

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

ORDRE ENS/72/2018, de 13 de juny, per la qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'Assistència a la Direcció.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina, a l'article 131.3.c, que correspon, a la Generalitat, en matèria d'ensenyament no universitari, la competència compartida per a l'establiment dels plans d'estudi, incloent-hi l'ordenació curricular.

D'acord amb l'article 6 bis. 4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, els objectius, les competències, els continguts i els criteris d'avaluació del currículum bàsic requereixen el 55 per cent dels horaris escolars.

Segons estableix l'article 53 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, en concordança amb l'article 62.8, en el marc dels aspectes que garanteixen l'assoliment de les competències bàsiques, la validesa dels títols i la formació comuna regulats per les lleis, el Govern de la Generalitat aprovà el Decret 284/2011, d'1 de març, d'ordenació general de la formació professional inicial.

L'article 31 de la Llei 10/2015, del 19 de juny, de formació i qualificació professionals, estableix que la formació professional té com a finalitats l'adquisició, el millorament i l'actualització de la competència i la qualificació professional de les persones al llarg de la vida i comprèn, entre d'altres, la formació professional del sistema educatiu, que facilita l'adquisició de competències professionals i l'obtenció dels títols corresponents. Així mateix, la disposició final quarta de la Llei habilita el conseller competent perquè estableixi el currículum dels títols de formació professional per mitjà d'una ordre. Aquesta iniciativa normativa, al mateix temps, ha de donar compliment als principis de bona regulació i millora de la qualitat normativa d'acord amb el marc normatiu vigent.

El Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, ha regulat l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu, i el Reial decret 1582/2011, de 4 de novembre, ha establert el títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció i n'ha fixat els ensenyaments mínims.

Mitjançant el Decret 28/2010, de 2 de març, s'han regulat el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya i el Catàleg modular integrat de formació professional.

El currículum dels cicles formatius, en concordança amb els principis de necessitat i eficàcia, s'estableix a partir de les necessitats de qualificació professional detectades a Catalunya, la seva pertinença al sistema integrat de qualificacions i formació professional, i la seva possibilitat d'adequació a les necessitats específiques de l'àmbit socioeconòmic dels centres, en virtut del principi de proporcionalitat.

D'acord amb l'exposat i amb el principi de seguretat jurídica, l'objecte d'aquesta Ordre és establir el currículum del cicle formatiu de grau superior d'Assistència a la Direcció, que condueix a l'obtenció del títol corresponent de tècnic superior, que substitueix el currículum del cicle formatiu de grau superior de Secretariat, aprovat pel Decret 64/1996, de 6 de febrer, el qual queda derogat per l'Ordre que s'aprova.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip dels professors permeten desenvolupar actuacions flexibles i possibiliten concrecions particulars del currículum en cada centre educatiu. El currículum establert en aquesta Ordre ha de ser desplegat en les programacions elaborades per l'equip docent, les quals han de potenciar les capacitats clau dels alumnes i l'adquisició de les competències professionals, personals i socials establertes en el perfil professional, tenint en compte, d'altra banda, la necessitat d'integració dels continguts del cicle formatiu.

Aquesta Ordre s'inclou al pla anual normatiu de l'Administració de la Generalitat de Catalunya en tant que comprèn el desenvolupament de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, s'ha tramitat segons el que disposen l'article 59 i següents de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i d'acord amb els principis de millora de la qualitat normativa i de transparència i participació ciutadana establerts a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i disposa del dictamen previ del Consell Escolar de Catalunya.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

En virtut d'això, a proposta del director general de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora,

Ordeno:

Article 1

Objecte

L'objecte d'aquesta ordre és establir el currículum del cicle formatiu de grau superior d'Assistència a la Direcció que permet obtenir el títol de tècnic superior regulat pel Reial decret 1582/2011, de 4 de novembre.

Article 2

Identificació del títol i perfil professional

1. Els elements d'identificació del títol s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex.
2. El perfil professional del títol s'indica a l'apartat 2 de l'annex.
3. La relació de les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya que són el referent del perfil professional d'aquest títol i la relació amb les qualificacions i unitats de competència del Catàleg nacional de qualificacions professionals, s'indiquen a l'apartat 3 de l'annex.
4. El camp professional del títol s'especifica a l'apartat 4 de l'annex.

Article 3

Currículum

1. Els objectius generals del cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 5.1 de l'annex.
2. Aquest cicle formatiu s'estructura en els mòduls professionals i les unitats formatives que s'indiquen a l'apartat 5.2 de l'annex.
3. La descripció de les unitats formatives de cada mòdul es fixa a l'apartat 5.3 de l'annex. Aquests elements de descripció són: els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts de procediments, conceptes i actituds.

En aquest apartat s'estableix també la durada de cada mòdul professional i de les unitats formatives corresponents i, si escau, les hores de lliure disposició del mòdul de què disposa el centre. Aquestes hores les utilitza el centre per completar el currículum i adequar-lo a les necessitats específiques del sector i/o àmbit socioeconòmic del centre.

4. Els elements de referència per a l'avaluació de cada unitat formativa són els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.

Article 4

Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

1. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'han de dissenyar activitats d'ensenyament i aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, almenys en un dels mòduls.

A l'apartat 6 de l'annex es determinen els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i la relació de mòduls susceptibles d'incorporar la llengua anglesa.

2. En el mòdul professional de Projecte també s'ha d'utilitzar la llengua anglesa, com a mínim, en alguna

CVE-DOGC-A-18166052-2018

d'aquestes fases: en l'elaboració de documentació escrita, en l'exposició oral o bé en el desenvolupament d'algunes activitats. Tot això sens perjudici del que estableix el mòdul professional de Projecte.

Article 5

Espais

Els espais requerits per al desenvolupament del currículum d'aquest cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 7 de l'annex.

Article 6

Professorat

Els requisits de professorat es regulen a l'apartat 8 de l'annex.

Article 7

Accés

1. Tenen preferència per accedir a aquest cicle, en centres públics o en centres privats que el tinguin concertat, els alumnes que hagin cursat la modalitat de batxillerat d'humanitats i ciències socials.
2. El títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció permet l'accés directe per cursar qualsevol altre cicle formatiu de grau superior, en les condicions d'admissió que s'estableixin.
3. El títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció permet l'accés als ensenyaments conduents als títols universitaris de grau en les condicions que s'estableixin.

Article 8

Convalidacions

Les convalidacions de mòduls professionals i crèdits dels títols de formació professional establerts a l'empara de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, amb els mòduls professionals o unitats formatives dels títols de formació professional regulats a l'empara de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, s'estableixen a l'apartat 9 de l'annex.

Article 9

Correspondències

1. La correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que integren el currículum d'aquest cicle formatiu per a la seva convalidació es regula a l'apartat 10.1 de l'annex.
2. La correspondència dels mòduls professionals que conformen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a la seva acreditació, es fixa a l'apartat 10.2 de l'annex.

Article 10

Crèdits ECTS

A l'efecte de facilitar les convalidacions que s'estableixin entre aquest títol i els ensenyaments universitaris de grau, s'han assignat 120 crèdits ECTS al títol, distribuïts entre els mòduls professionals regulats pel currículum.

Article 11

Vinculació amb capacitats professionals

CVE-DOGC-A-18166052-2018

La formació establerta en el currículum del mòdul professional de Formació i Orientació Laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que requereixen les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

Disposició addicional

D'acord amb el Reial decret 1582/2011, de 4 de novembre, pel qual s'estableix el títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció i es fixen els seus ensenyaments mínims, els elements inclosos en aquesta Ordre no constitueixen una regulació de l'exercici de cap professió titulada.

Disposicions transitòries

Primera

La convalidació de mòduls professionals del títol de formació professional que s'extingeix amb els mòduls professionals de la nova ordenació que s'estableix s'ha de dur a terme d'acord amb l'article 15 del Reial decret 1582/2011, de 4 de novembre.

Segona

Els ensenyaments que s'extingeixen es poden completar d'acord amb l'Ordre EDU/362/2009, de 17 de juliol, del procediment per completar els ensenyaments de formació professional que s'extingeixen, de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 64/1996, de 6 de febrer, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de Secretariat, de conformitat amb l'habilitació prevista en la disposició final quarta de la Llei 10/2015, de 19 de juny, de formació i qualificació professionals.

Disposicions finals

Primera

El Departament d'Ensenyament ha de dur a terme les accions necessàries per al desplegament del currículum, tant en la modalitat d'educació presencial com en la d'educació a distància, l'adequació a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i l'autorització de la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts.

Segona

La direcció general competent pot adequar el currículum a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts, en el cas de persones individuals i de centres educatius concrets, respectivament.

Barcelona, 13 de juny de 2018

Josep Bargalló Valls
Conseller d'Ensenyament

Annex

1. Identificació del títol

1.1 Denominació: Assistència a la Direcció

1.2 Nivell: formació professional de grau superior

1.3 Durada: 2.000 hores

1.4 Família professional: administració i gestió

1.5 Referent europeu: CINE-5b (Classificació internacional normalitzada de l'educació)

2. Perfil professional

El perfil professional del títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció queda determinat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i les capacitats clau que s'han d'adquirir, i per la relació de qualificacions del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya incloses en el títol.

2.1 Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a assistir a la direcció i a d'altres departaments en les activitats d'organització, representació de l'entitat i fer les funcions administrativa i documental; gestionar-ne la informació i la comunicació interna i externa, i realitzar altres tasques per delegació, utilitzant, si és el cas, la llengua anglesa i/o una altra llengua estrangera, aplicant la normativa vigent i els protocols de gestió de qualitat, que assegurin la satisfacció del client o usuari i actuant segons les normes de prevenció de riscos laborals i protecció mediambiental.

2.2 Competències professionals, personals i socials

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol es relacionen a continuació:

- a) Administrar sistemes d'informació i arxiu, en suport convencional i informàtic, en condicions de seguretat i establint mesures de control.
- b) Comunicar-se oralment i per escrit de forma precisa en, almenys, dues llengües estrangeres.
- c) Organitzar i gestionar l'agenda i les comunicacions de la direcció, coordinant-ne l'activitat amb altres àrees o organitzacions.
- d) Gestionar l'organització d'esdeveniments, reunions i altres actes corporatius, seguint les normes i protocols establerts.
- e) Gestionar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant els organismes i administracions públiques en el termini i en la forma requerits.
- f) Desenvolupar tasques de relacions públiques en l'empresa, mitjançant la cooperació amb altres instàncies internes i externes.
- g) Fer presentacions de documents i informes, integrant textos, dades i gràfics, utilitzant aplicacions informàtiques.
- h) Fer tasques bàsiques d'administració de les àrees comercial, financera, comptable i fiscal de l'empresa, amb una visió global i integradora d'aquests processos.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- i) Desenvolupar i verificar les tasques administratives de selecció, formació i desenvolupament dels recursos humans, ajustant-se a la normativa vigent i a la política empresarial.
- j) Desenvolupar i verificar l'atenció al client/usuari en l'àmbit administratiu, assegurant els nivells de qualitat establerts i ajustant-se a criteris ètics i d'imatge de l'empresa o institució.
- k) Tramitar documents i comunicacions internes i externes en els circuits d'informació de l'empresa.
- l) Elaborar documents i comunicacions a partir d'ordres rebudes, informació obtinguda i/o necessitats detectades.
- m) Detectar necessitats i anticipar solucions de diversos tipus, en del seu àmbit, a partir de l'anàlisi de la informació disponible i de l'entorn.
- n) Classificar, registrar i arxivar comunicacions i documents segons les tècniques apropiades i els paràmetres establerts a l'empresa.
- o) Adaptar-se a les noves situacions laborals, mantenint actualitzats els coneixements científics, tècnics i tecnològics relatius a l'entorn professional, gestionant-ne la formació i els recursos existents en l'aprenentatge al llarg de la vida i utilitzant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- p) Resoldre situacions, problemes o contingències amb iniciativa i autonomia en l'àmbit de la seva competència, amb creativitat, innovació i esperit de millora en el treball personal i en el dels membres de l'equip.
- q) Organitzar i coordinar equips de treball amb responsabilitat, supervisar-ne el desenvolupament, mantenint relacions fluides i assumint el lideratge, així com aportant solucions als conflictes grupals que es presentin.
- r) Comunicar-se amb iguals, superiors, clients i persones que es troben sota la seva responsabilitat utilitzant vies de comunicació eficaces, transmetent la informació o coneixements adequats i respectant l'autonomia i la competència de les persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.
- s) Generar entorns segurs en el desenvolupament del seu treball i el del seu equip, supervisant i aplicant els procediments de prevenció de riscos laborals i ambientals, d'acord amb l'establert per la normativa i els objectius de l'empresa.
- t) Supervisar i aplicar procediments de gestió de la qualitat, d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom, en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.
- u) Fer la gestió bàsica per a la creació i el funcionament d'una petita empresa i tenir iniciativa en l'activitat professional amb sentit de la responsabilitat social.
- v) Exercir els seus drets i complir amb les obligacions derivades de la seva activitat professional, d'acord amb l'establert en la legislació vigent, participant activament en la vida econòmica, social i cultural.

2.3 Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen l'autonomia, innovació, organització del treball, responsabilitat, relació interpersonal, treball en equip i resolució de problemes.

2.4 L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

3. Relació entre les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya (CQPC) incloses en el títol i les del Catàleg nacional de qualificacions professionals (CNQP).

Qualificació completa: assistència documental i de gestió en despatxos i oficines

Unitats de competència:

UC_2-0982-11_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció

CVE-DOGC-A-18166052-2018

Es relaciona amb:

UC0982_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció.

UC_2-0986-11_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats

Es relaciona amb:

UC0986_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats.

UC_2-0987-11_3: administrar els sistemes d'informació i arxiu en suport convencional i informàtic

Es relaciona amb:

UC0987_3: administrar els sistemes d'informació i arxiu en suport convencional i informàtic.

UC_2-0988-11_3: preparar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant d'organismes i administracions públiques

Es relaciona amb:

UC0988_3: preparar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant d'organismes i administracions públiques.

UC_2-0980-11_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans

Es relaciona amb:

UC0980_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans.

UC_2-0979-11_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria

Es relaciona amb:

UC0979_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria.

Qualificació completa: assistència a la direcció

Unitats de competència:

UC_2-0982-11_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció

Es relaciona amb:

UC0982_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció.

UC_2-0983-11_3: gestionar de forma proactiva activitats d'assistència a la direcció en matèria d'organització

Es relaciona amb:

UC0983_3: gestionar de forma proactiva activitats d'assistència a la direcció en matèria d'organització.

UC_2-0986-11_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats

CVE-DOGC-A-18166052-2018

Es relaciona amb:

UC0986_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats.

UC_2-0984-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en les activitats d'assistència a la direcció

Es relaciona amb:

UC0984_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en les activitats d'assistència a la direcció.

UC_2-0985-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'assistència a la direcció

Es relaciona amb:

UC0985_2: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'assistència a la direcció.

Qualificació incompleta: administració de recursos humans

Unitats de competència:

UC_2-0233-11_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació

Es relaciona amb:

UC0233_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació.

UC_2-0238-11_3: realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació, desenvolupament i prevenció de riscos en l'àrea de recursos humans

Es relaciona amb:

UC0238_3: realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació i desenvolupament de recursos humans.

Qualificació incompleta: gestió financera

Unitats de competència:

UC_2-0500-11_3: gestionar i controlar la tresoreria i el seu pressupost

Es relaciona amb:

UC0500_3: gestionar i controlar la tresoreria i el seu pressupost.

4. Camp professional

4.1 L'àmbit professional i de treball

Aquest professional exercirà l'activitat al costat d'un o més directius o executius, o bé un equip de treball

CVE-DOGC-A-18166052-2018

(departament, projecte o grup, entre d'altres) en un context de creixent internacionalització. Té un paper bàsicament interpersonal, organitzatiu i administratiu que pot desenvolupar-se en tot tipus d'organitzacions (empreses nacionals o internacionals, associacions, agències governamentals, entitats del sector públic o privat, domèstiques o internacionals) que donen cabuda a aquest tipus de professional.

La denominació dels seus llocs varia substancialment depenent dels costums professionals de cada sector, la major o menor qualificació exigida pel tipus de treball, la importància relativa de les activitats que es desenvolupen per delegació i el grau de responsabilitat que se li atorga.

Prenent en compte el seu paper específic de suport a un superior o grup de treball, l'assistent de direcció treballa habitualment per compte d'altri i actua sol o formant part de l'estructura d'un equip i de forma independent total o parcialment.

4.2 Les principals ocupacions i llocs de treball són:

- a) Assistent a la direcció.
- b) Assistent personal.
- c) Secretari de direcció.
- d) Assistent de despatxos i oficines.
- e) Assistent jurídic.
- f) Assistent en departaments de recursos humans.
- g) Administratiu en les administracions i organismes públics.

5. Currículum

5.1 Objectius generals del cicle formatiu

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Identificar dades i paràmetres, relacionant-los amb els diferents sistemes de comunicació i arxius per administrar aquests sistemes.
- b) Interpretar les normes lingüístiques, el vocabulari, els models i les vies de comunicació aplicant el més apropiat a cada situació professional per comunicar-se en dues llengües estrangeres.
- c) Reconèixer els actes i els temps que determinen la tasca de la direcció, prioritzant i classificant segons criteris i procediments per organitzar l'agenda i les comunicacions.
- d) Analitzar els objectius, trets definitoris i fases dels diferents esdeveniments empresarials, caracteritzant-ne els mètodes de desenvolupament per a gestionar-ne l'organització.
- e) Identificar els diferents documents jurídics i empresarials, descrivint-ne les característiques i les vies de gestió per a tramitar-los davant les administracions públiques.
- f) Identificar els punts crítics i les necessitats de comunicació interna i externa de les organitzacions, aplicant tècniques específiques a cada situació per desenvolupar les tasques de relacions públiques de l'empresa o institució.
- g) Interpretar documents i dades empresarials, seleccionant mitjans tècnics per fer presentacions.
- h) Analitzar els requisits i les tècniques de gestió de les àrees comercial, financera, comptable i fiscal, aplicant la normativa en vigor per fer les tasques administratives en aquestes àrees.
- i) Interpretar la normativa, els mètodes i les tècniques de selecció i formació de recursos humans, relacionant-les amb cada tipus d'empresa per fer i controlar les tasques administratives d'aquestes funcions.
- j) Analitzar els punts crítics i les fases de l'atenció al client/usuari, identificant les necessitats tècniques i actitudinals de cada una per desenvolupar-la i planificar-la.
- k) Identificar els circuits de comunicació de l'empresa, relacionant els documents que en cada instància o departament es produeixen per tramitar-los.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- l) Caracteritzar les exigències formals i tècniques de la comunicació empresarial, posant-les en connexió amb diferents contextos per elaborar documents.
- m) Analitzar els diferents processos en què l'assistent de direcció té competència, contrastant la suficiència de mitjans, recursos i temps per detectar necessitats i anticipar solucions.
- n) Identificar tècniques i procediments, relacionant-los amb els diferents tipus de documents i amb les necessitats de les empreses, per classificar, registrar i arxivar comunicacions.
- o) Analitzar i utilitzar els recursos i oportunitats d'aprenentatge relacionats amb l'evolució científica, tecnològica i organitzativa del sector i les tecnologies de la informació i la comunicació, per mantenir l'esperit d'actualització i adaptar-se a noves situacions laborals i personals.
- p) Desenvolupar la creativitat i l'esperit d'innovació per respondre als reptes que es presenten en els processos i en l'organització del treball i de la vida personal.
- q) Prendre decisions de forma fonamentada analitzant les variables implicades, integrant sabers d'àmbits distints i acceptant els riscos i la possibilitat d'equivocació en aquestes decisions, per fer front i resoldre situacions diferents, problemes o contingències.
- r) Desenvolupar tècniques de lideratge, motivació, supervisió i comunicació en contextos de treball en grup, per facilitar l'organització i coordinació d'equips de treball.
- s) Aplicar estratègies i tècniques de comunicació, adaptant-se als continguts que es transmetran, a la finalitat i a les característiques dels receptors, per assegurar l'eficàcia en els processos de comunicació.
- t) Avaluar situacions de prevenció de riscos laborals i de protecció ambiental, proposant i aplicant mesures de prevenció personals i col·lectives, d'acord amb la normativa aplicable en els processos de treball per garantir entorns segurs.
- u) Identificar i proposar les accions professionals necessàries per donar resposta a l'accessibilitat universal i al disseny per a tothom.
- v) Identificar i aplicar paràmetres de qualitat en els treballs i activitats realitzats en el procés d'aprenentatge per valorar la cultura de l'avaluació i de la qualitat i ser capaços de supervisar i millorar procediments de gestió de la qualitat.
- w) Utilitzar procediments relacionats amb la cultura emprenedora, empresarial i d'iniciativa professional per fer la gestió bàsica d'una petita empresa o emprendre un treball.
- x) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, tenint en compte el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

5.2 Relació dels mòduls professionals i unitats formatives

Mòdul professional 1: Comunicació i Atenció al Client

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: processos de comunicació oral i escrita a l'empresa. 55 hores

UF 2: atenció al client. 44 hores

UF 3: gestió documental, arxiu i registre. 33 hores

Mòdul professional 2: Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial

Durada: 99 hores

CVE-DOGC-A-18166052-2018

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: organització de la documentació jurídica i empresarial. 33 hores

UF 2: contractació empresarial. 33 hores

UF 3: tramitació davant les administracions públiques. 33 hores

Mòdul professional 3: Procés Integral de l'Activitat Comercial

Durada: 264 hores

Hores de lliure disposició: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 11

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: fiscalitat empresarial. 33 hores

UF 3: gestió administrativa de les operacions de compravenda i tresoreria. 33 hores

UF 4: registre comptable i comptes anuals. 99 hores

Mòdul professional 4: Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: processos administratius de recursos humans. 33 hores

UF 2: reclutament i desenvolupament professional. 33 hores

Mòdul professional 5: Ofimàtica i Procés de la Informació

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: tecnologia i comunicacions digitals, i processament de dades. 33 hores

UF 2: tractament avançat de la informació, arxiu i registre. 33 hores

UF 3: gestió de bases de dades, dissenys de fulls de càlcul i integració d'aplicacions. 66 hores

Mòdul professional 6: Anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

Mòdul professional 7: Segona Llengua Estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

Mòdul professional 8: Protocol Empresarial

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 9

Unitats formatives que el componen:

UF 1: relacions públiques en l'entorn empresarial. 33 hores

UF 2: tècniques de protocol, empresarial i institucional. 66 hores

UF 3: cartes de serveis i compromisos de qualitat. 33 hores

Mòdul professional 9: Organització d'Esdeveniments Empresarials

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 11

Unitats formatives que el componen:

UF 1: coordinació i gestió d'equips de treball. 33 hores

UF 2: organització i coordinació d'esdeveniments i projectes. 99 hores

UF 3: organització de viatges corporatius. 33 hores

Mòdul professional 10: Gestió Avançada de la Informació

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: sistemes de gestió documental. 33 hores

UF 2: gestió informatitzada de projectes empresarials. 66 hores

CVE-DOGC-A-18166052-2018

Mòdul professional 11: Formació i Orientació Laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

Mòdul professional 12: Projecte d'Assistència a la Direcció

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte d'assistència a la direcció. 99 hores

Mòdul professional 13: Formació en Centres de Treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

5.3 Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Mòdul professional 1: Comunicació i Atenció al Client

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: processos de comunicació oral i escrita a l'empresa. 55 hores

UF 2: atenció al client. 44 hores

UF 3: gestió documental, arxiu i registre. 33 hores

UF 1: processos de comunicació oral a l'empresa

Durada: 55 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1. Caracteritza les tècniques de comunicació institucional i promocional, distingint entre internes i externes.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els tipus d'institucions i organitzacions empresarials descrivint-ne les característiques funcionals i organitzatives.
- 1.2 Relaciona les funcions tipus de l'organització: direcció, planificació, organització, execució i control.
- 1.3 Identifica l'estructura organitzativa per donar una assistència o la prestació d'un servei de qualitat.
- 1.4 Relaciona els diferents estils de comandament d'una organització amb el clima laboral que generen.
- 1.5 Defineix els canals formals de comunicació en l'organització a partir de l'organigrama.
- 1.6 Diferencia els processos de comunicació interns formals i informals i els relaciona amb la contribució a l'eficàcia i la cohesió de l'organització.
- 1.7 Reconeix la influència de la comunicació informal i les cadenes de rumors en les organitzacions i la seva repercussió en les actuacions del servei d'informació que es dona.
- 1.8 Relaciona el procés de demanda d'informació d'acord amb el tipus de client, intern i extern, que pot intervenir-hi.
- 1.9 Valora la importància de la comunicació externa en la transmissió de la imatge corporativa de l'organització en les comunicacions formals.
- 1.10 Identifica els aspectes més significatius que transmeten la imatge corporativa en les comunicacions institucionals i promocionals de l'organització.

2. Realitza comunicacions orals presencials i no presencials, aplicant les tècniques i adaptant-les a la situació i a l'interlocutor.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els elements i les etapes d'un procés de comunicació.
- 2.2 Aplica les diferents tècniques de comunicació oral: presencial, telefònica i per videoconferència.
- 2.3 Aplica el protocol de comunicació verbal i no verbal en les comunicacions presencials i no presencials.
- 2.4 Identifica els elements necessaris per fer i rebre una trucada efectiva en les seves diferents fases: preparació, presentació i/o identificació i realització.
- 2.5 Identifica els interlocutors, en situacions professionals, aplica els protocols establerts per l'empresa i observa els principis deontològics de la professió.
- 2.6 Té en compte els costums socioculturals i els usos empresarials, transmetent la imatge corporativa.
- 2.7 Detecta les interferències que produeixen les barreres de la comunicació en la comprensió d'un missatge i proposa les accions correctives necessàries.
- 2.8 Utilitza el lèxic i les expressions adequades al tipus de comunicació i als interlocutors.
- 2.9 Aplica convenientment elements de comunicació no verbal en els missatges emesos.
- 2.10 Verifica si la informació és transmesa amb claredat, de forma estructurada, amb precisió, cortesia, respecte i sensibilitat.
- 2.11 Comprova els errors comesos i proposa les accions correctores necessàries.
- 2.12 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions orals, presencials i no presencials.

3. Supervisa i elabora documents escrits de caràcter professional, aplicant criteris lingüístics, ortogràfics i

CVE-DOGC-A-18166052-2018

d'estil, i utilitzant aplicacions informàtiques de processament de textos i autoedició.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els suports i els canals per elaborar i transmetre els documents.
- 3.2 Diferencia els suports més apropiats en funció dels críteris de rapidesa, seguretat i confidencialitat.
- 3.3 Identifica el destinatari, observant les normes de protocol establertes.
- 3.4 Diferencia les estructures i estils de redacció propis de la documentació professional.
- 3.5 Redacta el document apropiat, utilitzant una estructura, terminologia i forma adequades, en funció de la finalitat i de la situació de partida.
- 3.6 Utilitza les eines de correcció automatitzades de les aplicacions informàtiques de processament de textos i d'autoedició.
- 3.7 Publica documents amb eines informàtiques col·laboratives.
- 3.8 Supervisa documentació escrita i l'adequa al manual d'estil d'organitzacions tipus.
- 3.9 Modelitza els documents administratius i comercials habituals, creant plantilles.
- 3.10 Aplica la normativa sobre protecció de dades i conservació de documents, establerta per a les empreses i institucions públiques i privades.
- 3.11 Aplica, en l'elaboració de la documentació, la tècnica de les "tres erres": reduir, reutilitzar i reciclar.
- 3.12 Aplica tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions escrites i en valora la importància per a les organitzacions.
- 3.13 Aplica els protocols establerts per l'empresa o organització sobre conservació, custòdia i destrucció de documents.
- 3.14 Utilitza amb autonomia la llengua anglesa en comunicacions escrites.

Continguts

1. Tècniques de comunicació institucional i promocional:
 - 1.1 Les organitzacions empresarials. Característiques funcionals i organitzatives en funció de la dimensió i la forma jurídica.
 - 1.2 Les funcions en l'organització: direcció, planificació, organització i control. Els departaments.
 - 1.3 Tipologia de les organitzacions. Organigrames.
 - 1.4 Direcció en l'empresa.
 - 1.5 Processos i sistemes d'informació en les organitzacions.
 - 1.6 Tractament de la informació. Fluxos interdepartamentals.
 - 1.7 Elements i barreres de la comunicació.
 - 1.8 Comunicació i informació i comportament.
 - 1.9 Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
 - 1.10 La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal. Contribució a l'eficàcia i la motivació.
 - 1.11 La comunicació externa en l'empresa. Contribució a la imatge corporativa.
 - 1.12 Qualitat del servei i atenció de demandes. Normes de qualitat aplicables. Indicadors de qualitat. Anàlisi de les no conformitats.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1.13 La imatge corporativa i institucional en els processos d'informació i comunicació oral en les organitzacions.

2. Les comunicacions orals presencials i no presencials:

2.1 Elements i etapes d'un procés de comunicació oral. Principis bàsics en les comunicacions orals.

2.2 Tècniques de comunicació oral: empatia, assertivitat, escolta activa, entre d'altres.

2.3 Habilitats socials i protocol en la comunicació oral.

2.4 Formes de comunicació oral: verbal i no verbal. Barreres.

2.5 Adequació del missatge al tipus de comunicació i a l'interlocutor.

2.6 Utilització de tècniques d'imatge personal.

2.7 Comunicacions a la recepció de visites.

2.8 Realització d'entrevistes.

2.9 Realització de presentacions.

2.10 La comunicació telefònica. Components de l'atenció telefònica. Expressions adequades. La cortesia en les comunicacions telefòniques. Preparació i realització de trucades. Identificació dels interlocutors.

2.11 Tractament de diferents categories de trucades. Equips de comunicació telefònica.

2.12 Altres comunicacions digitals. Utilització de les guies i instruccions d'ús.

2.13 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en les comunicacions telemàtiques.

2.14 La videoconferència.

2.15 Protocols de comunicació presencial i telefònica en llengua anglesa.

3. Elaboració de documents professionals escrits:

3.1 La comunicació escrita en l'empresa. Normes de comunicació i expressió escrita.

3.2 Estils de redacció. Correcció ortogràfica, gramatical i formal. Tècniques de síntesi. Vocabulari administratiu i comercial.

3.3 Sigles i abreviatures.

3.4 Manuals d'estil d'empreses i/o organitzacions.

3.5 Eines per a la correcció de textos.

3.6 Estructures de la documentació professional: informes, cartes, actes, sol·licituds, oficis, memoràndums, entre d'altres.

3.7 Modelització de documents reutilitzables.

3.8 Redacció de documents professionals utilitzant tractaments de textos.

3.9 Comunicació a les xarxes: intranet, Internet, blogs, xarxes socials, xats i missatgeria instantània, entre altres. L'etiqueta a les xarxes socials.

3.10 Tècniques de comunicació escrita: correu postal, correu electrònic, fax, missatgeria instantània, plataformes col·laboratives, entre d'altres.

3.11 Tècniques de transmissió de la imatge corporativa en els escrits.

UF 2: atenció al client

Durada: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació, identificant les més adequades en la relació i atenció als clients/usuaris.

Criteris d'avaluació

1.1 Utilitza tècniques de comunicació i habilitats socials que faciliten l'empatia amb el client/usuari en situacions d'atenció/assessorament.

1.2 Identifica les fases que componen el procés d'atenció al client/consumidor/usuari a través de canals de comunicació.

1.3 Adopta l'actitud més adequada segons el comportament del client davant de diversos tipus de situacions.

1.4 Analitza les motivacions de compra o demanda d'un producte o servei per part del client/usuari.

1.5 Obté, si és el cas, la informació històrica del client.

1.6 Aplica la forma i actitud adequades en l'atenció i assessorament a un client en funció del canal de comunicació.

1.7 Analitza i soluciona els errors més habituals que es cometen en la comunicació amb el client/usuari.

1.8 Classifica les demandes d'informació més habituals i formula les respostes més adequades en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

2. Gestiona les consultes, queixes i reclamacions de possibles clients, aplicant la normativa vigent.

Criteris d'avaluació

2.1 Descriu les funcions del departament d'atenció al client en empreses.

2.2 Valora la importància d'una actitud proactiva per anticipar-se a incidències en els processos.

2.3 Interpreta la comunicació rebuda per part del client.

2.4 Respon a les consultes rebudes en l'àmbit de la seva competència o les deriva a la unitat corresponent.

2.5 Relaciona els elements de la queixa/reclamació per escrit amb les fases que componen el pla intern de resolució de queixes/reclamacions.

2.6 Diferencia els tipus de demanda o reclamació.

2.7 Gestiona la informació que cal subministrar al client.

2.8 Determina els documents propis de la gestió de consultes, queixes i reclamacions.

2.9 Redacta escrits de resposta segons els protocols establerts, utilitzant mitjans electrònics o altres canals de comunicació.

2.10 Reconeix la importància de la protecció del consumidor.

2.11 Aplica la normativa en matèria de consum.

3. Organitza el servei postvenda, relacionant-lo amb la fidelització del client.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els elements que intervenen en l'atenció postvenda.

- 3.2 Identifica les situacions comercials que necessiten seguiment i servei postvenda.
- 3.3 Aplica els mètodes més utilitzats habitualment en el control de qualitat del servei postvenda i els elements que intervenen en la fidelització del client.
- 3.4 Distingeix els moments o fases que estructuraven el procés de postvenda.
- 3.5 Utilitza les eines de gestió d'un servei postvenda.
- 3.6 Descriu i documenta les fases del procediment de relació amb els clients.
- 3.7 Descriu els estàndards de qualitat definits en la prestació del servei.
- 3.8 Estableix indicadors que permetin valorar el servei postvenda en els processos comercials.
- 3.9 Detecta i resol els errors produïts en la prestació del servei.
- 3.10 Aplica el tractament adequat en la gestió de les anomalies produïdes.

Continguts

1. Tècniques de comunicació relacionades amb l'atenció al client/usuari:
 - 1.1 El client: tipus. L'atenció al client en l'empresa/organització. Variables que intervenen en l'atenció al client. Posicionament i imatge de marca.
 - 1.2 El departament d'atenció al client/consumidor en l'empresa. Documentació implicada en l'atenció al client.
 - 1.3 Sistemes d'informació i bases de dades: eines de gestió de la relació amb clients. CRM (*customer relationship management*) o altres.
 - 1.4 Relacions públiques.
 - 1.5 Canals de comunicació per escrit amb el client.
 - 1.6 Procediments d'obtenció i recollida d'informació.
 - 1.7 Tècniques d'atenció al client: dificultats i barreres en la comunicació amb clients/usuaris.
 - 1.8 Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client.
2. Gestió de consultes, queixes i reclamacions:
 - 2.1 La protecció del consumidor i/o usuari.
 - 2.2 El rol del consumidor i/o usuari.
 - 2.3 Drets i deures dels consumidors i/o usuaris.
 - 2.4 La defensa del consumidor.
 - 2.5 Institucions i organismes de protecció al consumidor.
 - 2.6 Reclamacions i denúncies. Normativa, documentació i tramitació.
 - 2.7 Mediació i arbitratge: concepte i característiques. Situacions en què s'origina una mediació o arbitratge. Junes arbitrals.
3. Organització del servei postvenda:
 - 3.1 El valor d'un producte o servei per al client: valor de compra, valor d'utilització, valor final.
 - 3.2 Activitats posteriors a la venda: assessorament per a la utilització, instal·lació, manteniment, reparació i tractament de queixes/reclamacions.

- 3.3 El procés postvenda i la seva relació amb altres processos.
- 3.4 Tipus de servei postvenda. Serveis tècnics i serveis als clients. Màrqueting relacional.
- 3.5 La gestió de la qualitat en el procés del servei postvenda.
- 3.6 Fases per a la gestió de la qualitat en el servei postvenda. Planificació, aplicació, control i millora.
- 3.7 Tècniques i eines per a la gestió de la qualitat: establiment d'indicadors, anàlisi de valor, arbres d'estructura, diagrames causa-efecte, fluxogrames, mètodes de registre de dades, gràfics de control.

UF 3: gestió documental, arxiu i registre

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Determina els processos de recepció, registre, distribució i recuperació de comunicacions escrites, aplicant criteris específics de cadascuna d'aquestes tasques.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els mitjans, procediments i criteris més adequats a la recepció, registre, distribució i transmissió de comunicacions escrites a través de mitjans telemàtics.
- 1.2 Reconeix els avantatges i inconvenients de la utilització dels diferents mitjans de transmissió de la comunicació escrita.
- 1.3 Selecciona el mitjà de transmissió més adequat en funció dels criteris d'urgència, cost i seguretat.
- 1.4 Identifica els suports d'arxiu i registre més utilitzats en funció de les característiques de la informació que cal emmagatzemar.
- 1.5 Analitza les tècniques de manteniment de l'arxiu de gestió de correspondència convencional.
- 1.6 Estableix el sistema de classificació, registre i arxiu apropiat per al tipus de document.
- 1.7 Reconeix els procediments de consulta i conservació de la informació i documentació.
- 1.8 Respecta els nivells de protecció, seguretat i accés a la informació segons la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- 1.9 Aplica, en l'elaboració i arxiu de la documentació, la tècnica de les "tres erres": reduir, reutilitzar, reciclar.
- 1.10 Registra els correus electrònics rebuts o emesos de forma organitzada i rigorosa, segons tècniques de gestió eficaç.
- 1.11 Estableix el sistema d'arxiu segons la tipologia de correus electrònics i documents adjunts.
- 1.12 Realitza la gestió i manteniment de llibretes de direccions.
- 1.13 Valora la importància de la firma digital en la correspondència electrònica.

Continguts

- 1. Determinació dels processos de recepció, registre, distribució i recuperació de la informació:
 - 1.1 Recepció, tramesa i registre de la correspondència. Registres d'entrada i sortida.
 - 1.2 Circulació interna de correspondència i paqueteria.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.3 Serveis de correus i missatgeria.
- 1.4 Procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.
- 1.5 Classificació i ordenació de documents. Avantatges i inconvenients dels sistemes de classificació i ordenació.
- 1.6 Tècniques d'arxiu: naturalesa i finalitat. Tipus d'arxiu, avantatges i inconvenients. Arxius en suport paper i en suport electrònic.
- 1.7 Sistemes d'arxiu. Avantatges i inconvenients.
- 1.8 Classificació de la informació.
- 1.9 Centralització o descentralització de l'arxiu.
- 1.10 El procés d'arxiu.
- 1.11 Custòdia i protecció de l'arxiu. Accessibilitat als arxius i destrucció de documentació.
- 1.12 Sistemes de gestió documental. Aplicacions informàtiques per al registre i tractament de la informació: aplicacions específiques i bases de dades.
- 1.13 Tractament de l'arxiu en relació al correu electrònic.

Mòdul professional 2: Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: organització de la documentació jurídica i empresarial. 33 hores

UF 2: contractació empresarial. 33 hores

UF 3: tramitació davant les administracions públiques. 33 hores

UF 1: organització de la documentació jurídica i empresarial

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza els documents jurídics relatius a la constitució i funcionament de les entitats, complint la normativa civil i mercantil vigent segons les directrius definides.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les diferències i similituds entre les diferents formes jurídiques d'empresa.

1.2 Determina el procés de constitució d'una societat mercantil i indica la normativa mercantil aplicable i els documents jurídics que es generen.

1.3 Precisa les funcions dels fedataris i els registres públics, i l'estructura i característiques dels documents públics habituals en l'àmbit dels negocis.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1.4 Descriu i analitza les característiques i els aspectes més significatius dels models de documents més habituals en la vida societària: estatuts, escriptures i actes, entre d'altres.

1.5 Elabora documents societaris, utilitzant aplicacions informàtiques, a partir de les dades aportades, modificant i adaptant els models disponibles.

1.6 Reconeix la importància de l'actuació dels fedataris per a elevar un document a públic, estimant les conseqüències de no fer els tràmits oportuns.

1.7 Determina les peculiaritats de la documentació mercantil d'acord amb l'objecte social de l'empresa.

1.8 Verifica el compliment de les característiques i requisits formals dels llibres de la societat exigits per la normativa mercantil.

2. Gestiona i actualitza periòdicament la informació jurídica requerida per l'activitat empresarial, seleccionant la legislació i jurisprudència relacionades amb l'organització.

Críteris d'avaluació

2.1 Reconeix les fonts del dret d'acord amb l'ordenació jurídica.

2.2 Reconeix les característiques de les normes jurídiques i dels òrgans que les elaboren, dicten, aproven i publiquen.

2.3 Relaciona les lleis amb la resta de normes que les despleguen, identificant els òrgans responsables de la seva aprovació i tramitació.

2.4 Identifica l'estructura dels butlletins oficials de les diferents administracions, inclòs el Diari Oficial de la Unió Europea, com a mitjà de publicitat de les normes.

2.5 Selecciona diferents fonts o bases de dades de documentació jurídica convencionals i/o a Internet, establint accessos directes per agilitzar els processos de cerca i localització d'informació.

2.6 Detecta l'aparició de nova normativa, jurisprudència, notificacions, consultant habitualment les bases de dades jurídiques que poden afectar l'entitat.

2.7 Organitza, classifica i arxiva la informació trobada segons els protocols establerts i en els suports o formats determinats.

2.8 Transmet als departaments o unitats de l'organització la informació jurídica segons diferents tipus de comunicacions internes.

Continguts

1. Organització de la documentació jurídica de la constitució i funcionament ordinari de l'empresa:

1.1 L'empresa com a ens jurídic i econòmic.

1.2 Formes jurídiques de l'empresa: empresari individual i societats.

1.3 Interpretació de la documentació de constitució i modificació.

1.3.1 Escripcions de constitució de la societat. Requisits de protocol del notari.

1.3.2 Inscripció i registre. Models normalitzats d'escripcions de constitució, nomenament de càrrecs, documents notariais i altres.

1.3.3 Els estatuts de l'empresa. Procediment de constitució i modificació.

1.3.4 Llibres d'actes per cadascun dels òrgans socials: actes de reunions, actes del consell d'administració i actes de la junta d'accionistes.

1.3.5 Llibre registre d'accions nominatives.

- 1.3.6 Llibre registre de socis.
 - 1.4 Formalització de documentació comptable.
 - 1.4.1 Comptes anuals i llibres de registre obligatoris.
 - 1.4.2 Anàlisi de processos de fiscalització i dipòsit de comptes.
 - 1.4.3 Requisits de validació i legalització.
 - 1.5 Fedataris públics. Concepte. Figures. Funcions.
 - 1.6 Registres oficials de les administracions públiques: mercantil, civil i de la propietat, entre d'altres.
 - 1.7 Elevació de documents a públic. Documents notariais habituals.
 - 1.8 Llei de protecció de dades.
 - 1.9 Normativa referent als terminis obligatoris i forma de conservació i custòdia de la documentació.
 - 1.10 Normativa referent a l'administració i seguretat electròniques, i a la protecció i conservació del medi ambient.
2. Gestió i actualització de la informació jurídica requerida per a l'activitat empresarial:
- 2.1 Fonaments bàsics del dret empresarial.
 - 2.2 Dret públic i privat. Fonts del dret d'acord amb l'ordenació jurídica.
 - 2.3 Tipus de normes jurídiques i jerarquia normativa. Òrgans que les elaboren, dicten, aproven i publiquen. Distinció entre lleis i normes que les desenvolupen.
 - 2.4 Normativa civil i mercantil.
 - 2.5 Diari Oficial de les Comunitats Europees, butlletins oficials de les diferents administracions públiques, revistes especialitzades, butlletins estadístics i altres. Estructura i finalitat.
 - 2.6 Tipus de comunicacions internes en la transmissió de novetats jurídiques.

UF 2: contractació empresarial

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Omple els models de contractació privats més habituals en l'àmbit empresarial o documents de fe pública, aplicant la normativa vigent i els mitjans informàtics disponibles per a la presentació i firma corresponents.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu el concepte de contracte i la capacitat per contractar segons la normativa vigent.
- 1.2 Identifica les diferents modalitats de contractació i les seves característiques.
- 1.3 Identifica les normes relacionades amb els diferents tipus de contracte de l'àmbit empresarial.
- 1.4 Recopila i acara la informació i documentació necessàries per omplir cada contracte, d'acord amb les instruccions rebudes.
- 1.5 Emplena els models normalitzats, utilitzant aplicacions informàtiques, d'acord amb la informació recopilada i les instruccions rebudes.
- 1.6 Verifica les dades de cada document, comprovant el compliment i exactitud dels requisits contractuals i

CVE-DOGC-A-18166052-2018

legals.

1.7 Valora la utilització de la firma digital i dels certificats d'autenticitat en l'elaboració dels documents que ho permeten.

1.8 Aplica les normes de seguretat i confidencialitat de la informació en l'ús i la custòdia dels documents.

Continguts

1. Formalització dels documents de la contractació privada en l'empresa:

1.1 Anàlisi del procés de contractació privada.

1.2 Anàlisi de la normativa civil i mercantil aplicable al procés de contractació.

1.3 Els contractes privats: civils i mercantils.

1.4 Modalitats: compravenda, assegurances, arrendament financer o lísing, rènting, lloguer i facturatge, entre d'altres.

1.5 Requisits: legitimació de les parts contractants, obligacions de les parts, període de vigència, responsabilitats de les parts, compliment i causes de rescissió del contracte i garantia, entre d'altres.

1.6 Característiques, similituds i diferències.

1.7 Firma digital i certificats.

1.8 Llei de protecció de dades de caràcter personal.

1.9 Normativa referent a l'administració i seguretat electròniques, i a la protecció i conservació del medi ambient.

UF 3: tramitació davant les administracions públiques

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza l'estructura i organització de les administracions públiques establertes a la Constitució espanyola i la Unió Europea, reconeixent els organismes, institucions i persones que les integren.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els poders públics establerts a la Constitució espanyola i les seves respectives funcions.

1.2 Determina els òrgans de govern de cadascun dels poders públics així com les funcions corresponents, conforme a la seva legislació específica.

1.3 Identifica els principals òrgans de govern del poder executiu de les administracions autonòmiques i locals així com les seves funcions.

1.4 Analitza l'estructura i les funcions bàsiques de les principals institucions de la Unió Europea.

1.5 Descriu les funcions o competències dels òrgans i la normativa aplicable corresponent.

1.6 Descriu les relacions entre els diferents òrgans de la Unió Europea i la resta de les administracions nacionals, així com la incidència de la normativa europea en la nacional.

1.7 Identifica els organismes públics que tenen establerta la possibilitat de fer tràmits en línia o que disposen d'una oficina virtual i determina els tràmits que s'hi poden fer.

2. Elabora la documentació requerida pels organismes públics relativa als diferents procediments administratius, complint amb la legislació vigent i les directrius definides.

criteris d'avaluació

2.1 Defineix el concepte de procediment administratiu comú i n'identifica les fases d'acord amb la normativa aplicable.

2.2 Determina les característiques, requisits legals i de format dels documents oficials més habituals, generats en cadascuna de les fases del procediment administratiu i recursos davant del contenciós administratiu.

2.3 Recopila la informació necessària per a l'elaboració de la documentació administrativa o judicial, d'acord amb els objectius del document.

2.4 Emplena els impresos, models o documentació tipus, utilitzant aplicacions informàtiques, d'acord amb les dades i informació disponibles i els requisits legals establerts.

2.5 Valora la importància dels terminis de formulació de la documentació.

2.6 Prepara les renovacions o accions periòdiques derivades de les obligacions amb les administracions públiques, per a la seva presentació a l'organisme corresponent.

2.7 Descriu les característiques de la signatura electrònica, els efectes jurídics, el procés per obtenir-la i la normativa estatal i europea que la regula.

2.8 Estableix el procediment per a la sol·licitud i instal·lació de la certificació electrònica per a la presentació dels models oficials per via telemàtica.

2.9 Descriu els drets de les corporacions i els ciutadans en relació amb la presentació de documents davant de l'Administració.

2.10 Identifica els tràmits i presentació de documents tipus en els processos i procediments de contractació pública i concessió de subvencions, segons les bases de les convocatòries i la normativa d'aplicació.

2.11 Determina les condicions de custòdia dels documents i expedients relacionats amb les administracions públiques, garantint-ne la conservació i integritat.

2.12 Identifica les condicions per fer tràmits en línia en les administracions.

Continguts

1. Estructura i organització de les administracions públiques i la Unió Europea:

1.1 El Govern i l'Administració general de l'Estat. Estructura del Govern i de l'Administració.

1.2 Les comunitats autònomes. Consell de govern i Assemblea legislativa. Estructura administrativa.

1.3 Les administracions locals. Estructura administrativa.

1.4 Els organismes públics. Tipus. Estructura organitzativa i funcional.

1.5 Unió Europea. Estructura i organismes que la representen. Transposició de normes: forma i terminis.

2. Elaboració de documents requerits pels organismes públics:

2.1 L'acte administratiu.

2.1.1 Concepte i característiques.

2.1.2 Validesa, anul·labilitat, execució i comunicació dels actes administratius.

2.2 El procediment administratiu: concepte, fases i característiques.

- 2.3 Els drets dels ciutadans davant les administracions públiques.
- 2.4 El silenci administratiu. Els recursos administratius i judicials: tipus i característiques bàsiques.
- 2.5 Tramitació de recursos.
- 2.6 Elaboració de documents de comunicació amb l'Administració.
- 2.7 Requisits legals i format dels documents oficials més habituals generats en cada fase del procediment administratiu i dels recursos contenciosos administratius.
- 2.8 Firma digital i certificats.
 - 2.8.1 Característiques de la firma electrònica.
 - 2.8.2 Normativa estatal i de la Unió Europea.
 - 2.8.3 Efectes jurídics.
 - 2.8.4 Procés d'obtenció.
- 2.9 Contractació amb organitzacions i administracions públiques.
 - 2.9.1 Anàlisi de la legislació aplicable als processos de contractació pública.
 - 2.9.2 Processos de contractació pública: naturalesa i tipus de contractes públics, òrgans de contractació i formes d'adjudicació.
 - 2.9.3 Actuacions preparatòries i documentals dels contractes. Plecs de prescripcions administratives, expedient de contractació, terminis de contractació, empreses licitadores, acord en la mesa de contractació.
 - 2.9.4 Adjudicació i formalització dels contractes.
- 2.10 Realització de tramitacions en línia. Requisits i obtenció de comprovants.

Mòdul professional 3: Procés Integral de l'Activitat Comercial

Durada: 264 hores

Hores de lliure disposició: 66 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 11

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni i metodologia comptable. 33 hores

UF 2: fiscalitat empresarial. 33 hores

UF 3: gestió administrativa de les operacions de compravenda i tresoreria. 33 hores

UF 4: registre comptable i comptes anuals. 99 hores

UF 1: patrimoni i metodologia comptable

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Determina els elements patrimonials de l'empresa, analitzant l'activitat empresarial.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.
 - 1.2 Diferencia entre inversió/finançament, inversió/despesa, despesa/pagament i ingrés/cobrament.
 - 1.3 Distingeix els diferents sectors econòmics, basant-se en el tipus d'activitats que s'hi desenvolupen.
 - 1.4 Defineix els conceptes de patrimoni, element patrimonial i massa patrimonial.
 - 1.5 Identifica les masses patrimonials que integren l'actiu, el passiu exigible i el patrimoni net.
 - 1.6 Classifica un conjunt d'elements en masses patrimonials.
 - 1.7 Utilitza l'inventari com a instrument que detalla els elements patrimonials de l'empresa.
 - 1.8 Relaciona el patrimoni econòmic de l'empresa amb el patrimoni financer i ambdós amb les fases del cicle econòmic de l'activitat empresarial.
2. Integra la normativa comptable i el mètode de la partida doble, analitzant el pla general de comptabilitat (PGC) de les petites i mitjanes empreses (PIME) i la metodologia comptable.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Distingeix les fases del cicle comptable complet, adaptant-les a la legislació vigent.
- 2.2 Defineix el concepte de compte com a instrument per representar els diferents elements patrimonials i els fets econòmics de l'empresa.
- 2.3 Determina les característiques més importants del mètode de comptabilització per partida doble.
- 2.4 Reconeix els criteris de càrrec i abonament com a mètode de registre de les modificacions del valor dels elements patrimonials.
- 2.5 Defineix el concepte de resultat comptable, diferenciant els comptes d'ingressos i despeses.
- 2.6 Reconeix el PGC de les PIME com a instrument d'harmonització comptable.
- 2.7 Relaciona les diferents parts del PGC de les PIME, diferenciant les obligatòries de les no obligatòries.
- 2.8 Codifica un conjunt d'elements patrimonials d'acord amb els criteris del PGC de les PIME, identificant-ne la funció en l'associació i desglossament de la informació comptable.
- 2.9 Identifica els comptes anuals que estableix el PGC de les PIME, determinant la funció que compleixen.

Continguts

1. Determinació dels elements patrimonials de l'empresa:
 - 1.1 L'activitat econòmica i el cicle econòmic.
 - 1.2 La comptabilitat. Classes. Objectiu.
 - 1.3 El patrimoni de l'empresa.
 - 1.4 Elements patrimonials i masses patrimonials.
 - 1.5 L'actiu, el passiu i el patrimoni net d'una empresa.
 - 1.6 L'equilibri patrimonial.
2. Integració de la comptabilitat i metodologia comptable:

CVE-DOGC-A-18166052-2018

2.1 Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable. Teoria dels comptes: tipus de comptes, terminologia, convenis de càrrec i abonament. El mètode per partida doble.

2.2 El cicle comptable.

2.3 Normalització comptable. El PGC de les PIME: marc conceptual, normes de valoració i comptes anuals.

2.4 Eines informàtiques específiques.

UF 2: fiscalitat empresarial

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Gestiona la informació sobre tributs que afecten o graven l'activitat empresarial seleccionant i aplicant la normativa mercantil i fiscal vigent.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica la normativa fiscal bàsica.

1.2 Classifica els tributs, identificant les característiques bàsiques dels més significatius.

1.3 Identifica els preus públics com a elements no tributaris que graven determinats serveis prestats per les administracions públiques.

1.4 Identifica els elements tributaris habituals en l'activitat empresarial.

1.5 Analitza les vies de presentació de les obligacions fiscals de l'empresa.

1.6 Planifica les actuacions relacionades amb l'acompliment de les obligacions fiscals segons els calendaris establerts per les diferents administracions.

1.7 Identifica les característiques bàsiques de les normes mercantils i fiscals aplicables a les operacions de compravenda.

1.8 Distingeix i reconeix les operacions subjectes, exemptes i no subjectes a l'impost sobre el valor afegit (IVA), i els diferents tipus impositius.

1.9 Diferencia els règims especials de l'IVA.

1.10 Determina les obligacions de registre en relació amb l'IVA, així com els llibres registre, voluntaris i obligatoris, per a les empreses.

1.11 Calcula i verifica les quotes liquidables de l'IVA i elabora i supervisa la documentació corresponent a la seva declaració/liquidació.

1.12 Supervisa i emplena les declaracions de retencions i pagaments a compte corresponents a l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF).

1.13 Supervisa i emplena les declaracions de retencions i pagaments a compte corresponents a l'impost de societats (IS).

1.14 Supervisa els models de declaracions estadístiques i informatives, i els resums anuals que afecten l'activitat empresarial.

1.15 Reconeix la normativa sobre la conservació de documents i informació.

1.16 Utilitza aplicacions informàtiques específiques per a la gestió tributària.

1.17 Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions fiscals.

Continguts

1. Gestió de la informació sobre tributs que graven l'activitat empresarial:

1.1 Sistema tributari i marc tributari espanyols.

1.2 Impostos, taxes, contribucions especials i preus públics.

1.3 Classificació dels impostos. Impostos directes i indirectes.

1.4 Elements tributaris essencials de l'IS, l'IRPF i l'IVA.

1.5 Calendari del contribuent.

1.6 Impost sobre el valor afegit. Base imposable. Tipus impositius. Operacions exemptes i no subjectes. Règim general. Règim especial del recàrrec d'equivalència. Règim simplificat. Altres règims especials. Regla de prorrata.

1.7 Obtenció d'informació dels registres comptables.

1.8 Models: autoliquidació, recapitulació, informatius, entre d'altres.

UF 3: gestió administrativa de les operacions de compravenda i tresoreria

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Elabora i organitza la documentació administrativa, relacionant-la amb les transaccions comercials de l'empresa.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els elements dels contractes mercantils de compravenda, serveis, assegurances, arrendaments i altres, dins l'àmbit empresarial.

1.2 Estableix els fluxos de documentació administrativa.

1.3 Identifica i emplena els documents relatius a la compravenda en l'empresa, reconeixent els requisits formals que han de tenir, tant en format convencional com electrònic.

1.4 Supervisa els càlculs per emplenar la documentació comercial.

1.5 Reconeix els processos d'expedició i lliurament de mercaderies, així com la documentació administrativa associada.

1.6 Verifica que la documentació comercial, rebuda i emesa, compleix la legislació vigent i els procediments interns d'una empresa.

1.7 Identifica els paràmetres i la informació que s'han de registrar en les operacions de compravenda.

1.8 Recepciona i/o complimenta, en llengua anglesa, la documentació comercial habitual.

1.9 Valora la necessitat d'aplicar els sistemes de protecció i salvaguarda de la informació, així com criteris de qualitat en el procés administratiu.

1.10 Gestiona la documentació, manifestant rigor i precisió.

1.11 Utilitza aplicacions informàtiques específiques.

2. Determina els tràmits de la gestió de cobraments i pagaments, analitzant la documentació associada i el seu

flux dins de l'empresa.

Críteris d'avaluació

2.1 Diferencia els fluxos d'entrada i sortida de tresoreria, valorant els procediments d'autorització dels pagaments i de gestió dels cobraments.

2.2 Identifica els mitjans de pagament i cobrament habituals en l'empresa, així com els documents justificatius corresponents, diferenciant pagament al comptat i pagament ajornat.

2.3 Compara les formes de finançament comercial més habituals.

2.4 Aplica les lleis financeres de capitalització simple o composta en funció del tipus d'operacions.

2.5 Calcula la liquidació d'efectes comercials en operacions de descompte.

2.6 Calcula les comissions i despeses de determinats productes i serveis bancaris bàsics relacionats amb l'ajornament del pagament i del cobrament, tant en l'àmbit nacional com internacional.

2.7 Interpreta i tramita documents financers bàsics en anglès que s'utilitzen en pagaments i cobraments.

2.8 Utilitza aplicacions informàtiques específiques.

3. Efectua la gestió i el control de la tresoreria, utilitzant aplicacions informàtiques.

Críteris d'avaluació

3.1 Estableix la funció i els mètodes de control de la tresoreria en l'empresa.

3.2 Emplena els diferents llibres i registres de tresoreria.

3.3 Executa les operacions del procés d'arqueig i quadrament de la caixa i detecta les desviacions.

3.4 Acara la informació dels extractes bancaris amb el llibre de registre del banc.

3.5 Descriu les utilitats d'un calendari de venciments en termes de previsió financera.

3.6 Relaciona el servei de tresoreria i la resta de departaments amb empreses i entitats externes.

3.7 Valora la utilització de mitjans en línia, administració electrònica i altres substitutius de la presentació física dels documents.

3.8 Efectua els procediments d'acord amb els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat de la informació.

3.9 Utilitza el full de càlcul i altres eines informàtiques per a la gestió de tresoreria.

3.10 Identifica el procediment per gestionar la presentació de documents de cobrament i pagament davant de les administracions públiques.

Continguts

1. Elaboració i organització de la documentació administrativa de la compravenda i càlculs comercials:

1.1 L'activitat comercial. Organització empresarial: concepte, tipus, objectius, valors i missió de l'empresa. Les àrees funcionals.

1.2 Càlcul comercial. Preu de compra, preu de cost, preu de venda, marge comercial, benefici, despeses de compra, despeses de venda. Descomptes comercials habituals: ràpel, descompte comercial, descompte per pagament immediat. Interessos per ajornament, recàrrecs, comissions i correatges.

1.3 Documents administratius de compravenda. Pressupost. Comanda. Albarà. Factura. Documents substitutius. Factures recapitulatives. Factures proforma. Factures telemàtiques. Factures rectificatives. Rebut.

Tiquet.

1.4 Elaboració dels documents en paper i en suport telemàtic.

1.5 Normativa relacionada amb els documents de compravenda.

1.6 Elaboració d'informes relacionats amb la gestió de la compravenda.

1.7 Llibres registre: de factures emeses i rebudes, béns d'inversió, operacions intracomunitàries, provisions de fons i llibres auxiliars.

1.8 Eines informàtiques específiques.

2. Tràmits de gestió de cobraments i pagaments, i procediments de càlcul en la gestió de tresoreria:

2.1 Capitalització simple i capitalització composta.

2.1.1 Capitalització simple: càlcul de les variables en la capitalització simple. Tants equivalents. Comptes corrents: terminologia, tipus i mètodes de liquidació.

2.1.2 Capitalització composta: càlcul de les variables en la capitalització composta. Tants equivalents. Tant nominal. Taxa anual equivalent (TAE).

2.2 Càlcul del descompte simple. Càlcul de les variables en el descompte simple. Negociació d'efectes. Gestió d'efectes. Tant alçat (*forfait*).

2.3 Identificació dels productes i serveis financers bàsics.

2.3.1 Productes de passiu: comptes corrents, comptes d'estalvi, dipòsits a termini.

2.3.2 Productes d'actiu: préstecs, crèdits bancaris, arrendament financer o lísing, rènting, facturatge i confirmació de pagaments, entre d'altres.

2.3.3 Garanties personals i reals.

2.4 Normativa mercantil i fiscal aplicable a la gestió de cobraments i pagaments.

2.5 Mitjans de cobrament i pagament d'àmbit nacional i internacional. Xecs personals i bancaris, pagarés, targetes de crèdit i de debit, lletra de canvi, rebut, domiciliació bancària, transferències i qualsevol altre d'ús habitual a l'empresa. Operativa en línia.

2.6 Processos administratius i tramitació de cobraments i pagaments.

3. Gestió i control de la tresoreria:

3.1 Llibres registre de tresoreria.

3.2 Gestió de comptes bancaris. Banca en línia.

3.3 Arqueig de caixa i conciliació bancària.

3.4 Remeses de rebuts i efectes. Gestió de cobrament i descompte.

3.5 Operacions de cobrament i pagament habituals de l'activitat empresarial i amb les administracions públiques.

3.6 Pressupost de tresoreria. Previsions de pagaments i cobraments.

3.7 Eines informàtiques específiques. Full de càlcul.

UF 4: registre comptable i comptes anuals

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Supervisa la documentació suport dels fets comptables habituals d'un exercici econòmic.

criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els diferents tipus de documents suport que són objecte de registre comptable.
- 1.2 Verifica la codificació dels documents conforme al pla general de comptabilitat.
- 1.3 Comprova que la documentació suport rebuda conté tots els registres de control intern establerts (firma, autoritzacions o altres) per al corresponent registre comptable.
- 1.4 Identifica les errades habituals i planteja propostes per a esmenar-les, si és el cas, seguint els protocols establerts per l'empresa.
- 1.5 Classifica la documentació suport d'acord a criteris prèviament establerts.
- 1.6 Efectua el procediment d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat de la informació.
- 1.7 Manté l'espai de treball amb el grau apropiat d'ordre i pulcritud.
- 1.8 Reporta o documenta, segons els protocols establerts en cada cas, la situació de cada document suport.
- 1.9 Analitza les implicacions de l'externalització de les obligacions comptables de l'empresa i verifica la documentació i les dades que cal aportar periòdicament.

2. Supervisa i/o registra els fets comptables bàsics derivats de l'activitat comercial i dins d'un cicle econòmic, aplicant la metodologia comptable i els principis i normes del PGC de la PIME.

criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica i codifica els comptes que intervenen en les operacions relacionades amb l'activitat comercial conforme al PGC de la PIME
- 2.2 Aplica criteris de càrrec i abonament dels diferents fets comptables, segons el PGC de la PIME.
- 2.3 Realitza els assentaments corresponents a les operacions de compres i despeses, vendes i ingressos, pagaments i cobraments, creditors i deutors habituals en l'operativa de l'empresa en el mercat interior i en el mercat exterior.
- 2.4 Realitza els assentaments corresponents a les operacions representatives de despeses i ingressos financers, i de transferències i traspassos bancaris habituals en l'operativa de l'empresa en el mercat interior i en el mercat exterior.
- 2.5 Comptabilitza les operacions relatives a la liquidació dels impostos.
- 2.6 Comptabilitza les operacions relacionades amb el personal de l'empresa.
- 2.7 Comptabilitza les operacions relacionades amb l'adquisició d'actiu no corrent habituals en l'empresa.
- 2.8 Comptabilitza les operacions habituals relacionades amb els serveis bancaris i de finançament bàsic.
- 2.9 Comptabilitza les operacions representatives de variació d'existències.
- 2.10 Comptabilitza les operacions representatives de deprecacions d'immobilitzat.
- 2.11 Comptabilitza les operacions de regularització i tancament de l'exercici econòmic.
- 2.12 Calcula el resultat comptable i el balanç de situació final.
- 2.13 Prepara la informació econòmica, financera i patrimonial rellevant per elaborar els comptes anuals.
- 2.14 Realitza les còpies de seguretat segons el protocol establert per salvaguardar les dades registrades.
- 2.15 Gestiona la documentació, manifestant rigor i precisió.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

2.16 Realitza l'operativa comptable amb pulcritud, rigor i amb especial atenció a l'eliminació d'errades, valorant la incidència d'aquestes en els controls interns, externs i/o auditories a què està sotmesa l'empresa.

2.17 Aplica els principis de responsabilitat, seguretat i confidencialitat en el tractament comptable de la informació.

2.18 Utilitza aplicacions informàtiques específiques.

Continguts

1. Supervisió, documentació i registre comptable de l'activitat comercial:

1.1 Compra de mercaderies i operacions relacionades.

1.2 Venda de mercaderies i operacions relacionades.

1.3 Operacions relacionades amb les existències.

1.4 Operacions relacionades amb altres ingressos i despeses de gestió.

1.5 Operacions d'ajornament de pagaments i cobraments.

1.6 Operacions relacionades amb el personal.

1.7 Operacions relacionades amb les inversions financeres.

1.8 Operacions relacionades amb el finançament.

1.9 Operacions relacionades amb els fons propis.

1.10 Provisions per a insolvències.

1.11 Periodificació comptable.

1.12 Immobilitzat i amortitzacions.

1.13 Declaració-liquidació d'IVA, IRPF i IS.

1.14 Desenvolupament del cicle comptable.

Mòdul professional 4: Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: processos administratius de recursos humans. 33 hores

UF 2: reclutament i desenvolupament professional. 33 hores

UF 1: processos administratius de recursos humans

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza l'empresa com a una comunitat de persones, diferenciant les implicacions ètiques del seu comportament respecte als que hi estan implicats.

criteris d'avaluació

- 1.1 Determina les diferents activitats fetes a l'empresa, les persones implicades i la seva responsabilitat.
- 1.2 Identifica clarament les variables ètiques i culturals de les organitzacions de l'entorn més proper.
- 1.3 Avalua les implicacions entre competitivitat empresarial i comportament ètic.
- 1.4 Identifica estils ètics d'adaptació als canvis empresarials, a la globalització i a la cultura social actual.
- 1.5 Reconeix el codi de conducta i té cura de les normes per tal d'assegurar un ambient de treball saludable per a tothom.
- 1.6 Reconeix eines de desenvolupament de competències (*coaching*) per tal de millorar el benestar personal i l'eficàcia professional, mitjançant l'adquisició o el desenvolupament de competències que permeten emprendre accions adreçades a obtenir els objectius establerts per la direcció estratègica del departament de recursos humans.
- 1.7 Selecciona indicadors per al diagnòstic del grau de satisfacció i del grau d'assoliment dels ítems establerts per mesurar la qualitat de les relacions de les empreses i els grups de persones interessades (*stakeholders*).
- 1.8 Obté el grau d'eficàcia i eficiència del sistema de gestió del clima laboral, mitjançant aplicacions informàtiques.
- 1.9 Genera, facilita i gestiona propostes que permeten millorar la gestió i els resultats corporatius d'acord amb els resultats de l'avaluació dels indicadors.
- 1.10 Determina elements de millora de les comunicacions de les organitzacions externes i internes que promouen la transparència, la cooperació i la confiança.

2. Contrasta l'aplicació dels principis de responsabilitat social corporativa en les polítiques de desenvolupament dels recursos humans de les empreses, valorant l'adequació a les bones pràctiques validades internacionalment.

criteris d'avaluació

- 2.1 Defineix el concepte de responsabilitat social corporativa (RSC) així com el de desenvolupament sostenible segon el triple resultat (*triple bottom line*).
- 2.2 Analitza les polítiques de recursos humans pel que fa a motivació, millora contínua, promoció i recompensa, entre altres factors, envers els criteris de RSC que ha establert l'empresa.
- 2.3 Analitza les recomanacions i la normativa europea, d'organitzacions intergovernamentals i les d'àmbit nacional respecte a RSC i desenvolupament dels recursos humans.
- 2.4 Descriu les bones pràctiques i iniciatives pel que fa a codis de conducta, en el context de l'entorn empresarial i laboral corresponent, tot relacionant-ho amb els drets dels treballadors del personal de l'empresa.
- 2.5 Programa punts de control, convencionals i/o electrònics, per al contrast del compliment de les polítiques de RSC i codis de conducta en la gestió dels recursos humans.
- 2.6 Avalua els indicadors i nivells de satisfacció de la informació obtinguda en els punts de control.
- 2.7 Manté actualitzades les bases de dades generades en les polítiques de desenvolupament dels recursos humans de les empreses pel que fa a la RSC.
- 2.8 Utilitza aplicacions informàtiques específiques i gestiona la informació obtinguda segons els paràmetres definits en l'empresa o organització.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

3. Coordina els fluxos d'informació del departament de recursos humans per mitjà de l'organització, aplicant habilitats personals i socials en processos de gestió de recursos humans.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Descriu les funcions que s'han de desenvolupar en l'àrea de l'empresa que s'encarrega de la gestió de recursos humans.
- 3.2 Caracteritza i aplica habilitats de comunicació efectiva en els diferents rols laborals en els processos dins del seu àmbit professional.
- 3.3 Organitza i gestiona els canals de comunicació interna entre els diferents departaments de l'empresa, i entre el personal i els departaments pel que fa al seu àmbit de competència.
- 3.4 Analitza i avalua la informació que proporcionen els sistemes de control de personal per a la millora de la gestió de l'empresa.
- 3.5 Aplica els procediments administratius de seguiment i avaluació en els processos de gestió de recursos humans.
- 3.6 Manté actualitzada la informació establerta, convencional i digital, per al desenvolupament de les funcions del departament de recursos humans.
- 3.7 Estableix l'organització, conservació i/o retirada de la documentació del departament de recursos humans en suport convencional i informàtic, aplicant la Llei de protecció de dades.
- 3.8 Utilitza aplicacions i/o sistemes informàtics per a l'emmagatzematge i tractament de la informació en la gestió dels recursos humans, i canalitza la informació, si és el cas, segons els protocols establerts per l'empresa.
- 3.9 Valora la importància d'aplicar criteris de seguretat, confidencialitat, integritat i accessibilitat en la tramitació de la informació derivada de l'administració de recursos humans.
- 3.10 Realitza i controla periòdicament la gestió de les còpies de seguretat informàtiques per garantir la conservació de les dades que gestiona i utilitza.
- 3.11 Aplica els criteris, normes i processos de qualitat establerts, contribuint a una gestió eficaç.

Continguts

1. Anàlisi de l'empresa com a comunitat de persones:
 - 1.1 Ètica i empresa. L'empresa com a comunitat i subjecte moral.
 - 1.1.1 Ètica interna i externa a l'empresa.
 - 1.1.2 El bon govern.
 - 1.2 Personificació de les tasques. Comportaments i actituds.
 - 1.2.1 La direcció per valors.
 - 1.3 La comunitat d'implicats (*stakeholders*): directius, empleats, accionistes, clients i usuaris.
 - 1.4 Ètica empresarial, competitivitat i globalització.
 - 1.4.1 L'ètica com a límit.
 - 1.5 Valors empresarials i socials en vigor. Adequació de comportaments. Imatge i comunicació de comportaments ètics.
2. Aplicació dels principis de responsabilitat social corporativa (RSC):
 - 2.1 La responsabilitat social corporativa (RSC). Recomanacions i normativa europea i d'altres organismes

CVE-DOGC-A-18166052-2018

intergovernamentals: Organització Internacional del Treball (OIT), entre d'altres.

2.2 Polítiques de recursos humans i de RSC.

2.2.1 Dimensió interna i externa de la RSC.

2.3 Codis de conducta i bones pràctiques.

2.3.1 Cultura de l'organització i estils de direcció.

2.3.2 Estructura de responsabilitats socials.

2.3.3 Instruments de gestió ètica a l'empresa.

3. Coordinació dels fluxos d'informació del departament de recursos humans a través de l'organització:

3.1 Els recursos humans a l'empresa. Organització formal i informal. La participació i la motivació a la feina. Treball en equip.

3.2 El departament de recursos humans. Funcions. Organització i ubicació dins de l'organització. Models de gestió de recursos humans.

3.3 La comunicació al departament de recursos humans. Comunicació efectiva.

3.4 Habilitats socials i personals.

3.5 Sistemes de control de personal. Supervisió de l'obtenció de dades i remissió a les unitats/departaments corresponents. Gestió d'incidències.

3.6 Registre i arxiu de la informació i la documentació.

3.7 Supervisió de l'actualització de les dades de personal.

3.8 Llei de protecció de dades.

UF 2: reclutament i desenvolupament professional

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica els procediments administratius relatius al reclutament i a la selecció de recursos humans, triant els mètodes i instruments més adequats a la política de cada organització.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els organismes i les empreses rellevants al mercat laboral, dedicats al reclutament i a la selecció de recursos humans, utilitzant canals convencionals i/o telemàtics.

1.2 Aplica les polítiques de captació de l'empresa, tant pel que fa a la planificació del personal com al reclutament i la selecció.

1.3 Seqüència les fases d'un procés de reclutament i selecció de personal i les seves característiques fonamentals.

1.4 Identifica la informació que es genera en cadascuna de les fases d'un procés de selecció de personal.

1.5 Valora i reconeix la importància del perfil del lloc de treball d'acord a l'adequació de la persona al lloc de treball.

1.6 Identifica les característiques dels mètodes i instruments de selecció de personal més adients en funció del perfil del lloc de treball.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.7 Elabora la documentació necessària per dur a terme el procés de selecció.
 - 1.8 Estableix les vies de comunicació orals i escrites amb les persones que intervenen en el procés de selecció.
 - 1.9 Valora la importància de la protecció i l'ús adequat dels béns de l'empresa tant en el procés d'acollida (*mentoring*) com en el de sortida de l'empresa (*outplacement*).
 - 1.10 Registra i arxiva la informació i documentació rellevant del procés de selecció utilitzant els canals convencionals o telemàtics i respectant la confidencialitat de les dades.
 - 1.11 Realitza periòdicament còpies de seguretat informàtiques per garantir la conservació de les dades i la seva integritat respecte els expedients generats en el procés de selecció.
 - 1.12 Analitza les implicacions de l'externalització dels processos de reclutament i selecció de personal de l'empresa i reconeix la informació a aportar.
 - 1.13 Utilitza aplicacions informàtiques específiques per al reclutament i selecció de recursos humans.
2. Gestiona els procediments administratius relatius a la formació, promoció i desenvolupament de recursos humans, determinant els mètodes i instruments més adequats.

criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els organismes i les empreses rellevants al mercat laboral dedicats a la formació de recursos humans, utilitzant canals convencionals i/o telemàtics.
- 2.2 Planifica les fases dels processos de formació i promoció de personal.
- 2.3 Selecciona els mètodes i instruments dels processos de formació i promoció.
- 2.4 Custodia la informació que es genera en cadascuna de les fases dels processos de formació i promoció de personal.
- 2.5 Elabora la documentació necessària per efectuar els processos de formació i promoció de personal.
- 2.6 Aplica els mètodes de valoració del treball i d'incentius.
- 2.7 Recull informació sobre les necessitats formatives de l'empresa.
- 2.8 Detecta i gestiona les necessitats de recursos materials i humans en el procés de formació.
- 2.9 Utilitza les vies de comunicació oral i escrita amb les persones que intervenen en els processos de formació i promoció.
- 2.10 Registra i arxiva la informació i documentació rellevant dels processos de formació i promoció de personal utilitzant els canals convencionals o telemàtics i respectant la confidencialitat de les dades.
- 2.11 Aplica els procediments administratius de seguiment, control pressupostari i avaluació de la formació i promoció.
- 2.12 Realitza periòdicament còpies de seguretat informàtiques per garantir la conservació de les dades i la seva integritat respecte els expedients generats en el procés de formació, promoció i desenvolupament de recursos humans.
- 2.13 Utilitza aplicacions informàtiques específiques.

Continguts

1. Aplicació dels procediments administratius relatius a la selecció de recursos humans:
 - 1.1 Organismes i empreses de selecció i formació de recursos humans.
 - 1.2 Planificació dels recursos humans.

- 1.2.1 Avaluació de les necessitats de recursos humans.
 - 1.2.2 Anàlisi dels llocs de treball. Professiogrames, valoració per simulacre.
 - 1.2.3 Mètodes i tècniques d'anàlisi dels llocs de treball. Definició per competències professionals.
 - 1.3 Determinació del perfil professional.
 - 1.4 Els serveis d'empreses de selecció de personal.
 - 1.5 Sistemes de selecció de personal.
 - 1.5.1 Fonts de reclutament. Internes i externes. Reclutament 2.0.
 - 1.5.2 Les fases del procés de selecció.
 - 1.5.3 Documentació i procediments.
 - 1.6 Elaboració de l'oferta d'ocupació.
 - 1.7 Recepció de candidatures.
 - 1.8 Desenvolupament de les proves de selecció.
 - 1.9 Elecció del candidat.
 - 1.10 Pla d'acollida i programes de benvinguda de l'empresa (*mentoring*).
 - 1.11 Protocols d'acompanyament a l'acomiadament de l'empresa (*outplacement*).
 - 1.12 Registre i arxiu de la informació i documentació.
 - 1.13 Aplicacions específiques per a la selecció de recursos humans.
2. Gestió dels procediments administratius relatius a la formació i promoció de personal:
- 2.1 La formació a l'empresa. Detecció de les necessitats de formació.
 - 2.2 El pla de formació.
 - 2.2.1 Disseny i creació.
 - 2.2.2 Desenvolupament i execució.
 - 2.2.3 Avaluació. Pressupost.
 - 2.3 Mètodes del desenvolupament professional.
 - 2.3.1 Avaluació del programa de desenvolupament professional.
 - 2.4 Gestió i organització de la formació. Procediments administratius.
 - 2.5 Programes de formació de les administracions públiques.
 - 2.6 Programes de formació d'empreses privades i altres tipus d'organitzacions.
 - 2.7 Programes d'avaluació de l'acompliment del lloc de treball.
 - 2.8 Avaluació dels resultats: efectivitat de la formació.
 - 2.9 Sistemes de promoció i incentius.
 - 2.9.1 Valoració dels llocs de treball.
 - 2.9.2 La promoció professional.
 - 2.9.3 Incentius i productivitat.
 - 2.10 Registre i arxiu de la informació i documentació.
 - 2.11 Aplicacions específiques per a la formació i promoció de recursos humans.

Mòdul professional 5: Ofimàtica i Procés de la Informació

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: tecnologia i comunicacions digitals, i processament de dades. 33 hores

UF 2: tractament avançat de la informació, arxiu i registre. 33 hores

UF 3: gestió de bases de dades, disseny de fulls de càlcul i integració d'aplicacions. 66 hores

UF 1: tecnologia i comunicacions digitals, i processament de dades

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Manté en condicions òptimes de funcionament els equips, aplicacions i xarxa, instal·lant i actualitzant els components de maquinari i programari necessaris.

Criteris d'avaluació

1.1 Realitza proves de funcionament dels equips informàtics.

1.2 Comprova les connexions dels ports de comunicació.

1.3 Identifica els elements bàsics de maquinari (*hardware*) i programari (*software*) d'un sistema en xarxa.

1.4 Caracteritza els procediments generals d'operacions en un sistema de xarxa.

1.5 Utilitza les funcions bàsiques del sistema operatiu.

1.6 Aplica mesures de seguretat i confidencialitat, identificant el programa tallafocs i l'antivirus.

1.7 Comparteix informació amb altres usuaris de la xarxa.

1.8 Executa funcions bàsiques d'usuari: connexió, desconnexió, optimització de l'espai d'emmagatzematge, utilització de perifèrics, comunicació amb altres usuaris i connexió amb altres sistemes o xarxes, entre altres.

1.9 Configura aplicacions segons els criteris establerts, identificant els requisits mínims i òptims per al funcionament d'aplicacions.

1.10 Identifica i estableix les fases del procés d'instal·lació, desinstal·lació i actualització del programari lliure i privatiu.

1.11 Resol problemes, en el seu àmbit de competència, en la instal·lació o integració del sistema informàtic.

1.12 Supervisa la documentació d'incidències informàtiques segons les especificacions establertes i les reporta als serveis tècnics corresponents.

1.13 Elimina i/o afegeix components de la instal·lació en l'equip.

1.14 Reconeix les llicències de programari i els drets d'autoria.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1.15 Garanteix i programa còpies de seguretat i còpies d'imatge fixa dels equips informàtics de l'empresa.

1.16 Utilitza amb agilitat programari de tractament d'informació escrita i numèrica configurat en llengua anglesa.

2. Gestiona el correu i l'agenda electrònica o organitzador personal, utilitzant aplicacions específiques.

criteris d'avaluació

2.1 Identifica i diferencia proveïdors de correu electrònic, gratuïts i de pagament, programes servidors de correu i protocols, dominis i programes de gestió de correus.

2.2 Crea diversos comptes de correu electrònic, personals i corporatius, descrivint els elements que el componen i analitzant-ne les prestacions.

2.3 Utilitza l'aplicació de correu electrònic.

2.4 Configura diferents tipus de comptes de correu i agenda electrònics.

2.5 Analitza les necessitats bàsiques de gestió de correu i agenda electrònica.

2.6 Realitza la gestió administrativa dels comptes de correu, personals i corporatius, i de les agendes electròniques corresponents, segons els protocols establerts.

2.7 Connecta i sincronitza agendes de l'equip informàtic amb dispositius mòbils.

2.8 Identifica l'emissor, el destinatari i el contingut en un missatge de correu.

2.9 Aplica filtres de protecció de correu no desitjat.

2.10 Canalitza la informació a tots els implicats.

2.11 Comprova la recepció del missatge configurant l'avís de rebuda.

2.12 Organitza les safates d'entrada i sortida creant etiquetes, carpetes, filtres i altres opcions de gestió.

2.13 Registra l'entrada o sortida de correus.

2.14 Imprimeix, arxiva o elimina els missatges de correu.

2.15 Aplica les funcions i utilitats que ofereix l'agenda electrònica com a mètode d'organització del departament.

2.16 Connecta i sincronitza agendes de l'equip informàtic amb dispositius mòbils.

3. Processa textos alfanumèrics utilitzats de forma habitual a l'empresa, prioritàriament en un teclat estès, aplicant les tècniques mecanogràfiques.

criteris d'avaluació

3.1 Organitza els elements i espais de treball.

3.2 Manté l'actitud corporal correcta i les condicions òptimes segons les prescripcions ergonòmiques amb equipaments informàtics diversos.

3.3 Identifica la posició correcta dels dits a les files del teclat alfanumèric.

3.4 Identifica les funcions de posada en marxa del terminal informàtic.

3.5 Utilitza coordinadament les línies del teclat alfanumèric i les tecles de signes i puntuació.

3.6 Utilitza el mètode d'escriptura al tacte en paràgrafs de dificultat progressiva i en taules senzilles, en les dues llengües oficials.

3.7 Transcriu textos alfanumèrics, en les dues llengües oficials i en llengua anglesa, controlant la velocitat

CVE-DOGC-A-18166052-2018

(mínim de 200 pulsacions per minut) i la precisió (màxim una falta per minut) amb l'ajuda d'un programa informàtic.

3.8 Utilitza diferents tipus de teclats amb correcció ergonòmica, habilitat digital, velocitat i precisió.

3.9 Empra amb agilitat les tecles d'edició, i les tecles de funció que substitueixen el ratolí o altres perifèrics d'entrada.

3.10 Usa amb agilitat els teclats tàctils i els teclats virtuals o en pantalla.

3.11 Aplica les normes de presentació dels diferents documents de text.

3.12 Localitza i corregeix els errors mecanogràfics, ortogràfics i sintàctics.

Continguts

1. Manteniment bàsic d'equips, aplicacions i xarxa:

1.1 Elements de maquinari: components de l'equip, perifèrics i accessoris.

1.2 Elements de programari: programes privatis i lliures, configuració, aplicacions i utilitats essencials. Instal·lació i desinstal·lació de programes.

1.3 Identificació de les eines de programari per a treballar la informació: textual, numèrica, dades, presentacions, imatges, d'àudio i de vídeo.

1.4 Sistemes operatius: tipus, permisos, usuaris, configuració.

1.5 Xarxes. Tipus de xarxes.

1.6 Xarxes locals: components, configuracions principals, intercanvi i actualització de recursos.

1.7 Còpies de seguretat del sistema informàtic de l'empresa, i de còpies d'imatge fixa del sistema.

1.8 Necessitats dels entorns d'explotació i requeriments de les aplicacions.

1.9 Components i complements de les aplicacions.

1.10 Procediments d'instal·lació, configuració i comprovació d'integritat.

1.11 Diagnòstic i resolució de problemes.

1.12 Manuals tècnics sobre incidències informàtiques. Protocols d'actuació i report als serveis tècnics informàtics.

1.13 Normes de seguretat bàsiques per a evitar infeccions per virus o altres intrusions.

1.14 Programari de seguretat. Tipus i instal·lació: antivirus, antiespies, tallafocs, entre d'altres.

1.15 Identificació de virus i amenaces existents.

2. Gestió de correu i agenda electrònica:

2.1 Tipus de comptes de correu electrònic.

2.2 Entorn de treball: configuració i personalització.

2.3 Plantilles i signatures corporatives.

2.4 Fòrums de notícies (*news*): configuració, ús i sincronització de missatges.

2.5 La llibreta d'adreces; importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució, posar la llista a disposició d'altres aplicacions ofimàtiques.

2.6 Gestió de correus: enviar, esborrar, guardar, moure i fer còpies de seguretat, entre altres.

2.7 Gestió de l'agenda: cites, calendari, notes, avisos i tasques, entre altres.

2.8 Sincronització amb dispositius mòbils. Aplicacions per a dispositius mòbils.

3. Escriptura de textos segons la tècnica mecanogràfica:

3.1 Actitud corporal davant del terminal.

3.2 Composició d'un terminal informàtic.

3.3 Teclat QWERTY i altres.

3.4 Tecles d'escriptura, numèriques, d'edició i de funció.

3.5 Col·locació de dits.

3.6 Tipologia de teclats.

3.7 Desenvolupament de la destresa mecanogràfica.

3.8 Escriptura de paraules simples.

3.9 Escriptura de paraules de dificultat progressiva.

3.10 Majúscules, numeració i signes de puntuació.

3.11 Escriptura de textos amb velocitat controlada en les dues llengües oficials i en anglès.

3.12 Correcció d'errors. Correctors automatitzats. Correcció de textos en diversos idiomes.

UF 2: tractament avançat de la informació, arxiu i presentació de la informació escrita

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Gestiona els sistemes d'arxius, buscant i seleccionant amb mitjans informàtics la informació necessària.

Criteris d'avaluació

1.1 Detecta necessitats d'informació.

1.2 Identifica i prioritza les fonts d'obtenció i contrast de la informació.

1.3 Identifica les diferències i els usos de navegadors i cercadors.

1.4 Escull cercadors a la intranet i a Internet segons criteris de rapidesa i d'opcions de cerca.

1.5 Utilitza eines col·laboratives per obtenir, produir i compartir informació.

1.6 Utilitza els criteris de cerca per restringir el nombre de resultats obtinguts.

1.7 Aplica sistemes de seguretat, protecció, confidencialitat i restricció de la informació.

1.8 Canalitza la informació obtinguda, arxivant-la i/o registrant-la, en el seu cas.

1.9 Estableix sistemes de codificació d'arxius i documents eficaços i entenedors.

1.10 Organitza els arxius i el sistema de gestió documental, si és el cas, en funció dels processos i procediments de l'organització de forma que se'n faciliti la cerca posterior.

1.11 Actualitza la informació necessària complint els terminis previstos.

1.12 Realitza còpies de seguretat.

1.13 Diferencia els conceptes *copyleft*, *copyright*, Creative Common, entre d'altres, i tracta la informació

CVE-DOGC-A-18166052-2018

respectant degudament els drets d'autor.

1.14 Respecta la legislació específica en matèria de protecció de dades dels arxius.

2. Elabora documents i en supervisa l'elaboració, utilitzant les opcions avançades d'un processador de textos.

criteris d'avaluació

2.1 Utilitza les funcions, prestacions i procediments dels processadors de textos i autoedició.

2.2 Identifica les característiques de cada tipus de document.

2.3 Redacta documents de text amb la destresa adequada i aplicant les normes d'estructura en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

2.4 Confecciona plantilles adaptades als documents administratius tipus, incloent utilitats de combinació.

2.5 Integra objectes, gràfics, taules, fulls de càlcul i enllaços, entre d'altres.

2.6 Detecta i corregeix els errors comesos.

2.7 Recupera i utilitza la informació emmagatzemada.

2.8 Utilitza les funcions i utilitats que garanteixin les normes de seguretat, integritat i confidencialitat de les dades.

3. Elabora presentacions de multimèdia per a l'empresa i en supervisa l'elaboració, utilitzant aplicacions específiques.

criteris d'avaluació

3.1 Utilitza diversos gestors de presentacions.

3.2 Realitza l'anàlisi i selecció de la informació que es vol incloure.

3.3 Importa, exporta, captura i edita imatges digitals en diversos formats i les incorpora a documents o presentacions.

3.4 Empra tècniques de disseny i autoedició relatives a percepció visual, llegibilitat i contrastos de color entre d'altres.

3.5 Insereix diferents objectes, taules, gràfics, fulls de càlcul, fotografies, dibuixos, organigrames, arxius de so i vídeo, entre d'altres.

3.6 Distribueix la informació de forma clara i estructurada.

3.7 Crea animacions multimèdia utilitzant els objectes segons l'objectiu de la presentació.

3.8 Crea presentacions per acompanyar exposicions orals segons les instruccions rebudes.

3.9 Dissenya plantilles de presentacions amb la imatge corporativa i les reutilitza si convé.

3.10 Crea, modifica, elimina, publica i comparteix presentacions utilitzant serveis en línia.

3.11 Realitza presentacions relacionades amb informes o documentació empresarial.

3.12 Utilitza perifèrics per executar presentacions.

Continguts

1. Gestió d'arxius i cerca d'informació:

- 1.1 Internet i navegadors.
 - 1.2 Utilitat dels navegadors.
 - 1.3 Cercadors d'informació: directoris i cercadors.
 - 1.4 Descàrrega i instal·lació d'aplicacions, programes i utilitats a través de la web.
 - 1.5 Eines col·laboratives: *blogs*, *wikis*, serveis d'allotjament de vídeos, so i imatges, i xarxes socials, entre d'altres.
 - 1.6 Compressió i descompressió d'arxius.
 - 1.7 Importació/exportació de la informació.
 - 1.8 Tècniques d'arxiu.
 - 1.9 L'arxiu informàtic: protocols d'arxiu informàtic, estructura de carpetes, codis, control d'accés, conversió a PDF, entre altres.
 - 1.10 Gestió documental.
2. Creació de documents amb processadors de text:
 - 2.1 Estructura i funcions.
 - 2.2 Instal·lació i càrrega de programes lliures i/o privatis.
 - 2.3 Disseny i elaboració de tot tipus de documents administratius i comercials habituals de l'empresa.
 - 2.4 Edició de textos, columnes, imatges i taules.
 - 2.5 Estils i formularis.
 - 2.6 Combinació de correspondència.
 - 2.7 Gestió d'arxius i de sistemes de gestió documental.
 - 2.8 Exportació, importació, formats d'emmagatzematge i tramesa de documents.
 - 2.9 Disseny i elaboració de plantilles de documents corporatius administratius i comercials utilitzant els estils.
 - 2.10 Impressió de textos. Opcions òptimes.
 - 2.11 Interrelació amb altres aplicacions.
 - 2.12 Opcions avançades. Macros.
3. Elaboració de presentacions:
 - 3.1 Estructura i funcions: efectes, velocitat de la transició, ocultar una diapositiva, canvi automàtic de diapositives, creació d'enllaços, botons d'acció, canvi de seqüència de la diapositiva, animacions de text, imatges o altres objectes, inserció de gràfics, objectes i imatges, inserció de sons i pel·lícules, creació d'àlbums de fotografies, d'articles i enregistrament de sons.
 - 3.2 Instal·lació i càrrega de programes lliures i/o privatis.
 - 3.3 Importació i exportació d'imatges.
 - 3.4 Utilització de dispositius per obtenir imatges.
 - 3.5 Fonts d'imatges a Internet.
 - 3.6 Procediment de presentació: diapositives, projecció de vídeo, pàgines web entre d'altres.
 - 3.7 Creació de música ambient utilitzant pàgines web especialitzades en l'edició en línia i integrant-la a les presentacions.
 - 3.8 Creació de presentacions utilitzant un espai web.

- 3.9 Procediment de protecció de dades en les aplicacions multimèdia.
- 3.10 Còpies de seguretat en les aplicacions multimèdia.
- 3.11 Interrelacions amb altres aplicacions.

UF 3: gestió de bases de dades, disseny de fulls de càlcul i integració d'aplicacions

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Dissenya i elabora fulls de càlcul adaptats a les necessitats de tractament de la informació a l'empresa, aplicant opcions avançades.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Utilitza les prestacions del full de càlcul per fer la gestió administrativa de les àrees comptable, fiscal, comercial, financera i de recursos humans.
 - 1.2 Elaborar documents administratius i comercials amb el full de càlcul.
 - 1.3 Relaciona i actualitza fulls de càlcul.
 - 1.4 Aplica fórmules i funcions en els fulls de càlcul.
 - 1.5 Estableix contrasenyes per protegir cel·les, fulls i llibres.
 - 1.6 Genera i identifica gràfics per a l'anàlisi de la informació.
 - 1.7 Utilitza macros per a la realització de documents i plantilles.
 - 1.8 Importa i exporta fulls de càlcul creats amb altres aplicacions i en altres formats, i els integra amb d'altres aplicacions informàtiques.
 - 1.9 Utilitza el full de càlcul com a base de dades: formularis, creació de llistes, filtrat, protecció i ordenació de dades.
 - 1.10 Utilitza aplicacions i perifèrics per introduir textos, números, codis i imatges.
 - 1.11 Utilitza programari de full de càlcul instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.
2. Utilitza sistemes de gestió de bases de dades adaptades a les necessitats del tractament de la informació a l'empresa, aplicant opcions avançades.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Ordena, codifica i classifica les dades de les bases de dades per presentar-ne la informació.
- 2.2 Realitza consultes de bases de dades amb criteris precisos.
- 2.3 Realitza informes de bases de dades amb criteris precisos.
- 2.4 Realitza formularis amb criteris precisos.
- 2.5 Actualitza, fusiona i elimina registres de les bases de dades.
- 2.6 Relaciona les bases de dades amb altres aplicacions informàtiques per desenvolupar les activitats que ho requereixen.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 2.7 Protegeix les bases de dades establint nivells de seguretat.
- 2.8 Elabora bases de dades bàsiques adaptades a requeriments específics de l'organització.
- 2.9 Utilitza programari de tractament de dades instal·lat amb configuracions en les dues llengües oficials i en llengua anglesa.

3. Gestiona de forma integrada la informació provinent de diferents aplicacions així com arxius audiovisuals, utilitzant programes i perifèrics específics.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Utilitza de forma integrada bases de dades, textos, imatges i fulls de càlcul per optimitzar processos administratius.
- 3.2 Identifica els formats dels arxius que cal integrar i els requisits per a optimitzar-los.
- 3.3 Identifica la compatibilitat dels arxius que cal integrar i les fases de la integració.
- 3.4 Selecciona els arxius audiovisuals de fonts externes i escull el format òptim.
- 3.5 Elabora plantilles per a la integració d'aplicacions que ho requereixin.
- 3.6 Utilitza pàgines web per a l'edició en línia d'imatges i sons corporatius.
- 3.7 Efectua combinació de la correspondència a través de la selecció de les dades necessàries.
- 3.8 Automatitza tasques administratives integrant aplicacions.
- 3.9 Personalitza els arxius audiovisuals en funció de l'objectiu del document que es vol obtenir.
- 3.10 Respecta la legislació específica en matèria de protecció de dades.

Continguts

1. Elaboració de fulls de càlcul per al tractament de la informació administrativa:

- 1.1 Estructura i funcions.
- 1.2 Instal·lació i càrrega de programes lliures i/o privatis.
- 1.3 Disseny i elaboració de documents administratius i comercials utilitzant fulls de càlcul: pressupostos, albarans, factures, llibres registre de factures emeses i rebudes, fitxes de magatzem, control de tresoreria, entre d'altres.
- 1.4 Edició dels documents administratius i comercials utilitzant un full de càlcul.
- 1.5 Creació de taules, taules dinàmiques, filtres i gràfics dinàmics.
- 1.6 Tractament de dades.
- 1.7 Altres utilitats: creació i gestió de les plantilles, importació i exportació de dades, entre d'altres.
- 1.8 Gestió d'arxius.
- 1.9 Impressió de fulls de càlcul.
- 1.10 Interrelacions amb altres aplicacions.
- 1.11 Disseny i creació de macros.

2. Utilització de bases de dades per al tractament de la informació administrativa:

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 2.1 Estructura i funcions d'una base de dades.
 - 2.2 Tipus de bases de dades: relacionals, no relacionals i documentals.
 - 2.3 Disseny d'una base de dades relacional habitual en les empreses i corporacions.
 - 2.4 Creació de taules. Tipologia de camp, propietats dels camps, inserció de màscares, clau principal, relacions entre les taules, tipologia de registres, ordenació i filtració de registres.
 - 2.5 Importar i exportar informació.
 - 2.6 Creació de consultes: consultes de selecció de dades i consultes d'actualització de dades o d'acció.
 - 2.7 Disseny, creació, modificació i eliminació d'un formulari avançat: quadres de comandament, etiquetes, objectes, quadres combinats, quadres de llista, subformularis, fitxes de control, imatges, propietats dels controls, entre d'altres.
 - 2.8 Disseny, creació, modificació i eliminació d'un informe avançat utilitzant els controls: capçalera, peu de pàgina, quadres de llista, quadre combinat, objectes, quadres combinats, fitxes de control, imatges, propietats dels controls, entre d'altres.
 - 2.9 Creació d'un menú inicial.
 - 2.10 Utilització d'una base de dades d'empresa.
 - 2.11 Interrelació amb altres aplicacions.
 - 2.12 Disseny i creació de macros.
3. Gestió integrada d'arxius:
- 3.1 Arxius integrats per diverses aplicacions: full de càlcul, base de dades, processador de textos, gràfics, imatges i d'altres.
 - 3.1.1 Documents amb vinculació de dades entre aplicacions.
 - 3.1.2 Documents amb incrustació de dades entre aplicacions.
 - 3.1.3 Tramesa de correu amb fitxers de diverses aplicacions.
 - 3.1.4 Conversió de documents a PDF.
 - 3.2 Enregistrament, transmissió, recepció i comprensió. Dispositius de captació i reproducció.
 - 3.2.1 Sistemes de reproducció de les presentacions i del material audiovisual: imatge, so i vídeos.
 - 3.2.1.1 Identificació dels formats dels fitxers de so i vídeo, i els còdecs.
 - 3.2.2 Recepció i enviament de carpetes i arxius.
 - 3.2.3 Sistemes de compressió de carpetes i arxius.
 - 3.3 Contingut visual i/o sonor: edició d'imatges que s'integraran en els documents administratius o comercials, identificació de bancs de sons, creació de música ambiental, música corporativa i edició d'un document sonor.
 - 3.4 Objectiu de la comunicació dels continguts en blogs, wikis, eines col·laboratives, xarxes socials, xarxes professionals, entre d'altres.
 - 3.5 Inserció en altres mitjans o documents.
 - 3.6 Obsolescència i actualització: revisió, modificació i eliminació dels documents digitals de l'empresa. Control de versió i responsabilitats.

Mòdul professional 6: Anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

UF 1: anglès tècnic

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana relacionada amb l'àmbit de l'assistència a la direcció continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica la idea principal del missatge.

1.2 Reconeix la finalitat de missatges sonors pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to del parlant.

1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionats amb la vida professional i quotidiana de l'àmbit de l'assistència a la direcció.

1.4 Identifica els punts de vista i les actituds del parlant.

1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes relacionats amb l'àmbit de l'administració i les finances, en llengua estàndard i amb un ritme normal.

1.6 Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.

1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals relacionades amb l'àmbit de l'assistència a la direcció.

1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre tots i cadascun dels seus elements.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits complexos relacionats amb l'àmbit de l'assistència a la direcció, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.

2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit de l'assistència a la direcció.

2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector professional al que es refereix.

2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre temes professionals de l'àmbit de l'assistència a la direcció i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.

2.5 Realitza traduccions de textos complexos de l'àmbit de l'assistència a la direcció utilitzant material de

CVE-DOGC-A-18166052-2018

suport si s'escau.

2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.

2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb el seu àmbit professional.

2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats habituals en l'assistència a la direcció, analitzant el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic de l'interlocutor.

Críteris d'avaluació

3.1 Identifica els registres utilitzats per a l'emissió del missatge.

3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.

3.3 Es comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.

3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.

3.5 Utilitza correctament la terminologia tècnica relacionada amb els departaments administratiu i financer utilitzada habitualment en el desenvolupament de la seva professió.

3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.

3.7 Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.

3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball.

3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part d'aquest quan ho considera necessari.

3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals estàndard.

4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional de l'administració i les finances, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.

4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.

4.3 Redacta informes relacionats amb l'àmbit professional de l'administració i les finances, destacant els aspectes significatius i oferint detalls rellevants que serveixin de suport.

4.4 Emplena la documentació específica de l'àmbit professional de l'administració i les finances.

4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic per omplir documentació administrativa, comptable, fiscal i financera.

4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional de l'administració i les finances, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.

4.7 Extreu la informació essencial de manuals de normativa i legislació o d'altres documents escrits habituals en l'àmbit de l'assistència a la direcció.

4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua anglesa.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.3 Identifica els valors i les creences pròpies de la comunitat on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció d'empreses i/o organitzacions.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, legislació i/o normativa, manuals tècnics, instruccions i articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Complementació de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.

- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registres.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coherència textual:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions administratives i comercials internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
- 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- 5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional 7: Segona Llengua Estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

UF 1: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana relacionada amb l'àmbit de l'assistència a la direcció continguda en discursos orals clars i bàsics emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Situa el missatge en el seu context professional.
- 1.2 Capta la idea principal del missatge.
- 1.3 Comprèn la informació específica del missatge.
- 1.4 Identifica l'actitud i la intenció de l'interlocutor.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.5 Extreu les idees principals d'un missatge emès per un mitjà de comunicació.
 - 1.6 Identifica el fil argumental de situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.
 - 1.7 Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.
2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits bàsics relacionats amb l'àmbit de l'assistència a la direcció, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos específics d'assistència a la direcció i d'empresa.
 - 2.2 Identifica amb precisió la terminologia utilitzada.
 - 2.3 Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit de l'assistència a la direcció.
 - 2.4 Realitza traduccions directes i inverses de textos bàsics utilitzant material de suport si és el cas.
 - 2.5 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
 - 2.6 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb l'àmbit professional.
 - 2.7 Relaciona textos amb l'àmbit de l'assistència a la direcció.
 - 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
3. Emet missatges orals bàsics, clars i ben estructurats habituals en l'assistència a la direcció, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Es comunica utilitzant fórmules bàsiques, connectors i estratègies d'interacció.
 - 3.2 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
 - 3.3 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional de l'assistència a la direcció.
 - 3.4 Seqüència les funcions i activitats més habituals pròpies de l'àmbit de l'assistència a la direcció.
 - 3.5 Fa presentacions, de forma clara, breus i preparades sobre un tema de l'àmbit de l'Assistència a la Direcció.
 - 3.6 Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
 - 3.7 Respon a preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.
 - 3.8 Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.
4. Elabora documents i informes bàsics en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Completa informació bàsica en els documents professionals més habituals.
- 4.2 Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball.
- 4.3 Redacta un currículum.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 4.4 Elabora informes amb objectius específics de comunicació de l'àmbit professional.
 - 4.5 Redacta cartes comercials a partir d'instruccions detallades i models donats.
 - 4.6 Omple documentació habitual en l'assistència a la direcció i la coordinació d'equips de treball a l'empresa/organització, a partir d'informació donada.
 - 4.7 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant recursos lingüístics propis.
 - 4.8 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
 - 4.9 Utilitza les formes de cortesia pròpies del document que ha d'elaborar.
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Críteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians de l'àmbit de l'assistència a la direcció.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica de l'àmbit de l'assistència a la direcció.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

4.1 Elaboració de documents professionals i de la vida quotidiana en l'àmbit de l'assistència a la direcció.

4.2 Elaboració de textos bàsics professionals i de la vida quotidiana en l'àmbit de l'assistència a la direcció.

4.3 Adequació del text al context comunicatiu.

4.4 Registre.

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Ús dels signes de puntuació.

4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

Mòdul professional 8: Protocol Empresarial

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 9

Unitats formatives que el componen:

UF 1: relacions públiques en l'entorn empresarial. 33 hores

UF 2: tècniques de protocol, empresarial i institucional. 66 hores

UF 3: cartes de serveis i compromisos de qualitat. 33 hores

UF 1: relacions públiques en l'entorn empresarial

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza els fonaments i elements de relacions públiques, relacionant-los amb les diferents situacions

empresarials.

criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.
 - 1.2 Identifica i classifica els conceptes d'identitat corporativa i imatge corporativa, i els seus components.
 - 1.3 Reconeix diferents tipus d'imatge projectats per empreses i les organitzacions.
 - 1.4 Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.
 - 1.5 Selecciona els diferents mitjans de comunicació tradicionals, depenent del producte que s'ha de presentar i el públic a qui es dirigeix.
 - 1.6 Selecciona els diferents canals de comunicació en línia i mòbils depenent del producte que s'ha de presentar i el públic a qui es dirigeix.
 - 1.7 Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i organitzacions.
 - 1.8 Analitza la conveniència de comptar amb un servei de protocol i/o un gabinet de premsa o comunicació, segons la dimensió de l'empresa o organització.
 - 1.9 Valora l'objectiu de les relacions públiques i la seva aplicació en les situacions empresarials més habituals.
2. Coordina activitats de suport a la comunicació i a les relacions professionals, internes i externes, associant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

criteris d'avaluació

- 2.1 Valora la importància de les relacions públiques diferenciant el tracte amb clients, interns i externs, usuaris, proveïdors i tercers relacionats amb l'empresa (*stakeholders*).
- 2.2 Descriu els components de les relacions públiques fora de línia (saber estar, educació social, indumentària, etiqueta, salutació, invitació formal, acomiadament i temps, entre d'altres).
- 2.3 Descriu els components de les relacions públiques en línia.
- 2.4 Analitza els objectius i les fases del protocol intern, atenent a l'organigrama funcional de l'empresa o el departament i les relacions funcionals establertes.
- 2.5 Analitza els objectius i les fases del protocol intern en situacions empresarials habituals, i n'analitza els resultats obtinguts.
- 2.6 Descriu els objectius i fases del protocol extern segons el client/usuari.
- 2.7 Aplica els objectius i les fases del protocol extern en situacions empresarials habituals, i n'analitza els resultats obtinguts.
- 2.8 Diferencia les modalitats d'atenció al client/usuari i els diferents proveïdors externs necessaris per al seu desenvolupament.
- 2.9 Analitza les tècniques de relacions públiques i de protocol relacionades amb els mitjans de comunicació.
- 2.10 Aplica accions de contacte directe i indirecte, respectant les normes de deontologia professional.
- 2.11 Programa i desenvolupa accions de suport a la comunicació emprant amb fluïdesa les dues llengües oficials i la llengua anglesa.
- 2.12 Mostra actituds i aptituds professionals en els processos d'atenció al client.
- 2.13 Defineix tècniques de dinamització i interacció grupal de forma presencial i en línia.
- 2.14 Manté les normes de confidencialitat i privacitat en aplicació del codi deontològic de la professió.

Continguts

1. Caracterització dels fonaments i elements de relacions públiques:

1.1 Protocol i relacions públiques.

1.2 Identitat corporativa.

1.3 Imatge corporativa.

1.4 Responsabilitat social corporativa.

1.5 Normes generals de comportament.

1.6 Tècniques d'imatge personal en el protocol empresarial.

1.7 Expressió verbal i no verbal.

1.8 Mitjans de comunicació tradicionals. Premsa, ràdio i televisió.

1.9 Canals de comunicació en línia: web, mitjans digitals, aplicacions mòbils, xarxes socials. Xarxes socials específiques.

1.10 Elaboració i redacció de resums, notes i dossiers de premsa.

1.11 Elaboració i redacció de continguts per als mitjans digitals i aplicacions mòbils.

1.12 Gabinetes de premsa. Gabinetes de comunicació. Funcions. Organització.

1.13 Aplicació de tècniques de relacions públiques en situacions empresarials habituals. Tipus de situacions empresarials.

2. Coordinació d'activitats de suport a la comunicació i les relacions professionals:

2.1 Relacions públiques. Definició. Estratègies de comunicació a la premsa escrita, ràdio i televisió. Estratègies de comunicació digital. Sistemes i eines de mesurament.

2.2 Components de les relacions públiques fora de línia: saber estar, educació social, indumentària, etiqueta, salutació, invitació formal, rebuda, comiat, temps, entre d'altres.

2.3 Components de les relacions públiques en línia: continguts, expressió escrita adient, expressió visual i/o audiovisual, significació de continguts, immediatesa, resposta ràpida, reputació digital, adequació al canal de comunicació, etiqueta a les xarxes socials, entre d'altres.

2.4 Normativa de l'organització. Manuals operatius. Manuals d'estil.

2.5 Protocol intern.

2.6 Protocol extern.

2.7 Mitjans de comunicació i relacions públiques.

2.8 Mitjans digitals i relacions públiques.

2.9 Dinamització i interacció grupal.

2.10 Confidencialitat i privacitat i codi deontològic de la professió.

UF 2: tècniques de protocol, empresarial i institucional

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1. Selecciona les tècniques de protocol empresarial aplicable, descrivint-ne els diferents elements de disseny i organització, segons la naturalesa i el tipus d'acte, així com el públic a qui va dirigit.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la naturalesa i el tipus d'actes que s'organitzen habitualment a les empreses/organitzacions.
- 1.2 Aplica solucions organitzatives adequades als actes empresarials i esdeveniments corporatius més habituals.
- 1.3 Descriu les fases de creació i disseny d'un manual de protocol i relacions públiques segons el públic a qui va dirigit.
- 1.4 Diferencia els requisits i necessitats dels actes protocol·laris nacionals dels internacionals.
- 1.5 Identifica les tècniques de funcionament, planificació i organització d'actes protocol·laris empresarials.
- 1.6 Elabora programes i cronogrames dels actes empresarials més habituals.
- 1.7 Determina i/o emplena la documentació necessària, segons l'acte protocol·lari, per al seu correcte desenvolupament.
- 1.8 Calcula el pressupost econòmic de diferents actes empresarials.
- 1.9 Defineix els indicadors de qualitat i els punts clau per al desenvolupament correcte de l'acte.
- 1.10 Comprova les desviacions produïdes en els indicadors de qualitat i els punts clau, i preveu les mesures de correcció corresponents per a edicions posteriors.
- 1.11 Valora els actes protocol·laris com a eina estratègica en els negocis i en la millora de les relacions internes de l'empresa.
- 1.12 Analitza els aspectes de seguretat adequats en funció del tipus d'acte i/o convidats i com poden afectar l'organització.

2. Caracteritza el protocol institucional, analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant les normes establertes.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Determina els elements que conformen el protocol institucional i les classes de públic a qui es pot dirigit.
- 2.2 Valora la importància del coneixement i seguiment dels manuals de protocol i relacions públiques definits en les institucions.
- 2.3 Descriu el disseny, planificació i programació dels actes protocol·laris en funció dels esdeveniments que s'organitzen.
- 2.4 Descriu els elements simbòlics i/o de representació en els actes institucionals.
- 2.5 Identifica les tècniques de funcionament, planificació i organització d'actes protocol·laris institucionals.
- 2.6 Determina o emplena la documentació necessària segons l'acte, per al seu desenvolupament correcte.
- 2.7 Calcula el pressupost econòmic de diferents actes institucionals.
- 2.8 Comprova les partides pressupostàries reservades per a l'acte, així com l'acompliment dels procediments i terminis dels tràmits necessaris.
- 2.9 Defineix els indicadors de qualitat i els punts clau per al desenvolupament correcte de l'acte.
- 2.10 Identifica els actes protocol·laris institucionals com a mitjà de comunicació i relació entre institucions.
- 2.11 Analitza els aspectes de seguretat i la coordinació correcta amb els serveis de seguretat de les institucions

implicades en els actes protocol·laris.

Continguts

1. Selecció de tècniques de protocol empresarial:

1.1 Normes de protocol empresarial.

1.2 Tipus i objectius dels actes empresarials protocol·laris. Pressupostos.

1.3 Protocol i canalització de visites. 2.15. Presidència d'actes.

1.4 Tipus i objectius dels actes empresarials protocol·laris. Presentacions a l'empresa. Visites. Celebracions. Actes públics. Viatges. Fires i exposicions. Reunions d'àmbit professional dins o fora de l'organització.

1.5 Distincions socials i simbologia.

1.6 Tractaments en l'administració pública, en l'empresa i en les grans corporacions. Manuals de protocol. Manuals de relacions públiques.

1.7 Eines de planificació i gestió. Cronogrames.

1.8 Pressupostos.

1.9 Objectius del protocol empresarial. Mesures de seguretat. Qualitat i millora.

2. Caracterització del protocol institucional:

2.1 Normes legals sobre protocol institucional.

2.2 Tipus i objectius dels actes institucionals protocol·laris. Inauguracions. Actes públics. Visites i esdeveniments especials. Pressupostos i reserves pressupostàries. Precedències. Presidència d'actes.

2.3 Elements simbòlics i de representació: banderes, himnes, entre d'altres.

2.4 Protocol en les diferents administracions públiques i en les institucions de la Unió Europea.

2.5 Protocol en altres països de la Unió Europea.

2.6 Protocol en països tercers.

2.7 Tipus d'esdeveniments que s'organitzen: inauguracions, actes públics, reunions, viatges.

2.8 Eines de planificació i gestió. Cronogrames.

2.9 Objectius del protocol institucional. Mesures de seguretat. Qualitat i millora.

UF 3: cartes de serveis i compromisos de qualitat

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Elabora les cartes de serveis o els compromisos de qualitat i garantia, ajustant-se als protocols establerts en l'empresa/organització.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els compromisos de qualitat i garantia que ofereix l'empresa al seu usuari/client, i les normatives

CVE-DOGC-A-18166052-2018

de consum a què està subjecte.

- 1.2 Descriu les implicacions de les polítiques empresarials relatives a la responsabilitat social corporativa.
 - 1.3 Defineix les característiques principals dels centres d'atenció al client i de les cartes de serveis.
 - 1.4 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.
 - 1.5 Valora la importància de les queixes, reclamacions i suggeriments com a element de millora contínua.
 - 1.6 Aplica la normativa legal en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses.
 - 1.7 Dissenya els punts clau que ha de contenir un manual corporatiu d'atenció al client/usuari i de gestió de queixes i reclamacions.
 - 1.8 Redacta cartes de serveis i compromisos de qualitat en les dues llengües oficials amb un llenguatge adequat a l'objectiu.
 - 1.9 Redacta cartes de serveis i compromisos de qualitat bàsics en llengua anglesa.
 - 1.10 Valora els avantatges de tenir una actitud empàtica cap al client/usuari.
2. Promou actituds correctes d'atenció al client/usuari, analitzant la importància de superar les expectatives del propi client/usuari.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de clients/usuaris.
- 2.2 Defineix les fases per a la implantació d'un servei o procediment d'atenció al client, incloent-hi la faceta de control de qualitat.
- 2.3 Descriu les claus per aconseguir una actitud d'empatia amb el client/usuari.
- 2.4 Manté una actitud de simpatia.
- 2.5 Utilitza en tot moment una actitud de respecte cap als clients, superiors o companys.
- 2.6 Defineix variables de disseny per a tothom a l'hora de la planificació i el desenvolupament de l'atenció al client.
- 2.7 Supervisa l'atenció al client en les instàncies que depenen dels professionals d'assistència a la direcció.
- 2.8 Segueix els procediments i actituds conforme a la imatge corporativa.
- 2.9 Valora la importància d'integrar la cultura de l'empresa a l'atenció al client/usuari per a l'assoliment dels objectius establerts en l'organització.
- 2.10 Manté la confidencialitat i privacitat, ajustant les seves actuacions al codi deontològic de la professió.

Continguts

1. Elaboració de cartes de serveis i compromisos de qualitat empresarial:
 - 1.1 Procediments de creació i gestió de cartes de serveis.
 - 1.2 Normativa de consum.
 - 1.3 Garanties del producte/servei.
 - 1.4 Queixes, reclamacions i suggeriments.
 - 1.5 Principals motius de queixes.
 - 1.6 Canals de recollida de queixes, reclamacions i suggeriments.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1.7 Manual de gestió de queixes i reclamacions.

1.8 Tècniques d'atenció i servei al client. El concepte de qualitat aplicat al servei d'atenció personal.

2. Promoció d'actituds d'atenció al client/usuari:

2.1 Codi deontològic.

2.2 Assegurament de la reserva i confidencialitat.

2.3 Sistemes d'informació amb accessos restringits.

2.4 Habilitats socials en l'atenció al client/usuari. Cultura d'empresa.

2.5 Imatge corporativa davant el client o usuari: l'assistent de direcció com a reflex de la imatge de l'empresa.

Mòdul professional 9: Organització d'esdeveniments empresarials

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 11

Unitats formatives que el componen:

UF 1: coordinació i gestió d'equips de treball. 33 hores

UF 2: organització i coordinació d'esdeveniments i projectes. 99 hores

UF 3: organització de viatges corporatius. 33 hores

UF 1: coordinació i gestió d'equips de treball

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Optimitza l'ambient de treball i el compromís de l'equip amb els objectius de l'organització, aplicant tècniques de motivació en la gestió de treballs i en la transmissió d'ordres i objectius, de forma sintètica, comprensible i pel mitjà més adequat.

Criteris d'avaluació

1.1 Valora la importància de crear un ambient de treball positiu i de cooperació.

1.2 Identifica les qüestions claus per al desenvolupament de relacions humanes cordials que fomenten l'assumpció d'objectius comuns de l'organització.

1.3 Reconeix les formes, sistemàtiques i puntuals, de motivació d'equips humans.

1.4 Relaciona les situacions professionals habituals en una organització amb les bones pràctiques i els principis d'ètica empresarial.

1.5 Aplica les tècniques de lideratge i direcció de grups més indicades en les diferents situacions empresarials.

1.6 Descriu la identificació correcta de necessitats i l'anticipació com a objectiu per a la millora del servei.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.7 Selecciona les tècniques de comunicació formal i informal, el diàleg i l'argumentació com a bases per optimitzar l'organització del treball en l'empresa/entitat.
 - 1.8 Analitza la participació de tots els membres d'un grup com a imprescindible per a l'obtenció de resultats amb projecció a llarg termini.
 - 1.9 Valora la importància de les accions destinades a la prevenció i reducció de l'estrès i la tensió.
 - 1.10 Analitza els avantatges de fomentar la resolució de conflictes dins del grup de treball i en les relacions externes, així com la seva anticipació.
 - 1.11 Manté la confidencialitat i privacitat, ajustant les seves actuacions al codi deontològic de la professió.
2. Coordina les actuacions, pròpies i de la direcció del grup de treball a qui dona suport, aplicant mètodes i tècniques de gestió del temps, convencionals i/o electrònics.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Relaciona els mètodes i les tècniques de gestió del temps, analitzant les fases dels diferents mètodes per a la seva optimització.
 - 2.2 Identifica les causes habituals de pèrdua de temps (lladres de temps) i els mètodes per evitar-les.
 - 2.3 Té en compte els diferents tipus de prioritats segons la situació i els objectius establerts per a la gestió de l'agenda.
 - 2.4 Empra les eines, convencionals i/o electròniques, aplicant els procediments per a una correcta gestió del temps.
 - 2.5 Fa propostes per estandarditzar les tasques i els procediments més habituals en empreses/organitzacions, i automatitzar-les sempre que sigui possible per aconseguir una major eficiència i eficàcia.
 - 2.6 Descriu els diferents tipus d'agenda electrònica disponibles i la seva utilitat i usabilitat en cada situació.
 - 2.7 Gestiona la complexitat de coordinació de les agendas de les persones implicades, tenint en compte les jerarquies establertes, les funcions assignades a cadascú i les instruccions rebudes.
 - 2.8 Manté la imatge corporativa i els estàndards de qualitat establerts.
3. Planifica les tasques del seu lloc de direcció, adaptant-les a la situació, a l'interlocutor i als objectius del treball.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Identifica l'estructura organitzativa, la cultura corporativa i les prioritats establertes.
- 3.2 Identifica les característiques pròpies de les tasques de l'assistent de direcció, els mitjans disponibles i els objectius proposats.
- 3.3 Diferencia els nivells d'autonomia i responsabilitat que s'han d'aplicar en les activitats de suport i/o en les activitats delegades.
- 3.4 Descriu els críteris de gestió i organització de recursos materials i instal·lacions, tenint en compte el disseny per a tothom.
- 3.5 Analitza els recursos humans disponibles i el nivell d'autonomia de gestió per complir els objectius establerts i canalitzar adequadament tasques i comunicacions.
- 3.6 Gestiona i manté actualitzades xarxes de contactes, formals i informals, per facilitar la tasca de la direcció o els equips de treball als quals dona suport.
- 3.7 Selecciona els models de documentació, llibre d'estil, manual d'imatge corporativa i procediments aplicables en cada cas.

3.8 Té en compte les condicions mediambientals i de treball.

3.9 Estableix els temps per a la realització de les tasques pròpies de l'assistent de direcció complint els terminis i nivells de qualitat.

Continguts

1. Optimització de l'ambient de treball:

- 1.1 Motivació per al treball.
- 1.2 Cultura empresarial i ambient laboral.
- 1.3 La reputació o bona imatge.
- 1.4 Generació de confiança.
- 1.5 Tècniques de lideratge i direcció de grups.
- 1.6 Desenvolupament d'habilitats socials en l'entorn laboral.
- 1.7 El codi deontològic empresarial i la seva aplicació en les tasques diàries.
- 1.8 Assegurament de la reserva i confidencialitat.
- 1.9 El conflicte. Tipus. Causes. Resolució de conflictes.
- 1.10 Prevenció de conflictes.
- 1.11 El procés de negociació. Fases. Recursos psicològics en la negociació.
- 1.12 Sistemes d'informació amb accessos restringits.

2 Coordinació d'actuacions en l'equip de treball:

- 2.1 Identificació de l'estructura organitzativa i la cultura corporativa.
- 2.2 Coordinació d'actuacions pròpies i de la direcció o grup de treball a la qual es dona suport.
- 2.3 Mètodes d'optimització del temps. El rellotge biològic.
- 2.4 Formes de fixar prioritats. Tasques urgents i tasques importants.
- 2.5 Lladres de temps.
- 2.6 Planificació. Organització. Realització. Seguiment i valoració. Proposta de millores.
- 2.7 Tipus d'agenda i les seves parts.
- 2.8 Gestió d'agendes. Agendes electròniques. Procediments d'alerta.
- 2.9 Utilització d'aplicacions informàtiques estàndards o específiques en la gestió del temps. Coordinació d'agendes.
- 2.10 Establiment de prioritats. Anticipació i resolució d'imprevistos.

3. Planificació de tasques del departament:

- 3.1 Organització i imatge corporativa. Organigrames funcionals de les organitzacions.
- 3.2 Programació d'activitats. Aplicació de recursos i temps.
- 3.3 La planificació com a hàbit. El lloc de treball. L'oficina i la seva organització. Preparació prèvia de la jornada de treball.
- 3.4 Organització. Agrupació i simplificació. Distribució racional de les tasques al llarg de la jornada.

3.5 Delegació.

3.6 Habilitats de relació interpersonal per optimitzar el temps: iniciativa, proactivitat, creativitat i innovació.

3.7 Utilització de gràfics i mètodes de control de projectes: Gantt, Pert, entre d'altres. Utilització d'aplicacions informàtiques.

3.8 Eficiència, eficàcia i efectivitat. Llindar de rendibilitat de l'activitat del secretariat.

3.9 Productivitat.

3.10 Criteris ergonòmics mínims.

3.11 Requisits mediambientals per a l'eliminació de residus.

3.12 Conceptes de qualitat aplicables al servei de secretaria i de coordinació d'equips.

UF 2: organització i coordinació d'esdeveniments i projectes

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza reunions i esdeveniments corporatius, aplicant tècniques de negociació i normes de protocol i complint els objectius proposats.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu els criteris d'eficiència i optimització de recursos o instal·lacions, atenent al tipus d'esdeveniment que cal planificar i els seus objectius.

1.2 Identifica els elements estratègics per preparar les negociacions en situacions professionals estàndards.

1.3 Planifica i programa els recursos necessaris, personals i materials, i elabora els pressupostos, totals i parcials, indicant les condicions de pagament i els seus terminis.

1.4 Avalua les ofertes d'empreses organitzadores d'esdeveniments.

1.5 Valora la importància d'aplicar tècniques de negociació en la contractació dels serveis necessaris per a reunions i esdeveniments.

1.6 Observa les jerarquies i protocols respecte als participants en reunions i esdeveniments.

1.7 Preveu la logística necessària a la reunió o esdeveniment, minimitzant les possibles contingències, amb eficàcia i rapidesa, i seguint les normes de seguretat.

1.8 Rep les visites i els clients amb cortesia i aplicació de les normes de protocol, transmetent la imatge corporativa.

1.9 Distingeix les tècniques de reunions i esdeveniments, nacionals o internacionals, pròpies de l'organització i estableix els indicadors de supervisió i control del desenvolupament de l'esdeveniment i l'anàlisi de les causes d'incompliment, si s'escau.

1.10 Utilitza per escrit i oralment amb fluïdesa les dues llengües oficials i la llengua anglesa en l'organització de reunions i esdeveniments.

1.11 Utilitza per escrit i oralment una segona llengua estrangera en l'organització de reunions i esdeveniments.

1.12 Analitza els aspectes de seguretat apropiats, en funció del tipus de reunió, viatge o esdeveniment corporatiu organitzat i/o dels seus assistents, i la forma en la qual pot afectar l'organització.

1.13 Vetlla per l'assoliment dels objectius establerts amb especial atenció als terminis, l'optimització de recursos emprats i els resultats.

2. Gestiona els aspectes organitzatius i administratius de projectes nacionals o internacionals, aplicant les tècniques de planificació, programació, avaluació i justificació adequades i complint els objectius proposats.

Críteris d'avaluació

2.1 Dona suport al gestor del projecte en els aspectes organitzatius, administratius i de justificació econòmica o financera, segons instruccions rebudes.

2.2 Descriu les fases habituals d'un projecte i les tasques corresponents a l'organització i administració del projecte.

2.3 Estableix, segons instruccions rebudes, el cronograma del projecte.

2.4 Organitza i/o delega l'organització d'esdeveniments dintre del marc del projecte, vetllant per l'ús de la imatge corporativa i per la gestió administrativa i econòmica de cada esdeveniment.

2.5 Gestiona tot tipus de comunicacions als participants en el projecte en els terminis establerts i els objectius fixats pel gestor del projecte.

2.6 Dona suport i coordina els participants del projecte en relació a les activitats que cal dur a terme en les diferents fases del projecte.

2.7 Aplica els protocols empresarials i/o institucionals necessaris en el desenvolupament del projecte.

2.8 Resol dubtes i incidències, segons instruccions rebudes, en el procés d'execució del projecte, actuant de manera ràpida i eficient.

2.9 Prepara i proporciona als participants del projecte models i/o formularis pel desenvolupament de les activitats, la presentació de resultats, i les justificacions administrativa i econòmica del projecte.

2.10 Complimenta, segons instruccions rebudes, la documentació administrativa i econòmica necessària per a la justificació del projecte.

2.11 Empra aplicacions informàtiques, específiques o genèriques, pel desenvolupament de les diferents fases del projecte i la gestió de la informació.

2.12 Realitza cobraments i pagaments i altres operacions d'índole econòmica en relació al projecte, segons els protocols previstos, per a dur a terme el projecte.

2.13 Vetlla per l'acompliment dels terminis, estàndards previstos i per l'ús de la imatge corporativa en tota la documentació generada.

2.14 Prepara la informació i/o documentació que cal lliurar per a l'avaluació del projecte.

2.15 Utilitza per escrit i oralment amb fluïdesa les dues llengües oficials, la llengua anglesa i una segona llengua estrangera en les comunicacions i l'organització d'esdeveniments del projecte.

2.16 Col·labora en la programació de les activitats de difusió, comunicació i promoció dels resultats obtinguts en el projecte, emprant mitjans convencionals i digitals.

2.17 Compila la informació, documentació i resultats del projecte per al lliurament i justificació corresponents.

Continguts

1. Organització de reunions i esdeveniments corporatius:

1.1 Esdeveniments de caràcter intern.

1.2 Esdeveniments de caràcter extern. (Esdeveniments corporatius. Assemblees. Conferències. Jornades. Congressos. Col·loquis. Simposis. Seminaris. Tallers. Exposicions. Presentacions. Exhibicions comercials i fires. Videoconferències. Taules rodones. Fòrums. Convencions. Rodes de premsa. Inauguracions. Lliurament de premis. Visites guiades. Visites d'altres empreses o institucions. Aniversaris. Altres).

- 1.3 Objectiu i/o estratègia en l'organització de reunions.
 - 1.4 Preparació de les reunions/esdeveniments.
 - 1.5 Funcions del personal d'assistència a la direcció el dia de la reunió/esdeveniment: preparar, comprovar, atendre, redactar actes.
 - 1.6 Funcions del personal d'assistència a la direcció amb posterioritat a la reunió/esdeveniment. Lliurament d'actes en termes i terminis establerts, presentació de l'informe final sobre la reunió/esdeveniment, avaluació de l'acte i propostes de millora si és el cas.
 - 1.7 Aspectes logístics de la reunió/esdeveniment.
 - 1.8 Aspectes comunicatius. Comunicació formal. Comunicació prèvia als assistents a la reunió
 - 1.9 Tècniques de comprensió i expressió escrites i orals en les dues llengües oficials, en llengua anglesa i en una segona llengua estrangera utilitzades habitualment en l'àmbit de l'organització de reunions i esdeveniments.
2. Gestió d'aspectes organitzatius i administratius de projectes nacionals o internacionals:
 - 2.1 Gestió de projectes. Tipus de projectes. Projectes nacionals i internacionals. La persona gestora de projectes.
 - 2.2 Fases d'un projecte. Inici, disseny i planificació, programació, avaluació i seguiment, justificació, comunicació i difusió, i tancament.
 - 2.3 Aspectes organitzatius, administratius i econòmics.
 - 2.4 Cronogrames. Objectius. Aplicacions informàtiques per a la gestió de projectes.
 - 2.5 Formularis, documentació, informes de projectes.
 - 2.6 Justificacions administratives i econòmiques de projectes. Aspectes pressupostaris.
 - 2.7 Avaluació de projectes. Avaluacions internes i externes.
 - 2.8 Seguiment i control de projectes.
 - 2.9 Tècniques de comprensió i expressió escrites i orals en les dues llengües oficials, en llengua anglesa i en una segona llengua estrangera utilitzades habitualment en l'àmbit de la gestió administrativa i econòmica de projectes.
 - 2.10 Difusió, comunicació i promoció de projectes. Resultats.

UF 3: organització de viatges corporatius

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza viatges i desplaçaments nacionals i internacionals, complint els objectius i els procediments establerts.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Preveu les necessitats logístiques de viatges per a les reunions i esdeveniments corporatius.
- 1.2 Descriu els elements en l'organització de viatges nacionals i internacionals.
- 1.3 Valora la idoneïtat del mitjà de transport en cada cas, tenint en compte la disponibilitat i els condicionants de temps i pressupost.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.4 Negocia les condicions amb agències de viatges o altres proveïdors del servei.
- 1.5 Té en compte les possibles contingències, minimitzant-les i preparant alternatives viables.
- 1.6 Prepara l'agenda de treball que es desenvoluparà durant el viatge.
- 1.7 Prepara la informació/documentació necessària sobre l'agenda, el transport principal i els transports addicionals fins arribar a la destinació.
- 1.8 Obté informació sobre els requisits de documentació, permisos, divises, canvis de fus horari, vacunacions, control de duanes i protocol i usos del país de destinació.
- 1.9 Analitza els aspectes de seguretat apropiats, en funció del tipus de reunió, viatge o esdeveniment corporatiu organitzat i/o els seus assistents, i la forma en la qual pot afectar-ne l'organització.
- 1.10 Utilitza per escrit i oralment amb fluïdesa les dues llengües oficials, la llengua anglesa i una segona llengua estrangera en les comunicacions i l'organització de viatges corporatius a l'estranger.

Continguts

1. Organització de viatges i desplaçaments nacionals i internacionals
 - 1.1 Viatges nacionals i internacionals
 - 1.2 Planificació del viatge. Assegurances de viatge. Seguretat en les dades.
 - 1.3 Condicions de la contractació d'un servei. Les reserves i la seva gestió. Tipus de reserves. Les tarifes. Concepte i tipus. Anul·lacions, modificacions i assegurances.
 - 1.4 Mitjans i rutes de transport nacionals.
 - 1.5 Mitjans i rutes de transport internacionals.
 - 1.6 Drets del viatger. Drets i obligacions del client i de l'agència. Normativa comunitària, estatal, autonòmica i internacional.
 - 1.7 Característiques i funcions d'organismes oficials. Ambaixades, consolats, oficines comercials a l'exterior, oficines de turisme i altres. Acords bilaterals entre països.
 - 1.8 Organització del viatge: objectius del viatge. Pressupost. Llista de comprovació i confirmació.
 - 1.9 Documentació i informació necessària anterior al viatge
 - 1.10 Planificació del viatge. Reserves de transport, bitllets, allotjament, menús (genèrics i dietes especials per motius de salut o creences religioses), mitjans de pagament: targetes bancàries de crèdit i de dèbit. Xecs de viatge. Internet. Serveis especials: sala de reunions, fax, secretari, despatxos, sales audiovisuals. Documentació i preparació de les jornades de treball. L'oficina mòbil. L'agenda de reunions.
 - 1.11 Documentació posterior al viatge: informe econòmic i justificants. Factures proforma. Factures definitives. Seguiment d'acords. Avaluació i anàlisi de resultats. Arxiu.

Mòdul professional 10: Gestió Avançada de la Informació

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: sistemes de gestió documental. 33 hores

UF 2: gestió informatitzada de projectes empresarials. 66 hores

UF 1: sistemes de gestió documental

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Administra els documents a través d'un sistema de gestió documental (SGD).

Criteris d'avaluació

1.1 Determina els elements que componen un sistema de gestió documental: bases de dades documentals, maquinari, programari, xarxes, usuaris i administradors.

1.2 Escaneja documents mitjançant programes de gestió documental.

1.3 Emmagatzema, classifica i recupera documents, seguint els paràmetres establerts.

1.4 Estableix mecanismes de custòdia dels documents.

1.5 Dissenya regles per la circulació de documents entre diversos llocs de l'organització: flux de treball (*workflow*).

1.6 Contextualitza els condicionants de temps i de forma en la distribució de documents.

1.7 Dissenya mecanismes de col·laboració a la creació de documents compartits: *workflow*.

1.8 Emplena els estàndards d'autenticació dels documents davant de les diferents instàncies (públiques i privades).

1.9 Valora la contribució dels programes de gestió documental a la conservació del medi ambient.

Continguts

1. Administració de documents mitjançant un sistema de gestió documental (SGD):

1.1 Concepte de gestió documental.

1.2 Elements d'un sistema de gestió documental.

1.3 Conversió digital de documents.

1.4 Processos i control de la gestió documental.

1.5 Emmagatzemament de la informació.

1.6 Gestió d'usuaris: accessos, permisos, altes i baixes d'usuaris dins d'un SGD.

1.7 Sistemes de classificació de documents en SGD.

1.8 Creació de còpies de seguretat.

1.9 Aspectes legals de la gestió documental.

1.10 Control de la seguretat. Tallafocs. Instal·lació i distribució d'antivirus, antispam i *antimalware*.

1.11 Anàlisi de tràfic de xarxa.

UF 2: gestió informatitzada de projectes empresarials

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Gestiona les facetes administratives de projectes empresarials, administrant recursos mitjançant una aplicació específica de control.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Elabora una proposta de gestió administrativa d'un projecte d'acord amb els objectius que es pretenen.
- 1.2 Realitza les tasques que s'han de dur a terme relacionades amb el suport administratiu del projecte.
- 1.3 Identifica les activitats, tasques i terminis de lliurament o acabament de cada una de les fases dels projectes.
- 1.4 Gestiona els recursos i requisits de temps, costos, qualitat i recursos humans, així com els riscos derivats del projecte.
- 1.5 Supervisa i revisa cada una de les fases del projecte.
- 1.6 Estableix l'estructura organitzativa, assignant els diferents rols i responsabilitats.
- 1.7 Redacta i presenta informes als diversos agents interessats en el projecte (*stakeholders*).

2. Elabora documents integrant textos, dades, imatges i gràfics mitjançant les aplicacions informàtiques adequades.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina el tipus d'aplicació ofimàtica necessària per a l'elaboració, presentació i control de documents associats a un projecte.
- 2.2 Elabora plantilles específiques adaptades al tipus de document que s'ha d'elaborar.
- 2.3 Realitza les macros adequades per a l'automatització de treballs repetitius per a la creació, presentació i control de projectes.
- 2.4 Selecciona les dades adequades per a la integració del document dels projectes.
- 2.5 Efectua la combinació de la correspondència a través de la selecció de les dades necessàries.
- 2.6 Utilitza pàgines web per a l'obtenció de possibles gràfics, diagrames o dibuixos.
- 2.7 Confecciona documents organitzats, amb format i presentació adequats.
- 2.8 Presenta i publica el document final segons els requeriments de temps, continguts i forma.

3. Elabora presentacions audiovisuals relacionades amb la gestió empresarial o de projectes, utilitzant una aplicació de tractament de vídeo digital.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Determina l'equipament i material necessaris.
- 3.2 Efectua un guió per a la producció audiovisual.
- 3.3 Descriu els formats d'àudio i vídeo més habituals.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 3.4 Selecciona i ordena els clips d'àudio i vídeo.
 - 3.5 Introdueix els arxius d'àudio digital en l'aplicació informàtica.
 - 3.6 Edita els arxius d'àudio i vídeo digital en l'aplicació informàtica.
 - 3.7 Introdueix subtítols en les produccions audiovisuals en les dues llengües oficials, en anglès i en una segona llengua estrangera.
 - 3.8 Insereix els títols i rètols necessaris en l'aplicació informàtica.
 - 3.9 Efectua l'autoria i generació de la presentació en suport òptic.
 - 3.10 Efectua la conversió a altres formats aptes per a la seva difusió per Internet.
4. Realitza tasques de gestió empresarial i de projectes, emprant eines col·laboratives o del web 2.0.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Utilitza aplicacions web per a la gestió de missatgeria electrònica.
- 4.2 Realitza comunicacions mitjançant aplicacions web de telefonia i videoconferència de baix cost.
- 4.3 Maneja calendaris i agendes de compromisos mitjançant aplicacions web.
- 4.4 Utilitza aplicacions d'ofimàtica col·laborativa a través d'aplicacions web.
- 4.5 Gestiona, segons les instruccions rebudes, els usuaris que poden compartir arxius i/o documents.
- 4.6 Crea pàgines web corporatives a través de les possibilitats de les aplicacions web.
- 4.7 Utilitza i gestiona aplicacions mòbils.
- 4.8 Gestiona comunicacions mitjançant missatgeria instantània a través d'aplicacions web.
- 4.9 Realitza diverses gestions empresarials a través d'una aplicació web d'oficina virtual.

Continguts

1. Gestió i administració de projectes mitjançant aplicacions de control:

- 1.1 El projecte. Concepte *project management*.
- 1.2 L'organització del projecte.
- 1.3 La planificació del projecte. Gestió de pressupostos. Gestió d'objectius/estudis econòmics. Gestió de contractes/projectes. Càlcul de necessitats. Planificació en l'execució del projecte. Facturació i certificacions.
- 1.4 El risc en els projectes. La programació del projecte: introducció de tasques, relacions entre aquestes, assignació de recursos.
- 1.5 Seguiment i control de projecte.
- 1.6 El control dels marges de rendibilitat.
- 1.7 L'acompliment dels terminis de lliurament pactats amb els clients.
- 1.8 Presentació de resultats. Informes i gràfics.

2. Elaboració de documents mitjançant la integració de textos, dades, imatges i gràfics:

- 2.1 Els paquets ofimàtics. Ús integrat. Paquets ofimàtics més populars. Maquinària i programari lliure i propietari. Multiplataforma.

- 2.2 Les plantilles de treball ofimàtic.
- 2.3 Automatització del treball. Macros.
- 2.4 Importació i exportació de dades a documents.
- 2.5 Treball amb gràfics.
- 2.6 El web com a font de recursos.
- 2.7 La transferència de la informació.
- 2.8 La revisió del document final del projecte.
- 2.9 Presentació i publicació del document final del projecte.

3. Elaboració de presentacions audiovisuals:

- 3.1 Introducció al vídeo digital.
- 3.2 El guió. El missatge. L'auditori. L'objectiu. Els mitjans.
- 3.3 Formats d'arxius d'àudio i vídeo.
- 3.4 Aplicacions d'edició de vídeo digital.
- 3.5 Producció de vídeo digital. Autoria en suports de discs digitals.
 - 3.5.1 Creació d'una pel·lícula.
 - 3.5.2 Creació d'un CD/DVD interactiu.
- 3.6 Creació de vídeos per a la difusió per Internet.
 - 3.6.1 Publicació de vídeo al web.
 - 3.6.2 Edició de vídeo al web.
 - 3.6.3 Eines de comunicació de vídeo al web.

4. Gestió empresarial i de projectes amb eines web col·laboratives o del web 2.0:

- 4.1 Aplicacions web per a projectes. *Layout* dels continguts. Elements multimèdia. Accessibilitat. Control i retroinformació.
- 4.2 El correu web.
- 4.3 Aplicacions de telefonia i videoconferència a Internet.
- 4.4 Calendari i agenda electrònica per a maneig d'esdeveniments per Internet.
- 4.5 Elaboració col·laborativa de documents: processadors de text, formularis, fulls de càlcul, presentacions, imatges, mapes, entre altres.
- 4.6 Creació de pàgines web.
- 4.7 Integració d'eines web: l'oficina virtual a Internet.

Mòdul professional 11: Formació i Orientació Laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

UF 1: incorporació al treball

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.
 - 1.2 Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
 - 1.3 Planifica un projecte de carrera professional.
 - 1.4 Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
 - 1.5 Identifica els principals filons d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic superior en Assistència a la Direcció.
 - 1.6 Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.
 - 1.7 Preveu les alternatives d'autoocupació en els sectors professionals relacionats amb el títol.
 - 1.8 Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions.
2. Aplica les estratègies del treball en equip, valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil de tècnic superior en Assistència a la Direcció.
- 2.2 Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.
- 2.3 Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.
- 2.4 Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.
- 2.5 Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com a aspecte característic de les organitzacions.
- 2.6 Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.
- 2.7 Determina procediments per resoldre conflictes.
- 2.8 Resol els conflictes presentats en un equip.

2.9 Aplica habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

criteris d'avaluació

3.1 Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball.

3.2 Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.

3.3 Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral.

3.4 Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.

3.5 Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector d'assistència a la direcció.

3.6 Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius.

3.7 Valora les mesures de foment del treball.

3.8 Identifica el temps de treball i les mesures per conciliar la vida laboral i familiar.

3.9 Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.

3.10 Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren.

3.11 Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de solució de conflictes.

3.12 Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral.

3.13 Identifica la representació dels treballadors a l'empresa.

3.14 Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el títol de tècnic superior en Assistència a la Direcció i la seva incidència en les condicions de treball.

4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

criteris d'avaluació

4.1 Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.

4.2 Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de la Seguretat Social.

4.3 Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector de l'assistència a la direcció.

4.4 Identifica les obligacions d'empresari i treballador en el sistema de la Seguretat Social.

4.5 Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.

4.6 Classifica les prestacions del sistema de la Seguretat Social.

4.7 Identifica els requisits de les prestacions.

4.8 Determina possibles situacions legals d'atur.

4.9 Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

Continguts

1. Recerca activa d'ocupació:

- 1.1 Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
- 1.2 Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
- 1.3 Les capacitats clau del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
- 1.4 El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'assistència a la direcció.
- 1.5 Identificació d'itineraris formatius i professionalitzadors relacionats amb el títol. Titulacions i estudis d'assistència a la direcció.
- 1.6 Planificació de la carrera professional.
- 1.7 Definició i anàlisi del sector professional d'assistència a la direcció.
- 1.8 Filons d'ocupació en assistència a la direcció.
- 1.9 Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector.
- 1.10 Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.
- 1.11 Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.
- 1.12 El procés de presa de decisions.
- 1.13 Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.
- 1.14 Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
- 1.15 Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral.
- 1.16 Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.

2. Gestió del conflicte i equips de treball:

- 2.1 Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a l'eficàcia de l'organització.
- 2.2 Equips al sector d'assistència a la direcció segons les funcions que exerceixen.
- 2.3 Formes de participació en l'equip de treball.
- 2.4 Conflicte: característiques, fonts i etapes.
- 2.5 Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte.
- 2.6 Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Contractació:

- 3.1 Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 3.2 El dret del treball: concepte i fonts.
- 3.3 Anàlisi de la relació laboral individual.
- 3.4 Drets i deures que es deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
- 3.5 Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector d'assistència a la direcció i de les mesures de foment del treball.
- 3.6 Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar.
- 3.7 Interpretació del rebut del salari.

- 3.8 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
- 3.9 Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
- 3.10 Representació dels treballadors.
- 3.11 El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.
- 3.12 Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball del tècnic superior en Assistència a la Direcció.

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació:

- 4.1 Estructura del sistema de la Seguretat Social.
- 4.2 Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 4.3 Requisits de les prestacions.
- 4.4 Situacions protegides en la protecció per desocupació.
- 4.5 Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

UF 2: prevenció de riscos laborals

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
 - 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador.
 - 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
 - 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
 - 1.5 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.
 - 1.6 Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
 - 1.7 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic superior en Assistència a la Direcció.
- 2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant les responsabilitats de tots els agents implicats.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.2 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa en funció dels diferents criteris

CVE-DOGC-A-18166052-2018

establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

2.3 Determina les formes de representació dels treballadors a l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

2.4 Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.5 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu a l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal fer en cas d'emergència.

2.6 Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic superior en Assistència a la Direcció.

2.7 Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa.

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic superior en Assistència a la Direcció.

Críteris d'avaluació

3.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.

3.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.

3.3 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.

3.4 Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de diversa gravetat.

3.5 Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata.

3.6 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.

3.7 Determina els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts

1. Avaluació de riscos professionals:

1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.

1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.

1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.

1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.

1.5 Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.

1.6 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.

1.7 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

1.8 Riscos genèrics en el sector d'assistència a la direcció.

1.9 Danys per a la salut ocasionats pels riscos.

1.10 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar de les situacions de risc detectades en el sector d'assistència a la direcció.

2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 2.1 Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - 2.2 Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa.
 - 2.3 Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
 - 2.4 Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques.
 - 2.5 Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - 2.6 Determinació de la representació dels treballadors en matèria preventiva.
 - 2.7 Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
-
3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
 - 3.1 Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
 - 3.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.
 - 3.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 3.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - 3.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.
 - 3.6 Primeres actuacions en emergències amb ferits.

Mòdul professional 12: Projecte d'Assistència a la Direcció

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte d'assistència a la direcció. 99 hores

UF 1: projecte d'assistència a la direcció

Durada: 99 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les necessitats del sector productiu i de l'empresa u organització proposada, relacionant-les amb projectes tipus que les puguin satisfer.

- 1.1 Classifica les empreses o organitzacions del sector en funció del tipus de producte o servei que ofereixen.
- 1.2. Caracteritza les empreses o organitzacions tipus, indicant l'estructura organitzativa i les funcions de cada departament.
- 1.3 Identifica les necessitats més demandades a les empreses o organitzacions del sector.
- 1.4 Valora les oportunitats d'acció de negoci previsibles en el sector.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

1.6 Identifica el tipus de projecte requerit per donar resposta a les demandes previstes.

1.7 Determina les característiques específiques requerides pel projecte.

1.8 Identifica la normativa legal vigent en relació al projecte.

1.9 Identifica possibles ajudes o subvencions en relació al projecte.

1.10 Elabora el guió de treball que se seguirà per a l'elaboració del projecte.

2. Dissenya un projecte per donar suport a un equip de treball respecte a l'organització administrativa, la comunicació, la gestió documental i el treball col·laboratiu, preveient els recursos necessaris i desenvolupant les fases del projecte.

2.1 Estableix un sistema d'informació eficaç per a la presa de decisions respecte al projecte.

2.2 Analitza i avalua les dades obtingudes.

2.3 Realitza l'estudi de la viabilitat tècnica del projecte.

2.4 Identifica les fases del projecte i el seu contingut.

2.5 Estableix els objectius que és pretén aconseguir, identificant-ne l'abast.

2.6 Preveu els recursos materials i personals necessaris per portar-lo a terme.

2.7 Realitza el pressupost econòmic corresponent.

2.8 Identifica les necessitats de finançament per a la posada en marxa d'aquest.

2.9 Defineix i elabora la documentació necessària per al seu disseny.

2.10 Identifica els aspectes que s'han de controlar per a garantir la qualitat del projecte.

3. Planifica l'execució del projecte, determinant el pla d'intervenció i la documentació associada.

Críteris d'avaluació:

3.1 Seqüència les activitats, ordenant-les en funció de les necessitats d'implementació.

3.2 Determina els recursos i la logística necessaris per a cada activitat.

3.3 Identifica les necessitats de permisos i autoritzacions per dur a terme les activitats.

3.4 Determina els procediments d'actuació o execució de les activitats.

3.5 Identifica els riscos inherents a l'execució, definint el pla de prevenció de riscos i els mitjans i equips necessaris.

3.6 Planifica l'assignació de recursos materials i humans i els temps d'execució.

3.7 Fa la valoració econòmica que dona resposta a les condicions de la posada en pràctica.

3.8 Defineix i elabora la documentació necessària per a l'execució.

4. Defineix els procediments per al seguiment i control en l'execució del projecte, justificant la selecció de variables i instruments emprats.

Críteris d'avaluació:

4.1 Defineix el procediment d'avaluació de les activitats o intervencions.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 4.2 Defineix els indicadors de qualitat per fer l'avaluació.
- 4.3 Defineix el procediment per a l'avaluació de les incidències que puguin presentar-se durant la realització de les activitats, la possible solució i registre.
- 4.4 Defineix el procediment per gestionar els possibles canvis en els recursos i en les activitats, incloent el sistema de registre dels mateixos.
- 4.5 Defineix i elabora la documentació necessària per a l'avaluació de les activitats i del projecte.
- 4.6 Estableix el procediment per a la participació en l'avaluació dels usuaris o clients i elabora els documents específics.
- 4.7 Estableix un sistema per garantir el compliment del plec de condicions del projecte, quan aquest existeix.
5. Defineix els procediments per a la difusió del projecte, justificant la selecció dels mitjans emprats.
- 5.1 Defineix els procediments i els àmbits més adequats per a la difusió del projecte segons els objectius.
- 5.2 Seqüència les fases de difusió del projecte.
- 5.3 Fa la valoració econòmica i planifica l'assignació de recursos materials i humans per a la difusió del projecte.
- 5.4 Elaborar els continguts relacionats amb la difusió del projecte i la projecció de la imatge corporativa de l'empresa o organització amb les dues llengües oficials i utilitzant també les llengües estrangeres.
- 5.5 Elaborar els documents textuais, audiovisuals, i multimèdia, segons els procediments de difusió del projecte.
- 5.6 Estableix el procediment per a l'avaluació de l'impacte de la difusió del projecte.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul professional 13: Formació en Centres de Treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
 - 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
 - 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
 - 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
 - 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
 - 1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, davant d'altres tipus d'organitzacions relacionades.
 - 1.8 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.
 - 1.9 Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.
 - 1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
 - 1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.
2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

criteris d'avaluació

- 2.1 Compleix l'horari establert.
 - 2.2 Mostra una presentació personal adequada.
 - 2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.
 - 2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.
 - 2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.
 - 2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.
 - 2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.
 - 2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
 - 2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.
 - 2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
 - 2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.
3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

criteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

Activitats formatives de referència

- 1. Activitats formatives de referència relacionades amb l'atenció als clients/usuaris.
 - 1.1 Elaboració i supervisió de comunicacions orals o escrites de caràcter professional en diferents canals de comunicació.
 - 1.2 Informació i assessorament de productes i serveis.
 - 1.3 Gestió de queixes i reclamacions.
 - 1.4 Gestió dels arxius, manuals i informàtics, i de la transmissió de la informació i la comunicació a l'empresa.
- 2. Activitats formatives de referència relacionades amb l'elaboració i tramitació de documentació empresarial.
 - 2.1 Gestió i actualització de la informació jurídica requerida per l'activitat de l'empresa.
 - 2.2 Formalització de models de contractació.
 - 2.3 Elaboració i tramitació de la documentació requerida pels organismes públics.
 - 2.4 Elaboració i organització de la documentació administrativa, relacionada amb les transaccions comercials de l'empresa.
- 3. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea comptable i fiscal.
 - 3.1 Registre de les operacions comptables derivades de l'activitat de l'empresa.
 - 3.2 Formalització de la documentació relativa a les liquidacions de l'IVA.
 - 3.3 Formalització de les declaracions de retencions i pagaments a compte de diferents impostos i taxes, (IRPF, IS, i altres).
 - 3.4 Realització del control de la tresoreria.
 - 3.5 Gestió de cobraments i pagaments i elaboració de la documentació associada.
- 4. Activitats formatives de referència relacionades amb l'àrea de recursos humans.
 - 4.1 Elaboració i tramitació de la documentació relacionada amb l'àrea de recursos humans (comunicacions, bases de dades, calendaris, i altres).
 - 4.2 Gestió dels procediments administratius relatius a la selecció, formació i promoció de personal.
- 5. Activitats formatives de referència relacionades amb el suport a la gerència.
 - 5.1 Coordinació d'activitats de comunicació i relacions públiques, internes o externes.
 - 5.2 Selecció de les tècniques i instruments de protocol segons les directrius de l'empresa.
 - 5.3 Elaboració de cartes de serveis o de compromisos de qualitat empresarial.
 - 5.4 Gestió d'agendes de directius o d'equips de treball.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

5.5 Elaboració de dossiers, presentacions i altres tipus de documents en qualsevol suport.

5.6 Organització de reunions.

5.7 Gestió de projectes mitjançant una aplicació específica de control de projectes.

5.8 Col·laboració en la difusió i promoció dels resultats dels projectes.

6. Activitats formatives de referència relacionades amb l'organització d'esdeveniments.

6.1 Coordinació de les activitats i del grup de treball.

6.2 Planificació de les tasques i gestió del temps amb utilització d'aplicacions informàtiques.

6.3 Col·laboració en la difusió i promoció dels resultats dels projectes i esdeveniments.

6.4 Compilació i control dels resultats del projecte (esdeveniment).

6.5 Organització de viatges corporatius nacionals.

6.6 Organització de viatges corporatius internacionals.

6. Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa (manuais tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres), aplicant-la a les activitats professionals més habituals.

Criteris d'avaluació

1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.

1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa sobre diversos temes professionals.

1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.

1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals (correu postal, fax) o telemàtics (correu electrònic, web).

1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes per elaborar en la llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.

1.6 Completa en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.

1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.

Criteris d'avaluació

2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.

CVE-DOGC-A-18166052-2018

2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i els textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.

2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.

2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció al client o usuari.

2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.

2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.

2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.

2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquests resultats d'aprenentatge s'han d'aplicar en almenys un dels mòduls següents:

Comunicació i atenció al client

Gestió de la documentació jurídica i empresarial

Procés integral de l'activitat comercial

Ofimàtica i procés de la informació

Protocol empresarial

Organització d'esdeveniments empresarials

Gestió avançada de la informació

Formació i orientació laboral

7. Espais

| Espai formatiu | Superfície m² (30 alumnes) | Superfície m² (20 alumnes) | Grau d'ús |
|-------------------------------|--|--|------------------|
| Aula polivalent | 45 | 30 | 25% |
| Aula d'administració i gestió | 60 | 40 | 75% |

8. Professorat

8.1 Professorat de centres docents dependents del Departament d'Ensenyament

L'atribució docent dels mòduls professionals que constitueixen els ensenyaments d'aquest cicle formatiu correspon als professors del cos de catedràtics d'ensenyament secundari, del cos de professors d'ensenyament secundari i del cos de professors tècnics de formació professional, segons escaigui, de les especialitats establertes a continuació.

Especialitats dels professors amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu d'Assistència a la Direcció:

| Mòdul professional | Especialitat dels professors | Cos |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| Comunicació i Atenció al Client | Processos de gestió administrativa | Professors tècnics de formació professional |

CVE-DOGC-A-18166052-2018

| | | |
|--|---|---|
| Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Procés Integral de l'Activitat Comercial | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Ofimàtica i Procés de la Informació | Processos de gestió administrativa | Professors tècnics de formació professional |
| Anglès | Anglès Administració d'empreses* | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| | Processos de gestió administrativa* | Professors tècnics de formació professional |
| Segona Llengua Estrangera | Llengua estrangera Administració d'empreses* | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| | Processos de gestió administrativa* | Professors tècnics de formació professional |
| Protocol Empresarial | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Organització d'Esdeveniments Empresarials | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Gestió Avançada de la Informació | Processos de gestió administrativa | Professors tècnics de formació professional |
| Projecte d'Assistència a la Direcció | Processos de gestió administrativa | Professors tècnics de formació professional |
| | Administració d'empreses | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |
| Formació i Orientació Laboral | Formació i orientació laboral | Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari |

*Amb caràcter excepcional, sempre que disposin del nivell B2.

8.2 Titulacions equivalents a efectes de docència

| Cos | Especialitat dels professors | Titulació |
|-------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Catedràtics d'ensenyament secundari | Formació i orientació laboral | Diplomat en Ciències Empresarials |

CVE-DOGC-A-18166052-2018

| | | |
|------------------------------------|--------------------------|---|
| Professors d'ensenyament secundari | | Diplomat en Relacions Laborals Diplomat en Treball Social Diplomat en Educació Social Diplomat en Gestió i Administració Pública |
| | Administració d'empreses | Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Gestió i Administració Pública |

8.3 Professorat de centres de titularitat privada o de titularitat pública diferent del Departament d'Ensenyament

| Mòduls professionals | Titulació |
|---|---|
| Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial Procés Integral de l'Activitat Comercial Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa Anglès Segona Llengua Estrangera Protocol Empresarial Organització d'Esdeveniments Empresarials Projecte d'Assistència a la Direcció Formació i Orientació Laboral | Llicenciat, enginyer, arquitecte o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents a efectes de docència |
| Comunicació i Atenció al Client Ofimàtica i Procés de la Informació Gestió Avançada de la Informació Projecte d'Assistència a la Direcció | Llicenciat, enginyer, arquitecte o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents Diplomat, enginyer tècnic o arquitecte tècnic o el títol de grau corresponent o altres títols equivalents |

9. Convalidacions

9.1 Convalidacions entre els crèdits i mòduls professionals del cicle formatiu de Secretariat a l'empara de la LOGSE (Decret 64/1996, de 6 de febrer) i els mòduls professionals del currículum que s'estableixen en aquesta Ordre.

| CFGS (LOGSE) | | CFGS (LOE) |
|------------------|------------------|--|
| Crèdits | Mòduls | Mòduls professionals |
| Elements de Dret | Elements de Dret | Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial |

CVE-DOGC-A-18166052-2018

| | | |
|---|---|---|
| Gestió de Dades Elaboració i Presentació de Documents i Informació | Gestió de Dades Elaboració i Presentació de Documents i Informació | Ofimàtica i Procés de la Informació |
| Gestió de la Comunicació Atenció al Públic i Protocol | Comunicació i Relacions Professionals | Comunicació i Atenció al Client |
| Organització del Servei i Treballs de Secretariat | Organització del Servei i Treballs de Secretariat | Organització d'Esdeveniments Empresarials |
| Llengua Estrangera: Anglès | Llengua Estrangera: Anglès | Anglès |
| Segona Llengua Estrangera | Segona Llengua Estrangera | Segona Llengua Estrangera |
| Formació en Centres de Treball | Formació en Centres de Treball | Formació en Centres de Treball |

9.2 Altres convalidacions

Convalidacions entre els crèdits del CFGS Secretariat LOGSE i les unitats formatives del currículum que s'estableixen en aquesta Ordre.

| Crèdits del CFGS Secretariat | Unitats formatives dels mòduls professionals CFGS Assistència a la Direcció |
|-------------------------------|---|
| Síntesi | Unitats formatives del mòdul de projecte d'Assistència a la Direcció: UF 1: projecte d'assistència a la direcció |
| Formació i Orientació Laboral | Unitats formatives del mòdul de Formació i Orientació Laboral: UF 1: incorporació al treball |

10. Correspondències

10.1 Correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen el currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació.

| Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya | Mòduls professionals |
|---|--|
| UC_2-0988-11_3: preparar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant d'organismes i administracions públiques | Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial |
| UC_2-0238-11_3: realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació, desenvolupament i prevenció de riscos en l'àrea de recursos humans UC_2-0980-11_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans | Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa |
| UC_2-0987-11_3: administrar els sistemes d'informació i arxiu en suport convencional i informàtic UC_2-0986-11_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats | Ofimàtica i Procés de la Informació |

CVE-DOGC-A-18166052-2018

| | |
|--|---|
| UC_2-0233-11_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació | |
| UC_2-0500-11_3: gestionar i controlar la tresoreria i el seu pressupost UC_2-0979-11_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria | Procés Integral de l'Activitat Comercial |
| UC_2-0982-11_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció | Comunicació i Atenció al Client |
| UC_2-0983-11_3: gestionar de forma proactiva activitats d'assistència a la direcció en matèria d'organització | Organització d'esdeveniments empresarials |
| UC_2-0984-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en les activitats d'assistència a la direcció | Anglès (*) |
| UC_2-0985-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'assistència a la direcció | Segona llengua estrangera (*) |

(*) Es pot convalidar d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

10.2 Correspondència dels mòduls professionals que formen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació.

| Mòduls professionals | Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya |
|--|--|
| Gestió de la Documentació Jurídica i Empresarial | UC_2-0988-11_3: preparar i presentar expedients i documentació jurídica i empresarial davant d'organismes i administracions públiques |
| Recursos Humans i Responsabilitat Social Corporativa | UC_2-0238-11_3: realitzar el suport administratiu a les tasques de selecció, formació, desenvolupament i prevenció de riscos en l'àrea de recursos humans UC_2-0980-11_2: efectuar les activitats de suport administratiu de recursos humans |
| Ofimàtica i Procés de la Informació | UC_2-0987-11_3: administrar els sistemes d'informació i arxiu en suport convencional i informàtic UC_2-0986-11_3: elaborar documentació i presentacions professionals en diferents formats UC_2-0233-11_2: manejar aplicacions ofimàtiques en la gestió de la informació i la documentació |
| Procés Integral de l'Activitat Comercial | UC_2-0500-11_3: gestionar i controlar la tresoreria i el seu pressupost UC_2-0979-11_2: realitzar les gestions administratives de tresoreria |
| Comunicació i Atenció al Client | UC_2-0982-11_3: administrar i gestionar amb autonomia les comunicacions de la direcció |
| Organització d'Esdeveniments Empresarials | UC_2-0983-11_3: gestionar de forma proactiva activitats d'assistència a la direcció en matèria d'organització |
| Anglès | UC_2-0984-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en les |

CVE-DOGC-A-18166052-2018

| | |
|---------------------------|--|
| | activitats d'assistència a la direcció |
| Segona Llengua Estrangera | UC_2-0985-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats d'assistència a la direcció |

(18.166.052)