



## I. Disposiciones Generales

### DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA Y DEPORTE

**ORDEN de 15 de noviembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el currículo del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección para la Comunidad Autónoma de Aragón.**

El Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado mediante la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, establece, en su artículo 73, que corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia compartida en enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, que, en todo caso, incluye la ordenación del sector de la enseñanza y de la actividad docente y educativa, su programación, inspección y evaluación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y leyes orgánicas que lo desarrollen.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su capítulo V la regulación de la formación profesional en el sistema educativo, teniendo por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio ("Boletín Oficial del Estado", número 182, de 30 de julio de 2011), establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. En su artículo 8 se establece que las Administraciones educativas definirán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en el citado Real Decreto y en las normas que regulen los títulos respectivos y que podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. Esta ampliación y contextualización de los contenidos se referirá a las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, así como a la formación no asociada a dicho Catálogo, respetando el perfil profesional del mismo.

La Orden de 29 de mayo de 2008, de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre ("Boletín Oficial del Estado", número 301, de 15 de diciembre de 2011), por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

El Decreto 336/2011, de 6 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, atribuye al mismo el ejercicio de las funciones y servicios que corresponden a la Comunidad Autónoma en materia de enseñanza no universitaria y, en particular, en su artículo 1.2.h), la aprobación, en el ámbito de su competencias, del currículo de los distintos niveles, etapas, ciclos, grados y modalidades del sistema educativo.

En su virtud, previo informe del Consejo Escolar de Aragón de fecha 20 de marzo de 2012, y del Consejo Aragonés de Formación Profesional de fecha 28 de marzo de 2012, dispongo:

#### CAPÍTULO I Disposición General

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente orden tiene por objeto establecer, para la Comunidad Autónoma de Aragón, el currículo del Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección determinado por el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. Este currículo se aplicará en los centros educativos que desarrollen las enseñanzas del ciclo formativo correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, en Aragón.



## CAPÍTULO II

**Identificación del título, perfil profesional, entorno profesional y prospectiva del título en el sector o sectores****Artículo 2. Identificación del título.**

El título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Asistencia a la Dirección.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Administración y Gestión.

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.

Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.

**Artículo 3. Perfil profesional del título.**

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

**Artículo 4. Competencia general.**

La competencia general de este título consiste en asistir a la dirección y otros departamentos en las actividades de organización, representación de la entidad y funciones administrativa y documental; gestionar la información y la comunicación interna y externa de la misma, y realizar otras tareas por delegación, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, aplicando la normativa vigente y protocolos de gestión de calidad que aseguren la satisfacción del cliente o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

**Artículo 5. Competencias profesionales, personales y sociales.**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las 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.
- 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.
- e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
- g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- t) Realizar la gestión básica para la creación y funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.
- 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.

*Artículo 6. Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.*

1. Cualificaciones profesionales completas:

- a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310\_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:  
 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.  
 UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.  
 UC0987\_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.  
 UC0988\_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.  
 UC0980\_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.  
 UC0979\_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- b) Asistencia a la dirección ADG309\_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:  
 UC0982\_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.  
 UC0983\_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.  
 UC0986\_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.  
 UC0984\_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.  
 UC0985\_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

2. Cualificaciones profesionales incompletas:

- a) Administración de recursos humanos ADG084\_3 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):  
 UC0233\_3 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.  
 UC0238\_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.
- b) Gestión financiera ADG157\_3 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):  
 UC0500\_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.



**Artículo 7. Entorno profesional en el que el profesional va a ejercer su actividad.**

1. Este profesional ejerce su actividad al lado de uno o más directivos o directivas, o ejecutivos o ejecutivas, o bien de un equipo de trabajo (departamento, proyecto o grupo, entre otros) en un contexto de creciente internacionalización. Tiene un papel básicamente interpersonal, organizativo y administrativo que puede desarrollarse en todo tipo de organizaciones (empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales) que dan cabida a este tipo de profesional.

La denominación de sus puestos varía sustancialmente dependiendo de las costumbres profesionales de cada sector, la mayor o menor cualificación exigida por el tipo de trabajo, la importancia relativa de las actividades que se desempeñan por delegación y el grado de responsabilidad que se le otorga.

Tomando en cuenta su papel específico de apoyo a un superior o grupo de trabajo, el asistente de dirección trabaja habitualmente por cuenta ajena y actúa solo o formando parte de la estructura de un equipo y de forma independiente total o parcialmente.

2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Asistente a la dirección.
- Asistente personal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos y oficinas.
- Asistente jurídico.
- Asistente en departamentos de Recursos Humanos.
- Administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

**Artículo 8. Prospectiva del título en el sector o sectores.**

La Administración educativa aragonesa ha tenido en cuenta, al desarrollar este currículo, las siguientes consideraciones:

1. Las actividades del/la asistente a la dirección se han ido modificando de manera notable bajo la doble influencia de los cambios tecnológicos y organizativos, que han favorecido:

2. El desarrollo del trabajo colaborativo en contextos de redes operativas, de lo que se deriva un incremento de las tareas relacionadas con la coordinación y comunicación; en particular, dentro de la estructura de grupos que trabajan en proyectos.

3. La adscripción a estos profesionales de tareas que hasta ahora pertenecían al ámbito de responsabilidades de ejecutivos o directivos (búsqueda de información, recopilación, análisis y síntesis, conexión y seguimiento de casos o proyectos, coordinación de grupos de trabajo, control de áreas de recursos humanos o administración, entre otros.)

4. En ambas facetas la automatización de las tareas administrativas no se limita hoy día al manejo de teclados y a la grabación de datos. Por el contrario, constituye una parte integral del sistema de información de cada entidad. Sus características están relacionadas con el uso de herramientas específicas de software y el acceso a bases de datos internas. Estos puntos se relacionan con las más avanzadas tecnologías de comunicación y sistemas de gestión de datos. Además, los últimos cambios en este tipo de herramientas ofrecen posibilidades de gestión electrónica de documentos.

5. De este nuevo entorno laboral puede afirmarse que se ha elevado el nivel de sus competencias. Las tendencias de empleo, así como las encuestas de prospección, apoyan la idea de la necesidad de un incremento del nivel y amplitud de preparación de estos profesionales.

**CAPÍTULO III**

**Enseñanzas del ciclo formativo**

**Artículo 9. Objetivos generales.**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- 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 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 10. Módulos profesionales.

Los módulos profesionales y, en su caso, las unidades formativas de menor duración, de este ciclo formativo son los que a continuación se relacionan y quedan desarrollados en el anexo I de la presente orden:

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.
- 0667. Formación en centros de trabajo.

Artículo 11. *Espacios formativos y equipamientos mínimos.*

1. Los espacios formativos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el anexo II de la presente orden.
2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales que se imparten en cada uno de los espacios. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:
  - a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo.
  - b) Deberán cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo.
  - c) Deberán respetar los espacios o superficies de seguridad que exijan las máquinas y equipos en funcionamiento.
  - d) Respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo y cuantas otras normas sean de aplicación.
3. Los espacios formativos establecidos podrán ser ocupados por diferentes grupos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.
4. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.
5. Los equipamientos que se incluyen en cada espacio han de ser los necesarios y suficientes para garantizar al alumnado la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:
  - a) El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.
  - b) La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de personas matriculadas y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.
6. La relación de equipamientos, y sus características, se determinará mediante resolución de la Dirección General competente en materia de Formación Profesional.
7. Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza cumpliendo con la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, sobre prevención de riesgos laborales, así como con la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Artículo 12. *Profesorado.*

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) de esta orden. Excepcionalmente, para determinados módulos se podrá incorporar, como profesores especialistas, atendiendo a su cualificación y a las necesidades del sistema educativo, a profesionales, no necesariamente titulados, que desarrollen su actividad en el ámbito laboral. Dicha incorporación se realizará en régimen laboral o administrativo, de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación.



2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisiciones de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada ley. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores para las distintas especialidades del profesorado son las recogidas en el anexo III B) de esta orden.

3. Con objeto de garantizar el cumplimiento del artículo 12.3 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, "Boletín Oficial del Estado" de 15 de diciembre de 2011, para la impartición de los módulos profesionales que lo conforman, se deberá acreditar que se cumplen todos los requisitos establecidos en el citado artículo, aportando la siguiente documentación:

- a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el anexo III C de la presente orden. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los objetivos de dicho módulo. 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:
  - 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.
  - Programas de los estudios aportados y cursados por el interesado, 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:
  - Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por el interesado. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.
  - En el caso de trabajadores por cuenta propia, declaración del interesado de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

4. Las Direcciones Generales competentes en materia de gestión de personal docente y/o en materia de centros docentes privados concretarán la relación de titulaciones vinculadas para impartir los diferentes módulos profesionales de acuerdo a lo establecido en este artículo.

5. No obstante, la relación de especialidades y titulaciones relacionadas en los anexos referidos en este artículo estará sujeta a las modificaciones derivadas de la normativa del Estado.

#### Artículo 13. *Promoción en el ciclo formativo.*

No se establecen módulos profesionales que es necesario haber superado para cursar otros módulos profesionales del ciclo formativo.

#### Artículo 14. *Módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo.*

1. Este módulo se cursará con carácter general una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo. Excepcionalmente, se podrá realizar previamente en función del tipo de oferta, de las características propias del ciclo formativo y de la disponibilidad de puestos formativos en las empresas.

2. De conformidad con el artículo 9.4 de la Orden de 29 de mayo de 2008, por la que se establece la estructura básica de los currículos de los ciclos formativos de formación profesional y su aplicación en la Comunidad Autónoma de Aragón y respecto a las excepciones enumeradas en el apartado anterior, para la realización del módulo de formación en centros de trabajo deberán haberse superado, al menos, los módulos profesionales establecidos en el primer curso del ciclo formativo.



## CAPÍTULO IV

**Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia****Artículo 15. Acceso a otros estudios.**

1. El título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión que se establezcan.

2. El título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

**Artículo 16. Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las materias de Bachillerato cursadas.**

En la admisión a los ciclos formativos de grado superior, cuando no existan plazas suficientes en el centro solicitado, se tendrá en cuenta la nota media del expediente académico de la titulación que les da acceso o la nota final de las pruebas de acceso. La valoración del expediente académico estará referida a la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

**Artículo 17. Convalidaciones y exenciones.**

1. Las convalidaciones entre módulos profesionales de títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y los módulos profesionales del título son las que se indican en el anexo IV.

2. Quienes hubieran superado el módulo profesional de Formación y orientación laboral o el módulo profesional de Empresa e iniciativa emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos correspondientes a los títulos establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo formativo establecido al amparo de la misma ley.

3. Quienes hayan obtenido la acreditación de todas las unidades de competencia incluidas en el título, mediante el procedimiento establecido en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, podrán convalidar el módulo profesional de Formación y orientación laboral siempre que:

- Acrediten, al menos, un año de experiencia laboral.

- Estén en posesión de la acreditación de la formación establecida para el desempeño de las funciones de nivel básico de la actividad preventiva, expedida de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 39 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

**Artículo 18. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.**

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección para su convalidación o exención queda determinada en el anexo V A) de esta orden.

2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección con las unidades de competencia para su acreditación, queda determinada en el anexo V B) de esta orden.

**Disposición adicional primera. Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.**

El currículo del ciclo formativo regulado en esta orden se desarrollará en las programaciones didácticas potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como promoviendo una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de normas de calidad, la creatividad, la innovación, la igualdad de géneros y el respeto a la igualdad de oportu-



tunidades, el diseño para todos y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

*Disposición adicional segunda. Oferta a distancia del presente título.*

Los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este ciclo formativo podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumnado pueda conseguir los resultados de aprendizaje de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en la presente orden. Para ello, la Administración educativa adoptará las medidas que estimen necesarias, y dictará las instrucciones precisas.

*Disposición adicional tercera. Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.*

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésima primera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los títulos de Técnico Especialista de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, que a continuación se relacionan, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre:

- a) Técnico Especialista en Secretariado, rama Administrativa y Comercial.
- b) Técnico Especialista en Secretariado Ejecutivo de Dirección, rama Administrativa y Comercial.
- c) Técnico Especialista en Secretariado Bilingüe de Dirección, rama Administrativa y Comercial.
- d) Técnico Especialista en Secretariado Bilingüe y Comercial, rama Administrativa y Comercial.
- e) Técnico Especialista en Secretariado Ejecutivo Multilingüe, rama Administrativa y Comercial.
- f) Técnico Especialista en Biblioteconomía, Archivística y Documentación, rama Administrativa y Comercial.

2. El título de Técnico Superior en Secretariado, establecido por el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

3. La formación establecida en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, en el módulo profesional de Formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas.

*Disposición adicional cuarta. Regulación del ejercicio de la profesión.*

1. De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, los elementos recogidos en la presente orden no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna, con respeto al ámbito del ejercicio profesional vinculado por la legislación vigente a las profesiones tituladas.

2. Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 y 2 de la disposición adicional tercera de esta orden, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

*Disposición transitoria primera. Proyecto curricular y programaciones didácticas.*

Los centros educativos dispondrán de un período de dos cursos escolares para elaborar el proyecto curricular del ciclo formativo y adecuar las programaciones didácticas a lo dispuesto en esta orden.

*Disposición transitoria segunda. Currículo de los módulos profesionales no superados durante el período de implantación.*

El alumnado que, a la entrada en vigor de esta orden, esté cursando el ciclo formativo de Técnico Superior en Secretariado conforme al currículo del título establecido en el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio, será atendido y evaluado de los módulos profesionales no superados hasta la finalización del número de convocatorias establecidas y, en todo caso, hasta el curso académico 2016/17 inclusive.



Disposición final primera. *Implantación del nuevo currículo.*

Este currículo se aplicará en la Comunidad Autónoma de Aragón a partir del curso escolar 2014/15, en todos los centros docentes autorizados para su impartición y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2014/15, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo y dejará de impartirse el primer curso de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Secretariado establecido por el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio.
- b) En el curso 2015/16, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo y dejará de impartirse el segundo curso de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Secretariado establecido por el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio.

Disposición final segunda. *Habilitación para la ejecución.*

Se faculta a la Dirección General competente en materia de Formación Profesional a dictar las disposiciones necesarias para la aplicación de la presente orden.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 15 de noviembre de 2013.

**La Consejera de Educación, Universidad,  
Cultura y Deporte,  
DOLORES SERRAT MORÉ**

**ANEXO I  
MÓDULOS PROFESIONALES**

**Módulo profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial  
Código: 0647  
Equivalencia en créditos ECTS: 6  
Duración: 96 horas**

***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 ha recopilado y cotejado la información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- e) Se han cumplimentado los modelos normalizados, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y 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 definido el concepto y fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.
- b) 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.
- c) Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.
- d) Se han cumplimentado los impresos, modelos o documentación tipo, de acuerdo con los datos e información disponible y los requisitos legales establecidos.
- e) Se ha valorado la importancia de los plazos de formulación de la documentación.
- f) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.
- g) 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.
- h) Se ha establecido el procedimiento para la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.
- i) Se han descrito los derechos de las corporaciones y los ciudadanos en relación con la presentación de documentos ante la Administración.
- 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.

**Contenidos:**

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

- El Gobierno y la Administración General del Estado: Estructura del Gobierno y de la Administración.
- Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura administrativa. Las competencias. Financiación de las Comunidades Autónomas.
- Las Administraciones Locales: el municipio. Elementos del municipio y gobierno municipal. La provincia. Órganos provinciales.
- Los organismos públicos: tipos de órganos públicos. Estructura organizativa y funcional.
- La Unión Europea: Estructura y organismos que la representan. Normas de la Unión Europea.

Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa. Órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
- Distinción entre leyes y las normas que las desarrollan: órganos responsables de su aprobación.
- Normativa civil y mercantil.
- Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos y otras: estructura y finalidad.
- La empresa como ente jurídico y económico.

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

- Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades.
- Documentación de constitución y modificación:
  - Escrituras de constitución de la sociedad: requisitos del protocolo del notario. Inscripción y registro. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos, documentos notariales y otros.
  - Los estatutos de la empresa. Procedimiento de constitución y modificación.
  - Libro de actas para cada uno de los órganos sociales: actas de reuniones, actas del Consejo de Administración y actas de la Junta de Accionistas, entre otras.
  - Libro registro de acciones nominativas.
  - Libro registro de socios.
- Formalización de documentación contable.
  - Cuentas anuales y libros de registro obligatorios.
  - Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas.
  - Requisitos de validación y legalización.
- Fedatarios públicos.
  - Concepto.
  - Figuras.
  - Funciones.
- Registros oficiales de las administraciones públicas: Mercantil, Civil y de la Propiedad, entre otros.
- Elevación a público de documentos: documentos notariales habituales.
- Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 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:

- 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: compraventa, seguros, leasing, renting, alquiler y factoring, entre otras.  
 Requisitos: legitimación de las partes contratantes, obligaciones de las partes, período de vigencia, responsabilidades de las partes, cumplimiento y causas de rescisión del contrato y garantía, entre otros.  
 Características, similitudes y diferencias.  
 Modelos de contratos tipo.

- Firma digital y certificados.
- Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:
  - El acto administrativo.
    - Concepto y características.
    - Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.
  - El procedimiento administrativo: Concepto, fases y características.
  - Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas.
  - El silencio administrativo. Los recursos administrativos y judiciales: clases y características básicas.
  - Tramitación de recursos: el escrito del recurso administrativo.
  - Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.
  - Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.
  - Firma digital y certificados.
    - Características de la firma electrónica.
    - Normativa estatal y de la Unión Europea.
    - Efectos jurídicos.
    - Proceso de obtención.
  - Contratación con organizaciones y administraciones públicas.
    - Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.
    - Procesos de contratación pública: naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación y formas de adjudicación.
    - Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos.
    - Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.
    - Adjudicación y formalización de los contratos.

#### ***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 e) y v) del ciclo formativo, y las competencias e) y t) del título.

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

**Código: 0648**

**Equivalencia en créditos ECTS: 6**

**Duración: 64 horas**

***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 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 (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 políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.
  - c) 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.
  - 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 elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal.
- e) Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos.
- f) Se ha recabado información sobre las necesidades formativas de la empresa.
- g) Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación.
- h) Se han establecido las vías de comunicación, orales y escritas, con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción.
- i) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.
- j) Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.

**Contenidos:**

Características de la empresa como comunidad de personas:

- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral:
  - Ética interna y externa de la empresa.
  - El buen gobierno.
- Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes:
  - La dirección por valores
- La comunidad de implicados ("stakeholders"): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
- Ética empresarial, competitividad y globalización:
  - La ética como límite
- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

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

- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).
- Políticas de recursos humanos y RSC:
  - Dimensión interna y externa de la RSC.
- Códigos de conducta y buenas prácticas:
  - Instrumentos de gestión ética de la empresa.

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.
- La participación y la motivación en el trabajo. Trabajo en equipo.
- El Departamento de Recursos Humanos. Funciones. Organización y ubicación dentro de la institución. Modelos de gestión de recursos humanos.
- La comunicación en el departamento de recursos humanos.

- Comunicación efectiva. Habilidades sociales y personales.
  - Sistemas de control de personal.
  - Registro y archivo de la información y la documentación.
- 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.
    - Métodos y técnicas de análisis de los puestos de trabajo.
  - Determinación del perfil profesional.
  - Sistemas de selección de personal:
    - Fuentes de reclutamiento.
    - Las fases del proceso de selección.
    - Documentación y procedimientos.
  - Elaboración de la oferta de empleo.
  - Recepción de candidaturas.
  - Desarrollo de las pruebas de selección.
  - Elección del candidato.
  - 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 y detección de las necesidades de formación.
  - El plan de formación:
    - Diseño y creación.
    - Desarrollo y ejecución.
  - Evaluación. Presupuesto.
  - Métodos del desarrollo profesional:
    - Evaluación del programa de desarrollo profesional.
  - Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.
  - Programas de formación de las administraciones públicas.
  - Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.
  - Sistemas de promoción e incentivos:
    - Valoración de los puestos de trabajo.
    - La promoción profesional.
    - Incentivos y productividad.
  - 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.
- 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 i) y p) del ciclo formativo, y las competencias i) y q) del título.

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 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 procesos de información**

**Código: 0649**

**Equivalencia en créditos ECTS: 12**

**Duración: 224 horas**

***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.
- e) Se han utilizado las funciones básicas del sistema operativo.
- f) Se han aplicado medidas de seguridad y confidencialidad, identificando el programa cortafuegos y el antivirus.
- g) Se ha compartido información con otros usuarios de la red.
- h) 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) 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.

#### **Contenidos:**

Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

- Elementos de hardware.
- Elementos de software.
- Sistemas operativos.
- Redes locales: componentes, configuraciones principales, intercambio y actualización de recursos.

Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

- Postura corporal ante el terminal. Posición de los brazos, muñecas y manos. Prevención de riesgos.

- La ergonomía en el puesto de trabajo. Los riesgos laborales.
  - Composición de un terminal informático.
    - Hardware
    - Periféricos de entrada: teclados, escáner
    - Software: programas para el procesamiento de textos, reconocimiento de voz
  - Conocimiento del teclado
  - Colocación de dedos.
  - Desarrollo de la destreza mecanográfica mediante software específico.
    - Escritura de palabras simples
    - Escritura de palabras de dificultad progresiva
    - Mayúsculas, numeración y signos de puntuación
    - Copia de textos con velocidad controlada
  - Escritura de textos en inglés.
  - Teclado numérico
  - Corrección de errores.
- Gestión de archivos y búsqueda de información:
- Internet y navegadores.
  - Utilidad 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.
- Gestión de correo y agenda electrónica:
- Función del correo electrónico y agenda electrónica.
  - Instalación y configuración de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
  - El correo web.
  - 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, guardar y hacer copias de seguridad, entre otras.
  - Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos y tareas, entre otros.
  - Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.
  - Sincronización con dispositivos móviles.
  - Seguridad en la gestión del correo.
- Creación de documentos con procesadores de texto:
- Estructura y funciones.
  - Instalación y carga.
  - Edición de textos y tablas.
  - Diseño de documentos y plantillas.
    - Estilos
    - Formularios
    - Acceso a datos
    - Verificación ortográfica y gramatical
    - Combinar documentos
    - Creación y uso de plantillas
    - Importación y exportación de documentos
  - Gestión de archivos.
  - Impresión de textos.
  - Opciones avanzadas
    - Diseño y creación de macros

- Elaboración de distintos tipos de documentos
- El reconocimiento óptico de caracteres
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Elaboración de hojas de cálculo:
  - Estructura y funciones.
    - Introducción a la hoja de cálculo:
      - Celdas, rangos y libros
      - Edición de datos
      - Uso de la ayuda
    - Estructura de una hoja de cálculo:
      - Filas y columnas
      - Selección
      - Modificación de tamaño
      - Inserción y supresión
  - Instalación y carga de hojas de cálculo.
  - Diseño.
    - Formatos: fuentes, bordes, tipos de datos, autoformato, protección
    - Estilos
  - Edición de hojas de cálculo.
    - Utilización de fórmulas y funciones
    - Verificación ortográfica
    - Uso de plantillas y asistentes
  - Gráficos. Creación de tablas y gráficos dinámicos.
  - Tratamiento de datos.
  - Otras utilidades.
    - Importación y exportación de hojas de cálculo
    - Macros. Diseño y creación de macros
    - Elaboración de distintos tipos de documentos
  - Gestión de archivos.
  - Impresión de hojas de cálculo.
  - Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa:
  - Estructura y funciones de una base de datos.
    - Elementos de las bases de datos: claves, relaciones, integridad y consultas
  - Tipos de bases de datos.
  - Diseño de una base de datos. Tablas, consultas, formularios, informes
  - Utilización de una base de datos.
    - Manejo de asistentes
    - Búsqueda y filtrado de la información
    - Diseño y creación de macros
  - Interrelación con otras aplicaciones.
- 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. Imagen y video digital
  - Objetivo de la comunicación de los contenidos.
  - Inserción en otros medios o documentos.
  - Obsolescencia y actualización.
- Elaboración de presentaciones:
  - Estructura y funciones.
    - Utilidad de los programas de presentación
    - La interfaz de trabajo
    - Creación de presentaciones
    - Diseño y edición de diapositivas
    - Reglas de composición
  - Instalación y carga.
  - Procedimiento de presentación.

- Formateo de diapositivas, textos y objetos
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición
- La interactividad
- Utilidades de la aplicación.
  - Aplicación de sonido y video
  - Importación y exportación de presentaciones
  - Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas
  - Diseño y creación de macros
  - Visualización e impresión de la presentación
- 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 g), h) y l) del ciclo formativo, y las competencias a), h), l), n) y ñ) del título.

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.**

**Código: 0650**

**Equivalencia en créditos ECTS: 11**

**Duración: 192 horas**

### ***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 identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c) Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.

- d) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.
- f) 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.
- g) Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales.

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.

**Contenidos:**

## Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

- La actividad económica y el 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.
- El equilibrio patrimonial.

## Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Teoría de las cuentas: tipos de cuentas, terminología de las cuentas, convenios de cargo y abono.
- El método por partida doble.
- Normalización contable. El PGC: marco conceptual, normas de valoración, cuadro de cuentas y cuentas anuales.

## 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.
- Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.
- Impuesto sobre el Valor Añadido.
  - Tipos impositivos.
  - Operaciones exentas y no sujetas.
  - Regímenes del IVA. Régimen general.
  - Régimen especial del recargo de equivalencia.
  - Regla de la prorata.
  - Elementos de la declaración-liquidación.
  - Modelos y plazos.

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

- La actividad comercial.
- El almacén y las existencias.
- Cálculos de la actividad comercial:
  - Costes.
  - Precios.
  - Descuentos.
  - Márgenes.
- Documentos administrativos de compraventa:
  - Nota de pedido.
  - Presupuestos.
  - Albarán.
  - Factura: nota de cargo y nota de abono, factura pro-forma, factura electrónica y factura rectificativa.
  - Recibo.
- Libros registros de facturas.

Registro contable de la actividad comercial:

- Compras de mercaderías y operaciones relacionadas (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).
- Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).
- Operaciones relacionadas con las existencias.
- Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.
- Problemática contable de los derechos de cobro.
- Declaración-liquidación de IVA.
- Desarrollo del ciclo contable: ciclo contable y ejercicio económico, 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.

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.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.
- Medios de cobro y pago:
  - El cheque.
  - La letra de cambio.
  - El pagaré.
  - El efectivo.
  - Tarjetas de débito y crédito.
  - 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.

Gestión y control de la tesorería:

- Libros registro de tesorería:
  - El libro de caja.
  - El arqueo de caja.
  - La conciliación bancaria.
  - Efectos descontados y efectos en gestión de cobro.
- Gestión de cuentas bancarias. Banca on-line.
- Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.
- Presupuesto de tesorería. Plan de financiación de pagos a corto plazo.
- 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 h) y t) del ciclo formativo, y las competencias h) y s) del título.

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.**

**Código: 0651**

**Equivalencia en créditos ECTS: 12**

**Duración: 160 horas**

***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 ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- 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.

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 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.
- e) 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.
- f) 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.

- g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
- h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
- i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
- 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.

**Contenidos:**

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
- 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 de comunicación oral. empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
- La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
- Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa entre otros. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.
- Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.
- Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: Informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.

- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La «netiqueta».
- Técnicas de comunicación escrita a través de:
  - Fax.
  - Correo electrónico.
  - Mensajería instantánea.
  - Correo postal.
  - Otros.
- 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: Libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
  - La purga o destrucción de la documentación.
  - Confidencialidad de la información y documentación.
  - Procedimientos de protección de datos.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.
  - Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.
  - Configuración de la cuenta de correo.
  - Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

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

- El cliente. Sus tipos.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
  - Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
  - Posicionamiento e imagen de marca.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.(herramientas de gestión de la relación con el cliente –CRM-)
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con el cliente.
- 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:

- La protección del consumidor y/o usuario.
- El rol del consumidor y/o usuario.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- La defensa del consumidor. Legislación europea, estatal y autonómica.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
  - Entes públicos.
  - Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.
- Reclamaciones y denuncias.
  - Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.

- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
- Configuración documental de la reclamación.
- Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- La mediación:
  - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
  - Requisitos exigibles.
  - Aspectos formales.
  - Procedimiento.
- El arbitraje de consumo:
  - Legislación aplicable.
  - Las juntas arbitrales.
  - Organigrama funcional.
  - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
  - Procedimiento.
- Organización del servicio posventa:
  - El valor de un producto o servicio para el cliente.
    - Valor de compra.
    - Valor de uso.
    - Valor final.
  - Actividades posteriores a la venta.
    - Tratamiento de quejas/reclamaciones.
    - Asesoramiento para el uso.
    - Instalación.
    - Mantenimiento.
    - Reparación.
  - El proceso posventa y su relación con otros procesos.
    - Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.
    - Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.
  - Tipos de servicio posventa.
    - Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.
    - Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.
  - La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
    - Calidad interna.
    - Calidad externa.
  - Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
    - Planificación.
    - Aplicación.
    - Control.
    - Mejora.
  - Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.
    - Tormenta de ideas.
    - Análisis del valor.
    - Árboles de estructuras.
    - Diagramas de causa-efecto.
    - Flujogramas.
    - Métodos de registro de datos.
    - Gráficos e histogramas.
    - Gráficos de control.

***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 a), j), k), l), n) y r) del ciclo formativo, y las competencias a), j), k), l), n) y q) del título.

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: Protocolo empresarial.****Código: 0661****Equivalencia en créditos ECTS: 9****Duración: 168 horas*****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 han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- e) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
- 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 descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.
- c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.
- d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
- e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
- 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 hay que organizar.
- 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 las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.
- c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario.
- g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente 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.

**Contenidos:**

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas. Concepto. Clases. Elementos básicos de relaciones sociales.
- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa. Concepto, clasificación y análisis de sus componentes.
- La responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal. Clases. Imagen personal.
- Medios de comunicación. Clasificación. Directa e indirecta. Ventajas e inconvenientes.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).

Selección de técnicas de protocolo:

- Normas de protocolo empresarial. Precedencias. Presidencia de actos.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Presentaciones en la empresa. Visitas. Celebraciones. Actos públicos. Viajes. Ferias y exposiciones.
- Elaboración del programa y organigrama del acto que hay que organizar.
- Presupuestos.

Caracterización del protocolo institucional:

- Normas legales sobre protocolo institucional. Precedencias. Presidencia de actos.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Inauguraciones. Actos públicos. Visitas y acontecimientos especiales.
- Presupuestos y reservas presupuestarias.

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

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normativa de la organización. Información de las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos y manuales de estilo.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo.
- Garantías del producto/servicio.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones. Procedimiento. Actuaciones.

Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:

- Código deontológico.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Respeto, empatía, simpatía.
- Cultura de empresa.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario. El/la asistente de dirección como reflejo de la imagen de la empresa.

**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 f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo, y las competencias f), j), k), q) y s) del título.

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: Organización de eventos empresariales.**

**Código: 0662**

**Equivalencia en créditos ECTS: 11**

**Duración: 189 horas**

***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 reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.
- d) Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.
- 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 identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.
- c) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.
- d) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.
- e) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible para lograr una mayor eficiencia y eficacia.
- 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 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 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 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 descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.
- b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.
- c) 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.
- d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.
- e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y 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 previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.
- b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.
- 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.

#### **Contenidos:**

Optimización del ambiente de trabajo:

- Motivación para el trabajo.
- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- La reputación o buena imagen.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.
- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- El conflicto. Tipos. Causas.
- Resolución de conflictos. Factores determinantes. Fases.
- Prevención de conflictos.
- Sistemas de información con accesos restringidos.

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 de optimización del tiempo.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas. Tipos de agenda, partes y gestión. Utilización de aplicaciones informáticas estándares o específicas. Coordinación de agendas.
- Establecimiento de prioridades.
- Anticipación y resolución de imprevistos.
- Aplicaciones específicas.

Planificación de tareas del departamento:

- Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos. Organismos públicos y privados.

- Organigramas funcionales de las organizaciones. Departamentos de la empresa. Áreas y servicios de las organizaciones.
  - Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos. Análisis de actividades que se pueden realizar.
  - Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, Pert.
  - Tramitación de documentos. Documentación mercantil, comercial, contable, fiscal, financiera y oficial.
  - Calidad del servicio de secretaría.
- Organización de reuniones y eventos corporativos:
- Eventos de carácter interno. Reuniones.
  - Eventos de carácter externo. Asamblea. Conferencia. Jornadas. Congreso. Coloquio. Simposio. Seminario. Taller. Exposición. Presentación. Feria. Videoconferencia.
  - Eventos corporativos. Planificación. Recursos humanos y materiales necesarios.
- Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:
- Viajes. Clases de viajes. Viajes nacionales. Viajes internacionales.
  - Planificación del viaje. Seguros de viaje. Seguridad en los datos.
  - Las agencias de viajes. Servicios. Elección de agencias de viaje.
  - Presupuesto.
  - Organización del viaje. Documentación necesaria para el viaje. Visados, documentos de identificación personal, vacunaciones, control de aduanas, equipajes, divisas y husos horarios. Usos locales y protocolo.
  - Planificación del viaje.
  - Horarios. Reservas. Alojamientos. Medios de pago. Intérpretes. Agenda de trabajo del viaje. Visitas turísticas. Servicios especiales en las salas de reuniones.
  - Documentación posterior al viaje. Comprobantes y justificantes. Facturas proforma y facturas. Informes de acuerdos comerciales. Evaluación y análisis de resultados. Archivo de la documentación.

### ***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 a), c), d), m), o), p) y q) del ciclo formativo, y las competencias a), c), d), m), p) y q) del título.

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: Gestión avanzada de la información**

**Código: 0663**

**Equivalencia en créditos ECTS: 7**

**Duración: 147 horas**

**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 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 guión 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.

**Contenidos:**

Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

- El proyecto. Concepto de «Project Management».
- La organización del proyecto.
- La planificación del proyecto:
  - Gestión de presupuestos.
  - Gestión de objetivos/estudios económicos.
  - Gestión de contratos/proyectos.
  - Cálculo de necesidades.
  - Planificación de la ejecución de proyecto.
  - Facturación y certificaciones.
- El riesgo en los proyectos.
- La programación del proyecto: introducción de tareas, relaciones entre ellas, asignación de recursos.
- Seguimiento y control de proyecto:
  - La optimización de los costes de producción.
  - El seguimiento y la marcha de los proyectos en curso, las compras y subcontrataciones.
  - El control de los márgenes de rentabilidad.
  - El cumplimiento de los plazos de entrega pactados con los clientes.
- Presentación de resultados. Informes y gráficos.

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

- Los paquetes ofimáticos. Uso integrado:
  - Suites ofimáticas más populares.
  - Software libre y propietario.
  - Multiplataforma para sistemas operativos en exclusiva.
- Las plantillas de trabajo ofimático.
- Automatización del trabajo. Macros.
- Importación y exportación de datos a documentos.
- 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.
  - El guión:
    - El mensaje.
    - El auditorio.
    - El objetivo.
    - Los medios.
  - Formatos de archivos de audio y vídeo.
  - Aplicaciones de edición de vídeo digital: software de presentaciones audiovisuales.
  - Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
  - Creación de vídeos para su difusión por Internet.
- Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:
- Aplicaciones web:
    - Estructura y navegación.
    - Lay-out de los contenidos.
    - Elementos multimedia.
    - Accesibilidad.
    - Control y retroinformación.
  - 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.
  - Conversión digital de documentos.
  - Procesos y control de la gestión documental.
  - Almacenamiento de la información.
  - Sistemas de clasificación de documentos en SGD.
  - Creación de copias de seguridad.
  - Aspectos legales de la gestión documental.
  - Control de la seguridad:
    - Instalación y distribución de antivirus, antispam y antimalware.
    - Instalación de cortafuegos perimetrales e internos.
    - Análisis de tráfico de red.
    - Políticas de usuarios, contraseñas y accesos.

### ***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 integrados 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 g) y k) del ciclo formativo, y las competencias g) y k) del título.

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: Inglés**  
**Código: 0179**  
**Equivalencia en créditos ECTS: 7**  
**Duración: 128 horas.**

***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 de mensajes 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, pudiendo releer las secciones más difíciles de los mismos.
  - d) Se ha relacionado el texto con el ámbito de la actividad profesional 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 se ha decidido 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 y 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.

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 de la actividad profesional o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del escrito.

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 con corrección, precisión y coherencia, solicitando y/ o facilitando información de tipo general o detallada.
  - 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 que se ha de elaborar.
5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas y 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 de la actividad profesional, 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.

**Contenidos:****Análisis de mensajes orales:**

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
  - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
  - Terminología específica de la actividad profesional.
  - Ideas principales y secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
  - Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
  - Diferentes acentos de lengua oral.

**Interpretación de mensajes escritos:**

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
  - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica de la actividad profesional. "False friends".
  - Ideas principales y secundarias.
  - 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 y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

**Producción de mensajes orales:**

- Mensajes orales:
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - Terminología específica de la actividad profesional. "False friends."
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
  - Otros recursos lingüísticos: 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:
  - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

**Emisión de textos escritos:**

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
  - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail y burofax, entre otros.
  - Terminología específica de la actividad profesional.
  - Idea principal e ideas secundarias.

- 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 y resultado.
  - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
  - Coherencia textual:
    - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
    - Tipo y formato de texto.
    - Variedad de lengua. Registro.
    - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
    - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/ o resumen del discurso.
    - Uso de los signos de puntuación.
- 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 socio-profesional 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 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 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 el objetivo general c) del ciclo formativo, y las competencias a), b), l) y p) del título.

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

- 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.**

**Código: 0180**

**Equivalencia en créditos ECTS: 7**

**Duración: 126 horas**

#### ***Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:***

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.

- 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 sus contenidos de forma comprensiva.

Criterios de evaluación:

- a) Se han 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 profesional al 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 área profesional.
  - d) Se ha descrito con relativa fluidez el entorno profesional más próximo.
  - e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su área 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 y complementarias relativas a su profesión.
  - i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica, utilizando frases de estructura sencilla.
4. Elabora textos sencillos, relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado la 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 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 específicos del área profesional, 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.

**Contenidos:**

## Reconocimiento de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.
- Terminología específica del sector administrativo y de asistencia a la dirección.
- 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 de la vida profesional o de la vida cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva y cuestionarios de satisfacción, entre otros).
- Terminología específica del sector administrativo y de asistencia a la dirección.
- Ideas principales.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes y reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad y 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 del sector administrativo y de asistencia a la dirección.
- 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 y petición de aclaración, entre otros.
  - 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:
  - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail y 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 y simultaneidad.
- Nexos
- 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 de los países hablantes de esta lengua.
- 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 y la intención de los interlocutores.

#### ***Orientaciones pedagógicas.***

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el entorno profesional en el que el profesional va a ejercer su actividad.

Los contenidos del módulo contribuyen a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo, y las competencias del título.

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

- La elaboración de mensajes escritos y orales, interpretando y transmitiendo la información necesaria para realizar consultas técnicas.
- La interpretación de la información escrita en el ámbito propio del sector productivo del título.
- La cumplimentación e interpretación de los documentos propios del sector profesional solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.
- La valoración de la importancia de poder comunicarse por escrito y oralmente en lengua extranjera en el contexto de las empresas.

#### **Módulo profesional: Proyecto de asistencia a la dirección.**

**Código: 0664**

**Equivalencia en créditos ECTS: 5**

**Duración: 40 horas**

#### ***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 previsibles 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.

#### ***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.**

**Código: 0665**

**Equivalencia en créditos ECTS: 5**

**Duración: 96 horas**

**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 ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
  - b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.
  - c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
  - d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el técnico superior en Asistencia a la Dirección.
  - e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
  - f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
  - g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.
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 del 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 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 causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
  - g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
  - h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
  - i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable al sector relacionado con el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
  - j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
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 Seguridad Social.
  - d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.
  - e) Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de un trabajador y las cuotas correspondientes a trabajador y empresario.
  - f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
  - g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.
  - 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.
- 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 una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

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 que se deben 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 empresa del sector.
7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las 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 individual y colectiva 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 y su importancia como medida de prevención.

**Contenidos:**

Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de los itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Definición y análisis del sector profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
- El proceso de toma de decisiones.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Métodos para la resolución o supresión del conflicto. Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos en el sector de la administración según las funciones que desempeñan.
- La participación en el equipo de trabajo.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.

Contrato de trabajo:

- El derecho del trabajo.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Representación de los trabajadores.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

**Seguridad Social, empleo y desempleo:**

- Estructura del sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Situaciones protegibles 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 psicosociales.
- Riesgos específicos en el sector de la administración.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador 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 empresa del sector.

**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 profesional contiene la formación necesaria para que el alumno pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector.

La formación de este módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales ñ), o), p), q), s), t), u) y w) del ciclo formativo, y las competencias ñ), o), p), q), r), s) y u) del título.

Las líneas de actuación en el proceso de 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.

**Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.****Código: 0667****Equivalencia en créditos ECTS: 22****Duración: 370 horas****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 necesarias 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.

#### ***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**  
**Espacios de T. S. en Asistencia a la Dirección**

Espacio formativo	Superficie en m <sup>2</sup>		Grado de utilización %
	20 alumnos	30 alumnos	
Aula polivalente	40	60	100%
Aula de Administración y Gestión	75	100	100%

**ANEXO III A)****Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección**

<b>Módulo profesional</b>	<b>Especialidad del profesorado</b>	<b>Cuerpo</b>
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0649. Ofimática y proceso de la información.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0650. Proceso integral de la actividad comercial.	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0651. Comunicación y atención al cliente.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0179. Inglés.	Inglés.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0180. Segunda lengua extranjera.	Lengua Extranjera.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0661. Protocolo empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0662. Organización de eventos empresariales.	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0663. Gestión avanzada de la información.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesores Técnicos de Formación Profesional.
0664. Proyecto de asistencia a la dirección.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesores Técnicos de Formación Profesional.
	Administración de Empresas.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.
0665. Formación y orientación laboral.	Formación y Orientación Laboral.	Catedráticos de Enseñanza Secundaria. Profesores de Enseñanza Secundaria.

**ANEXO III B)****Titulaciones equivalentes a efectos de docencia**

<b>Cuerpo</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Titulaciones</b>
Profesores de enseñanza secundaria.	Formación y Orientación Laboral.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diplomado en Ciencias Empresariales.</li><li>- Diplomado en Relaciones Laborales.</li><li>- Diplomado en Trabajo Social.</li><li>- Diplomado en Educación Social.</li><li>- Diplomado en Gestión y Administración Pública.</li></ul>
	Administración de Empresas.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diplomado en Ciencias Empresariales.</li><li>- Diplomado en Gestión y Administración Pública.</li></ul>

**ANEXO III C)****Titulaciones requeridas para impartir los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración educativa**

<b>Módulos profesionales</b>	<b>Titulaciones</b>
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 IV**

**Convalidaciones entre módulos profesionales de títulos establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 (LOGSE) y los establecidos en el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección al amparo de la Ley Orgánica 2/2006**

<b>Módulos profesionales incluidos en Ciclos Formativos establecidos en LOGSE 1/1990</b>	<b>Módulos profesionales del Ciclo Formativo (LOE 2/2006): Asistencia a la Dirección</b>
Elementos de derecho.	0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
Gestión de datos. Elaboración y presentación de documentos e información.	0649. Ofimática y proceso de la información.
Comunicación y relaciones profesionales.	0651. Comunicación y atención al cliente.
Organización del servicio y trabajos de secretariado.	0662. Organización de eventos empresariales.
Lengua extranjera (Inglés).	0179. Inglés.
Segunda lengua extranjera.	0180. Segunda lengua extranjera.
Formación en centro de trabajo del título de Técnico Superior en Secretariado.	0667. Formación en centros de trabajo.

**ANEXO V A)****Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación**

<b>Unidades de competencia acreditadas.</b>	<b>Módulos profesionales convalidables.</b>
UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.	0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.	0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.	0649. Ofimática y proceso de la información.
UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.	0650. Proceso integral de la actividad comercial.
UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.	0651. Comunicación y atención al cliente.
UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.	0662. Organización de eventos empresariales.
UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.	0179. Inglés (*).
UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.	0180. Segunda lengua extranjera (*).

(\*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

**ANEXO V B)****Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación**

<b>Módulos profesionales superados</b>	<b>Unidades de competencia acreditables</b>
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de Recursos Humanos. UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
0649. Ofimática y proceso de la información.	UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.
0650. Proceso integral de la actividad comercial.	UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
0651. Comunicación y atención al cliente.	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
0662. Organización de eventos empresariales.	UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
0179. Inglés.	UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.
0180. Segunda lengua extranjera.	UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.