje.
 - Las reservas. Modificaciones y anulaciones.
 - Seguros de viaje.
 - Presupuesto.
 - Las agencias de viaje.
 - El programa y la agenda de trabajo en el viaje. Posibles contingencias durante el viaje y soluciones.
 - Los viajes internacionales.
 - Documentación necesaria para el viaje. Pasaportes, visados, entre otra.
 - Medios de pago internacionales. Divisas.
 - Embajadas, consulados y oficinas de información turística.
 - Información necesaria para el viaje. Vacunaciones, huso horario, control de aduanas, protocolo y usos en el país de destino, entre otra.
 - Documentación posterior al viaje.
 - Seguridad en los datos.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de desarrollo de planificación y organización de todo tipo de tareas y eventos del directivo o equipo al que se presta servicio, que incluye aspectos como:

- Planificación de tareas.
- Control y coordinación de agendas.
- Procedimientos de planificación, contratación y gestión de viajes y eventos competencia del departamento.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- La programación y control del trabajo diario de la gerencia o equipo de trabajo al que se preste servicio.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Identificar datos y parámetros, relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
- c) Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimientos para organizar la agenda y las comunicaciones.
- d) Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
- m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente o asistenta de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.
- o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.

c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.

d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.

m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis de técnicas de motivación y optimización del clima laboral.

- El conocimiento y manejo de técnicas de programación de tiempos y agendas.

- La evaluación de diferentes técnicas de planificación, gestión y control de viajes y eventos empresariales.

Módulo Profesional: Inglés.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

Código: 0179.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.

b) Se ha reconocido la finalidad del mensaje radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.

c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.

e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos. E-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor o interlocutora.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.

c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 128 horas.

Contenidos básicos:

Análisis de mensajes orales:

- Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.

- Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos. Ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.
- Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
 - Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
 - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
 - Terminología específica de la actividad profesional.
 - Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.
 - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - Diferentes acentos de lengua oral.
 - Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
 - Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

Interpretación de mensajes escritos:

- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
 - Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.
 - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica de la actividad profesional. «False friends». Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos.
 - Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
 - Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.
 - Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.

Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales.
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
 - Terminología específica de la actividad profesional. «False friends».
 - Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional. Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito internacional.
 - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
 - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
 - Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional.
- Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.
 - Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.

- Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor o receptora, adoptando un registro adecuado.
- Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados. Elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, otros.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. Uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículo vitae y soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica de la actividad profesional.
 - Ideas principales y secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
- Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
- Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
 - Secuenciación del discurso escrito (first, after, then, finally).
 - Derivación. Sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
 - Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Coherencia textual.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Estructuras formales en los textos escritos. Selección y aplicación.
 - Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.
 - Inversión. Después de «neither», «nor» y de «so». Después de expresiones negativas y de «only».
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión. Ejemplificación. Conclusión y/ o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
 - Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad. Correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, razonable corrección gramatical y adecuación léxica al tema.
 - Elementos gráficos para facilitar la comprensión. Ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.
 - Argumentos. Razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o interlocutora y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiera las competencias que le permitan comunicarse en inglés en el desarrollo de las actividades profesionales propias del nivel formativo de este técnico superior en este sector.

Se trata de un módulo eminentemente procedimental en el que se desarrolla la competencia comunicativa en inglés necesaria en el entorno profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito.

La competencia comunicativa en inglés tiene que ver tanto con las relaciones interpersonales como con el manejo de la documentación propia del sector.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.

c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.

d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La utilización de la lengua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo el desarrollo de este módulo.

- La introducción del vocabulario inglés correspondiente a la terminología específica del sector.

- La selección y ejecución de estrategias didácticas que incorporen el uso del idioma inglés en actividades propias del sector profesional.

- La utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

Código: 0180.

1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.

d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o interlocutora.

e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.

g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.

b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.

e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos. E-mail, fax.

f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha establecido la comunicación, utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.

- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4. Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículum vitae.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Duración: 105 horas.

Contenidos básicos:

Reconocimiento de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas. Habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos, grabados y audiovisuales.
- Terminología específica de la actividad profesional.
- Ideas principales.
- Recursos gramaticales. Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos. Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).
- Terminología específica de la actividad profesional.
- Ideas principales.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales. Estructura de la oración, tiempos verbales y nexos.
- Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Creación de la comunicación oral.
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
 - Terminología específica de la actividad profesional.

- Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

- Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral. Uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos:

- Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales.
- Curriculum vitae y soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.
- Fórmulas epistolares. Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
- Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
- Coherencia textual.
- Tipo y formato de texto.
- Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos.
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o interlocutora y la intención de los interlocutores.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiera las competencias que le permitan comunicarse en una segunda lengua extranjera, en el desarrollo de las actividades profesionales propias del nivel formativo de este técnico superior en este sector.

Se trata de un módulo eminentemente procedimental en el que se desarrolla la competencia comunicativa en una segunda lengua extranjera necesaria en el entorno profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito.

La competencia comunicativa en una segunda lengua extranjera tiene que ver tanto con las relaciones interpersonales como con el manejo de la documentación propia del sector.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

b) Interpretar las normas lingüísticas, el vocabulario, los modelos y vías de comunicación, aplicando los apropiados a cada situación profesional para comunicarse en dos lenguas extranjeras.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando esta lengua extranjera.
- La caracterización de los procesos propios de la actividad profesional en esta lengua extranjera.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados en esta lengua extranjera.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones u otras) en esta lengua extranjera.

Módulo Profesional: Protocolo empresarial.

Equivalencia en créditos ECTS: 9.

Código: 0661.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.
- c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.
- d) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
- e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.
- g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.

2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.
- b) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.
- c) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
- d) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
- e) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- f) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
- g) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
- j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.

3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.

c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.

d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).

e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.

f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.

h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.

i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.

k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.

4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa («stakeholders»).

b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).

c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.

d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.

e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.

f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.

g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.

h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.

i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.

b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.

c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.

d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.

g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.

h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario.

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.
- b) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.
- c) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.
- d) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.
- e) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- f) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros o compañeras.
- g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o asistenta de dirección.
- h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.
- i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.
- j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

Duración: 147 horas.

Contenidos básicos:

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas. Origen e historia del protocolo en Europa y en España. Definiciones.

Clases de protocolo.

- Identidad e imagen corporativas. Componentes.
- La responsabilidad social corporativa.
- Medios de comunicación. Clasificación y público objetivo.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).
- Normas generales de comportamiento. Saber ser, saber estar, saber funcionar, entre otras.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Recursos empleados en las relaciones públicas.
- El servicio de protocolo y/o gabinete de prensa o comunicación en las organizaciones.

Selección de técnicas de protocolo:

- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos protocolarios nacionales e internacionales.
- Técnicas de protocolo empresarial.
 - Técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios.
 - Programa y cronograma de un acto protocolario.
 - Documentación necesaria en los actos empresariales protocolarios.
 - La seguridad en los actos empresariales protocolarios.
 - Presupuestos.
- Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas.
- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios. Desviaciones y medidas de corrección.

Caracterización del protocolo institucional:

- El protocolo institucional. Clases y características.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios.
- Normas legales sobre protocolo institucional.
 - La presidencia en los actos.
 - Las precedencias oficiales en España.
 - Los tratamientos honoríficos y el protocolo de las autoridades.
 - Elementos simbólicos y/o de representación. Las banderas, himnos, escudos, entre otros.
- Diseño, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- Documentación necesaria. Procedimientos y plazos en los trámites necesarios.
- Presupuestos y reservas presupuestarias.
- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios institucionales.

- La seguridad en los actos protocolarios institucionales.

Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales:

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normas de la organización.
 - El saber estar y la educación.
 - La indumentaria y la etiqueta.
 - Los saludos, las presentaciones, las despedidas y los tiempos.
 - Las invitaciones. El anfitrión o anfitriona y los invitados.
 - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Protocolo interno. Objetivos y fases.
 - Las visitas.
 - Los regalos de empresa.
- Protocolo externo. Objetivos y fases.
 - Tipos de actos. Comidas de trabajo, inauguraciones, conmemoraciones, aniversarios, entre otros.
 - Atención al cliente/usuario y al proveedor.
 - Técnicas de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
- Confidencialidad y privacidad.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo. Legislación de la Unión Europea, española y andaluza.
- Centros de atención al cliente.
- Garantías del producto/servicio. Cartas de servicios y compromisos de calidad.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones.

Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:

- Código deontológico.
- Variables de diseño y planificación en la atención al cliente/usuario.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario.
- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Cultura de empresa.
- Fases para la implantación de un servicio de atención al cliente. Control de calidad.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de desarrollo del protocolo empresarial e institucional que atañe a las actividades de la organización, así como la coordinación de tareas de comunicación y relaciones públicas de ésta, tanto internas como externas, que incluyen aspectos como:

- Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación y promoción de la imagen corporativa.
- Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y las relaciones públicas de la empresa.
 - Actividades de apoyo a la implantación, respeto y difusión del código deontológico de la organización y los compromisos de responsabilidad social corporativa.
 - Los procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, especialmente aquellos que tengan relación con actividades externas y de relación con otros ámbitos sociales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.

j) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación y protocolo empresarial e institucional.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- El análisis de los principios y tendencias en la creación y aplicación de las cartas de servicios empresariales.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Módulo profesional: Gestión avanzada de la información.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

Código: 0663.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Gestiona las facetas administrativas de proyectos empresariales, administrando recursos mediante una aplicación específica de control.

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado una propuesta de gestión administrativa de un proyecto acorde con los objetivos que se pretenden con el mismo.

b) Se han definido las tareas que se deben llevar a cabo relacionadas con el soporte administrativo del proyecto.

c) Se han identificado las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada una de las fases de los proyectos.

d) Se han gestionado los recursos y requisitos (tiempos, costes, calidad, recursos humanos), así como los riesgos derivados del proyecto.

e) Se ha supervisado y revisado cada una de las fases del proyecto.

f) Se ha establecido la estructura organizativa, asignando los diferentes roles y responsabilidades.

g) Se han redactado y presentado informes a los diversos agentes interesados o interesadas en el proyecto (stakeholders).

2. Elabora documentos, integrando textos, datos, imágenes y gráficos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado el tipo de aplicación ofimática necesaria para la elaboración y presentación de documentos.
- b) Se han elaborado plantillas específicas adaptadas al tipo de documento que se va a elaborar.
- c) Se han realizado las macros adecuadas para la automatización de trabajos repetitivos.
- d) Se han seleccionado los datos adecuados para la integración del documento.
- e) Se ha efectuado la combinación de la correspondencia a través de la selección de los datos necesarios.
- f) Se han utilizado páginas web para la obtención de posibles gráficos, diagramas o dibujos.
- g) Se han confeccionado documentos organizados con formato y presentación adecuados.
- h) Se ha presentado y publicado el trabajo final según los requerimientos de tiempo y forma.

3. Elabora presentaciones audiovisuales relacionadas con la gestión empresarial o de proyectos, utilizando una aplicación de tratamiento de vídeo digital.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha determinado el equipamiento y material necesario.
- b) Se ha efectuado un guion para la producción audiovisual.
- c) Se han descrito los formatos de audio y vídeo más habituales.
- d) Se han seleccionado y ordenado los clips de audio y vídeo.
- e) Se han introducido los archivos de audio digital en la aplicación informática.
- f) Se han editado los archivos de audio y vídeo digital en la aplicación informática.
- g) Se han insertado los títulos y rótulos necesarios en la aplicación informática.
- h) Se ha efectuado la autoría y generación de la presentación en soporte óptico.
- i) Se ha efectuado la conversión a otros formatos aptos para su difusión por Internet.

4. Realiza tareas de gestión empresarial y de proyectos, empleando herramientas de la Web 2.0.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado aplicaciones web para la gestión de mensajería electrónica.
- b) Se han realizado comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste.
- c) Se han manejado calendarios y agendas de compromisos mediante aplicaciones web.
- d) Se han utilizado aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web.
- e) Se han creado páginas web corporativas a través de las posibilidades de las aplicaciones web.
- f) Se han gestionado comunicaciones mediante mensajería instantánea a través de aplicaciones web.
- g) Se han realizado diversas gestiones empresariales a través de una aplicación web de oficina virtual.

5. Administra los documentos a través de un sistema de gestión documental.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los elementos que componen un sistema de gestión documental: bases de datos documentales, hardware, software, redes, usuarios y administradores.
- b) Se han escaneado documentos mediante programas de gestión documental.
- c) Se han almacenado, clasificado y recuperado documentos, siguiendo los parámetros establecidos.
- d) Se han establecido mecanismos de custodia de los documentos.
- e) Se han diseñado reglas para el flujo de documentos entre diversos puestos de la organización: workflow.
- f) Se han caracterizado los condicionantes de tiempo y forma en la distribución de documentos.
- g) Se han diseñado mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos: workflow.
- h) Se han cumplimentado los estándares de autenticación de los documentos ante las diferentes instancias (públicas y privadas).
- i) Se ha valorado la contribución de los programas de gestión documental a la conservación del medio ambiente.

Duración: 147 horas.

Contenidos básicos:

Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

- El proyecto. Concepto de «Project Management».
- La planificación del proyecto.

- La organización del proyecto. Asignación de roles y responsabilidades.
- La programación del proyecto. Introducción de tareas, relaciones entre ellas, asignación de recursos, el riesgo en los proyectos.
- Seguimiento y control de proyecto.
- Presentación de resultados. Informes y gráficos.

Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos:

- Los paquetes ofimáticos. Uso integrado.
- Las plantillas de trabajo ofimático.
- Automatización del trabajo. Macros.
- Importación y exportación de datos a documentos.
- Combinación de correspondencia.
- Trabajo con gráficos.
- La web como fuente de recursos.
- La transferencia de la información.
- La revisión del documento final.
- Presentación y publicación del documento final.

Elaboración de presentaciones audiovisuales:

- Introducción al vídeo digital. Equipos, formatos y codecs.
- El guion. Idea, sinopsis y tratamiento.
- Formatos de archivos de audio y vídeo.
- Clips de audio y vídeo. Secuenciación.
- Aplicaciones de edición de vídeo digital. Inserción de archivos, títulos y rótulos.
- Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
- Conversión a otros formatos compatibles.
- Creación de vídeos para su difusión por Internet.

Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:

- Aplicaciones web. Aplicaciones Internet Enriquecidas.
- El correo web.
- Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en Internet.
- Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet.
- Elaboración colaborativa de documentos.
- Creación de páginas web.
- Integración de herramientas web. La oficina virtual en Internet.

Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD):

- Concepto de gestión documental.
- Elementos de un sistema de gestión documental. Bases de datos, software, redes, usuarios y administradores.
- Conversión digital de documentos. Dispositivos de digitalización.
- Procesos y control de la gestión documental.
- Almacenamiento, recuperación, clasificación, custodia, distribución, creación, de la información.
- Los estándares de autenticación de documentos ante las diferentes instancias (públicas y privadas).
- Workflow. Objetivos.
- Sistemas de clasificación de documentos en SGD. Normas ISO 9000.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para dotar al alumnado de los conocimientos para la puesta en práctica de un proyecto dentro de una empresa, así como la integración de diversas aplicaciones de ofimática de cara a una mayor eficiencia en estas tareas y en otras como la gestión de las comunicaciones.

La función de administración y gestión de proyectos incluye aspectos como:

- La gestión de proyectos como método para conseguir un objetivo específico dentro la empresa.
- El uso y aplicación integrado de aplicaciones ofimáticas para la presentación de documentos organizados y con formatos.
- La utilización de aplicaciones web relacionadas con el mundo de la comunicación y la gestión de empresas.

- El control de un programa de gestión documental como solución para la organización archivo y control del flujo de los documentos en la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas relacionadas con el apoyo a la gestión de proyectos desde el concepto de tareas, recursos, asignación y control de los mismos, así como la evaluación de resultados.
- Gestión de las comunicaciones del directivo o directiva, departamento o grupo de trabajo, a través de herramientas informáticas.
- Elaboración de presentaciones y otras tareas de comunicación empresarial de los más diversos tipos (páginas web corporativas, presentaciones de resultados, ventas, oferta comercial y planes internos, entre otras), integrando todas las posibilidades técnicas, incluidas las audiovisuales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

- g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Creación y gestión de un proyecto mediante una aplicación informática.
- Diseño de flujos de trabajo y comunicaciones en tareas colaborativas y asignación y empleo de medios informáticos para la realización de las mismas.
- Integración de aplicaciones ofimáticas, incorporando texto, imágenes, gráficos y datos, en la creación de documentos administrativos de uso habitual.
- Elaboración de presentaciones multimedia. Uso de herramientas web para la comunicación y gestión de la empresa. Aplicación de programas de gestión documental.

Módulo Profesional: Proyecto de asistencia a la dirección.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0664.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.

b) Se han caracterizado las empresas tipo, indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector.

e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

f) Se han determinado las características específicas requeridas por el proyecto.

g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.

h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de las nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.

b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.

c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir, identificando su alcance.

e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.

f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.

g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.

i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3. Planifica la ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

a) Se han secuenciado las actividades, ordenándolas en función de las necesidades de implementación.

b) Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.

c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.

d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.

e) Se han identificado los riesgos inherentes a la ejecución, definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.

f) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la puesta en práctica.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.

4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.

b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.

c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.

d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.

e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.

f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando este existe.

Duración: 50 horas.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de análisis del contexto, diseño del proyecto y organización de la ejecución.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones de recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad.

La función de diseño del proyecto tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades planteadas, concretando los aspectos relevantes para su realización. Incluye las subfunciones de definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones de programación de actividades, gestión de recursos y supervisión de la intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en el sector de la administración.

La formación del módulo se relaciona con la totalidad de los objetivos generales del ciclo y de las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La ejecución de trabajos en equipo.
- La responsabilidad y la autoevaluación del trabajo realizado.
- La autonomía y la iniciativa personal.
- El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

Código: 0665.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción, y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

b) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

c) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

d) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

e) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

h) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la seguridad social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de seguridad social.

e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o trabajadora.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en la empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados e implicadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

- e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña y mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando as situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador o trabajadora y su importancia como medida de prevención.

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

Búsqueda activa de empleo:

- Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
 - Análisis de los diferentes puestos de trabajo relacionados con el ámbito profesional del título, competencias profesionales, condiciones laborales y cualidades personales.
 - Mercado laboral: tasas de actividad, ocupación y paro.
 - Políticas de empleo.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
 - Definición del objetivo profesional individual.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
 - Formación profesional inicial.
 - Formación para el empleo.
- Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- El proceso de toma de decisiones.
- El proyecto profesional individual.
- Proceso de búsqueda de empleo en el sector público. Fuentes de información y formas de acceso.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- Métodos para encontrar trabajo.
- Análisis de ofertas de empleo y de documentos relacionados con la búsqueda de empleo.
- Análisis de los procesos de selección.
- Aplicaciones informáticas.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Concepto de equipo de trabajo.
 - Clasificación de los equipos de trabajo.
 - Etapas en la evolución de los equipos de trabajo.
 - Tipos de metodologías para trabajar en equipo.
 - Aplicación de técnicas para dinamizar equipos de trabajo.
 - Técnicas de dirección de equipos.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos en la industria de mantenimiento de vehículos según las funciones que desempeñan.
- Equipos eficaces e ineficaces.
 - Similitudes y diferencias.

- La motivación y el liderazgo en los equipos eficaces.
- La participación en el equipo de trabajo.
- Diferentes roles dentro del equipo.
- La comunicación dentro del equipo.
- Organización y desarrollo de una reunión.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto.
- El proceso de toma de decisiones en grupo.

Contrato de trabajo:

- El derecho del trabajo.
- Relaciones Laborales.
- Fuentes de la relación laboral y principios de aplicación.
- Organismos que intervienen en las relaciones laborales.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Derechos y Deberes derivados de la relación laboral.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas del fomento de la contratación.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- El Salario. Interpretación de la estructura salarial.
- Salario Mínimo Interprofesional.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores/as.
- Representación sindical y representación unitaria.
- Competencias y garantías laborales.
- Negociación colectiva.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- Conflictos laborales.
- Causas y medidas del conflicto colectivo: la huelga y el cierre patronal.
- Procedimientos de resolución de conflictos laborales.

Seguridad social, empleo y desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Estudio de las Prestaciones de la Seguridad Social.
- Situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Evaluación de riesgos profesionales:

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
- Riesgos específicos en el sector de la administración.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una «pyme».

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para que el alumnado pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de la Asistencia a la Dirección.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.

o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.

p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.

q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.

s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.

t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.

p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

q) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

r) Generar entornos seguros en el desarrollo de su trabajo y el de su equipo, supervisando y aplicando los procedimientos de prevención de riesgos laborales y ambientales, de acuerdo con lo establecido por la normativa y los objetivos de la empresa.

s) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todos», en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

u) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente a las empresas.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de modelos de currículum vitae (CV) y entrevistas de trabajo.

- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados y lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.

- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.

- El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en su sector productivo, y que le permita colaborar en la definición de un plan de prevención para una pequeña empresa, así como en la elaboración de las medidas necesarias para su puesta en funcionamiento.

- La elaboración del Proyecto profesional individual, como recurso metodológico en el aula, utilizando el mismo como hilo conductor para la concreción práctica de los contenidos del módulo.

- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de «aprender-haciendo», a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Equivalencia en créditos ECTS: 22.

Código: 0667.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes, con el desarrollo de la actividad empresarial.

d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

- La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.

- Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.

- Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

- Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

- Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.

- Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

- Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.

c) Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.

j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

3. Elabora y tramita todo tipo de documentos y gestiona las comunicaciones relacionados con las áreas administrativas de la empresa, empleando medios, equipos e instrumentos de control, según los procedimientos de la empresa y el sector.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado las necesidades de comunicación de los diferentes procesos de trabajo.
- b) Se han identificado los equipos e instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.
- c) Se ha interpretado el contenido de los documentos y las gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimientos.
- d) Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.
- e) Se ha verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
- f) Se ha acomodado el estilo, el medio de comunicación y la documentación al cliente o instancia demandante del producto o servicio.
- g) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

4. Planifica y desarrolla tareas de apoyo a la gerencia, grupo de trabajo o proyecto, relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa, proponiendo líneas de actuación y supervisando las tareas del equipo a su cargo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han deducido las necesidades de actuación con respecto de los procesos periódicos y no periódicos relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa u organismo.
- b) Se han tenido en cuenta las posibles necesidades de coordinación con el resto del equipo de administración y con otros departamentos.
- c) Se han determinado los procedimientos intermedios de documentación y tramitación, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos administrativos y de apoyo a la gerencia.
- d) Se han determinado los procesos, buscando una utilización racional de los recursos materiales y energéticos.
- e) Se han previsto y determinado las necesidades relacionadas con el desarrollo de las diversas fases y técnicas propias del apoyo a la función directiva.
- f) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.
- g) Se han caracterizado y realizado las valoraciones de costes de las diferentes actuaciones de su competencia para decidir o proponer a sus superiores entre varias alternativas.

Duración: 360 horas.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

ANEXO II

Distribución horaria semanal, por cursos académicos, de los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

MÓDULOS PROFESIONALES	PRIMER CURSO		SEGUNDO CURSO	
	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	96	3		
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	96	3		
0649. Ofimática y proceso de la información.	192	6		
0650. Proceso integral de la actividad comercial.	192	6		
0651. Comunicación y atención al cliente.	160	5		
0179. Inglés.	128	4		
0180. Segunda lengua extranjera.			105	5

MÓDULOS PROFESIONALES	PRIMER CURSO		SEGUNDO CURSO	
	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0661. Protocolo empresarial.			147	7
0662. Organización de eventos empresariales.			168	8
0663. Gestión avanzada de la información.			147	7
0664. Proyecto de asistencia a la dirección.			50	
0665. Formación y orientación laboral.	96	3		
0667. Formación en centros de trabajo.			360	
Horas de libre configuración.			63	3
TOTALES	960	30	1040	30

ANEXO III

Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial para las enseñanzas correspondientes al Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN BÁSICA O SOPORTE	RELACIÓN CON
0649. Ofimática y proceso de la información.	0662. Organización de eventos empresariales. 0663. Gestión avanzada de la información.
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. 0665. Formación y orientación laboral.	
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. 0649. Ofimática y proceso de la información. 0651. Comunicación y atención al cliente.	
0662. Organización de eventos empresariales. 0661. Protocolo empresarial.	
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN TRANSVERSAL	
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. 0649. Ofimática y proceso de la información. 0650. Proceso integral de la actividad comercial. 0651. Comunicación y atención al cliente. 0179. Inglés. 0665. Formación y orientación laboral.	

ANEXO IV

Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE m ² 30 ALUMNAS/OS	SUPERFICIE m ² 20 ALUMNAS/OS
Aula polivalente.	60	40
Aula de administración y gestión.	100	75

Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente.	<ul style="list-style-type: none"> - PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - Pc para el profesor o profesora. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula. - Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual. - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. - Diccionarios profesionales de idiomas. - Licencias de uso de aplicaciones de operatoria de teclados. - Diccionarios profesionales de lengua española. - Diccionarios profesionales de sinónimos y antónimos
Aula de administración y gestión.	<ul style="list-style-type: none"> - Un ordenador del profesor o profesora, integrado en la red, con conexión a Internet. - Cañón de proyección. - Pizarra electrónica. - Licencias de sistema operativo. - Mesas de oficina con puestos de trabajo individuales, equipadas con: - PC instalado en la red común con conexión a Internet. - Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus, edición de páginas web. - Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén. - Sistemas de tramitación electrónica. - Sillas de oficina. - Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Impresora multifunción en red. - Scanner. - Fotocopiadora. - Teléfono. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. - Fax. - Terminal de punto de venta (TPV). - Mobiliario y material diverso de oficina: archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel y etiquetas, entre otros. - Documentación oficial de las diversas administraciones públicas. - Diccionarios profesionales de idiomas. - Licencias de uso de aplicaciones de operatoria de teclados. - Diccionarios profesionales de lengua española. - Diccionarios profesionales de sinónimos y antónimos. - Tablones de corcho. - Trituradora de papel

ANEXO V A)

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0649. Ofimática y proceso de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0650. Proceso integral de la actividad comercial.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0651. Comunicación y atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0179. Inglés.	<ul style="list-style-type: none"> Inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0180. Segunda lengua extranjera.	<ul style="list-style-type: none"> Lengua Extranjera. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0661. Protocolo empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0662. Organización de eventos empresariales.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0663. Gestión avanzada de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0664. Proyecto de asistencia a la dirección.	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas. Procesos de Gestión Administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria. Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0665. Formación y orientación laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Formación y orientación laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.

ANEXO V B)

Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y orientación laboral. Administración de Empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> Diplomado en Ciencias Empresariales. Diplomado en Relaciones Laborales. Diplomado en Trabajo Social. Diplomado en Educación Social. Diplomado en Gestión y Administración Pública.

ANEXO V C)

Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o de titularidad pública, de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración Pública

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0649. Ofimática y proceso de la información. 0651. Comunicación y atención al cliente. 0663. Gestión avanzada de la información. 0664. Proyecto de asistencia a la dirección.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes. – Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. 0650. Proceso integral de la actividad comercial. 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera. 0661. Protocolo empresarial. 0662. Organización de eventos empresariales. 0664. Proyecto de asistencia a la dirección. 0665. Formación y orientación laboral.	– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.

ANEXO VI

Módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia

MÓDULOS PROFESIONALES QUE PUEDEN SER OFERTADOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. 0649. Ofimática y proceso de la información. 0650. Proceso integral de la actividad comercial. 0651. Comunicación y atención al cliente. 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera. 0661. Protocolo empresarial. 0662. Organización de eventos empresariales. 0663. Gestión avanzada de la información. 0664. Proyecto de asistencia a la dirección. 0665. Formación y orientación laboral.
MÓDULOS PROFESIONALES QUE PUEDEN SER OFERTADOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA Y REQUIEREN ACTIVIDADES DE CARÁCTER PRESENCIAL
0667. Formación en centros de trabajo.