

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSELLERÍA DE CULTURA, EDUCACIÓN Y ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

*DECRETO 204/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Asistencia a la Dirección.*

El Estatuto de autonomía de Galicia, en su artículo 31, determina que es de la competencia plena de la Comunidad Autónoma de Galicia la regulación y la administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y en las leyes orgánicas que, conforme al apartado primero de su artículo 81, lo desarrollen.

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

Dicha ley establece que la Administración general del Estado, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 149.1, 30ª y 7ª de la Constitución española, y previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, cuyos contenidos podrán ampliar las administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

Establece, asimismo, que los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad tendrán carácter oficial y validez en todo el territorio del Estado y serán expedidos por las administraciones competentes, la educativa y la laboral respectivamente.

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece en su capítulo III del título preliminar que se entiende por currículum el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas por la citada ley.

En su capítulo V del título I establece los principios generales de la formación profesional inicial y dispone que el Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículum de cada una de ellas.



La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, y la Ley orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de economía sostenible, introducen modificaciones en la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, y en la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, en el marco legal de las enseñanzas de formación profesional, que pretenden, entre otros aspectos, adecuar la oferta formativa a las demandas de los sectores productivos.

El Real decreto 1147/2011, de 29 de julio, establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, tomando como base el Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

En su artículo 8, dedicado a la definición del currículum por las administraciones educativas en desarrollo del artículo 6 de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece que las administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán los currículos correspondientes ampliando y contextualizando los contenidos de los títulos a la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, y respetando su perfil profesional.

El Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo de Galicia, determina en sus capítulos III y IV, dedicados al currículum y la organización de las enseñanzas, la estructura que deben seguir los currículos y los módulos profesionales de los ciclos formativos en la comunidad autónoma de Galicia.

Publicado el Real decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección, y se fijan sus enseñanzas mínimas, y de acuerdo con su artículo 10.2, corresponde a la consellería con competencias en materia de educación establecer el currículum correspondiente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Con arreglo a lo anterior, este decreto desarrolla el currículum del ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en Asistencia a la Dirección. Este currículum adapta la nueva titulación al campo profesional y de trabajo de la realidad socioeconómica gallega y a las necesidades de cualificación del sector productivo en cuanto a especialización y polyvalencia, y posibilita una inserción laboral inmediata y una proyección profesional futura.

A estos efectos, y de acuerdo con lo establecido en el citado Decreto 114/2010, de 1 de julio, se determina la identificación del título, su perfil profesional, el entorno profesional, la prospectiva del título en el sector o en los sectores, las enseñanzas del ciclo formativo,



la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, así como los parámetros del contexto formativo para cada módulo profesional en lo que se refiere a espacios, equipamientos, titulaciones y especialidades del profesorado, y sus equivalencias a efectos de docencia.

Asimismo, se determinan los accesos a otros estudios, las modalidades y las materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo, las convalidaciones, exenciones y equivalencias, y la información sobre los requisitos necesarios según la legislación vigente para el ejercicio profesional, cuando proceda.

El currículum que se establece en este decreto se desarrolla teniendo en cuenta el perfil profesional del título a través de los objetivos generales que el alumnado debe alcanzar al finalizar el ciclo formativo y los objetivos propios de cada módulo profesional, expresados a través de una serie de resultados de aprendizaje, entendidos como las competencias que deben adquirir los alumnos y las alumnas en un contexto de aprendizaje, que les permitirán conseguir los logros profesionales necesarios para desarrollar sus funciones con éxito en el mundo laboral.

Asociada a cada resultado de aprendizaje, se establece una serie de contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal redactados de modo integrado, que proporcionarán el soporte de información y destreza preciso para lograr las competencias profesionales, personales y sociales propias del perfil del título.

En este sentido, la inclusión del módulo de Formación en centros de trabajo posibilita que el alumnado complete la formación adquirida en el centro educativo mediante la realización de un conjunto de actividades de producción y/o de servicios, que no tendrán carácter laboral, en situaciones reales de trabajo en el entorno productivo del centro, de acuerdo con las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

El módulo de Proyecto que se incluye en el ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección permitirá integrar de forma global los aspectos más relevantes de las competencias profesionales, personales y sociales características del título que se hayan abordado en el resto de los módulos profesionales, con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial.

La formación relativa a la prevención de riesgos laborales dentro del módulo de Formación y orientación laboral aumenta la empleabilidad del alumnado que supere estas enseñanzas y facilita su incorporación al mundo del trabajo, al capacitarlo para llevar a cabo



responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.

De acuerdo con el artículo 10 del citado Decreto 114/2010, de 1 de julio, se establece la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración, con la finalidad de facilitar la formación a lo largo de la vida, respetando, en todo caso, la necesaria coherencia de la formación asociada a cada una de ellas.

De conformidad con lo expuesto, a propuesta del conselleiro de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria, en el ejercicio de la facultad otorgada por el artículo 34 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, conforme a los dictámenes del Consejo Gallego de Formación Profesional y del Consejo Escolar de Galicia, y previa deliberación del Consello de la Xunta de Galicia, en su reunión del día veintisiete de diciembre de dos mil trece,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. *Objeto*

Este decreto establece el currículum que será de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia para las enseñanzas de formación profesional relativas al título de técnico superior en Asistencia a la Dirección, establecido por el Real decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

CAPÍTULO II

#### Identificación del título, perfil profesional, entorno profesional y prospectiva del título en el sector o en los sectores

#### Artículo 2. *Identificación*

El título de técnico superior en Asistencia a la Dirección se identifica por los siguientes elementos:

- Denominación: Asistencia a la Dirección.



- Nivel: formación profesional de grado superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Administración y Gestión.
- Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).
- Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior: nivel 1; técnico superior.

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

El perfil profesional del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección se determina por su competencia general, por sus competencias profesionales, personales y sociales, así como por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.

### Artículo 4. *Competencia general*

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

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

Las competencias profesionales, personales y sociales del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección son las que se relacionan:

- a) Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control.
- b) Comunicarse oralmente y por escrito de manera precisa en, por lo menos, dos lenguas extranjeras.



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

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

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

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

g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.

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

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

j) Desarrollar y verificar la atención a la clientela o a las personas usuarias en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa o de la institución.

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

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

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

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

ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su ámbito profesional, gestionando



su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación.

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

p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, y supervisar su desarrollo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, y aportar soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

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

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

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

t) Realizar la gestión básica para la creación y el funcionamiento de una pequeña empresa y tener iniciativa en su actividad profesional con sentido de la responsabilidad social.

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

**Artículo 6. *Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título***

1. Cualificaciones profesionales completas incluidas en el título:

a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas, ADG310\_3 (Real decreto 107/2008, de 1 de febrero), que incluye las siguientes unidades de competencia:

– UC0979\_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería.



- UC0980\_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos.
- UC0982\_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- UC0986\_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
- UC0987\_3: administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
- UC0988\_3: preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas.

b) Asistencia a la dirección, ADG309\_3 (Real decreto 107/2008, de 1 de febrero), que incluye las siguientes unidades de competencia:

- UC0982\_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
- UC0983\_3: gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
- UC0984\_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario/a competente, en las actividades de asistencia a la dirección.
- UC0985\_2: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario/a independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.
- UC0986\_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

## 2. Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Administración de recursos humanos, ADG084\_3 (Real decreto 295/2004, de 20 de febrero, modificado por el Real decreto 107/2008, de 1 de febrero):

- UC0233\_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.



– UC0238\_3: realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

b) Gestión financiera, ADG157\_3 (Real decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, modificado por el Real decreto 107/2008, de 1 de febrero):

– UC0500\_3: gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

#### Artículo 7. *Entorno profesional*

1. Las personas que obtengan el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección ejercerán su actividad junto a uno o más miembros directivos o ejecutivos, o bien de un equipo de trabajo (departamento, proyecto, grupo etc.) en un contexto de creciente internacionalización. Tiene un papel básicamente interpersonal, organizativo y administrativo, que puede desarrollarse en cualquier tipo de organización (empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales), que dan cabida a este tipo de profesional.

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

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

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

- Asistente a la dirección.
- Asistente personal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos y oficinas.
- Asistente jurídico/a.



- Asistente en departamentos de recursos humanos.
- Administrativo/a en la Administración y en organismos públicos.

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

1. Las actividades de las personas tituladas como asistente a la dirección han ido modificándose de modo notable bajo la doble influencia de los cambios tecnológicos y organizativos, que han favorecido lo siguiente:

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

3. La adscripción al personal con esta titulación de tareas que hasta ahora pertenecían al ámbito de responsabilidades de ejecutivos/as o directivos/as (búsqueda de información, recopilación, análisis y síntesis, conexión y seguimiento de casos o proyectos, coordinación de grupos de trabajo, control de áreas de recursos humanos o administración etc.)

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

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

### CAPÍTULO III

#### **Enseñanzas del ciclo formativo y parámetros básicos de contexto**

Artículo 9. *Objetivos generales*

Los objetivos generales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección son los siguientes:

- a) Identificar datos y parámetros en relación con los sistemas de comunicación y archivo, para administrar estos sistemas.



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

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

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

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

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

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

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

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

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención a la clientela o a las personas usuarias, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una, para desarrollarla y planificarla.

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

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

CVE-DOG: lomijix7-wum8-gfy8-bhn7-qenqemspnh74



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

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

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

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

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

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

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

s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, así como proponer y aplicar medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar ámbitos seguros.

t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y el diseño universales.

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

CVE-DOG: lomijix7-wum8-gfy8-bhn7-qenqemspnh74



v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.

w) Reconocer los derechos y los deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar en la ciudadanía democrática.

x) Analizar y valorar la participación, el respeto, la tolerancia y la igualdad de oportunidades, para hacer efectivo el principio de igualdad entre mujeres y hombres.

#### Artículo 10. *Módulos profesionales*

Los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección, que se desarrollan en el anexo I, son los que se relacionan:

- MP0179. Inglés.
- MP0180. Segunda lengua extranjera.
- MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
- MP0649. Ofimática y proceso de la información.
- MP0650. Proceso integral de la actividad comercial.
- MP0651. Comunicación y atención a la clientela.
- MP0661. Protocolo empresarial.
- MP0662. Organización de eventos empresariales.
- MP0663. Gestión avanzada de la información.
- MP0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección.
- MP0665. Formación y orientación laboral.
- MP0667. Formación en centros de trabajo.



**Artículo 11. Espacios y equipamientos**

1. Los espacios y los equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección son los establecidos en el anexo II.

2. Los espacios formativos establecidos respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, y cuantas otras normas sean de aplicación.

3. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

4. No es preciso que los espacios formativos identificados se diferencien mediante cerramiento.

5. La cantidad y las características de los equipamientos que se incluyen en cada espacio deberán estar en función del número de alumnos y alumnas, y serán las necesarias y suficientes para garantizar la calidad de la enseñanza y la adquisición de los resultados de aprendizaje.

6. El equipo dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá las normas de seguridad y prevención de riesgos, y cuantas otras sean de aplicación, y se respetarán los espacios o las superficies de seguridad que exijan las máquinas en funcionamiento.

**Artículo 12. Profesorado**

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección corresponde al profesorado del cuerpo de catedráticos y catedráticas de enseñanza secundaria, del cuerpo de profesorado de enseñanza secundaria y del cuerpo de profesorado técnico de formación profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A).

2. Las titulaciones requeridas para acceder a los cuerpos docentes citados son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas



especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere a Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de dicha ley. Las titulaciones equivalentes a las anteriores a efectos de docencia, para las especialidades del profesorado, son las recogidas en el anexo III B).

3. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el anexo III C).

La consellería con competencias en materia de educación establecerá un procedimiento de habilitación para ejercer la docencia, en el que se exigirá el cumplimiento de alguno de los siguientes requisitos:

Que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales.

Si dichos objetivos no estuviesen incluidos, además de la titulación deberá acreditarse mediante certificación una experiencia laboral de, por lo menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

#### CAPÍTULO IV

##### **Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia**

Artículo 13. *Preferencias para el acceso al ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección en relación con las modalidades y las materias de bachillerato cursadas*

Tendrá preferencia para acceder al ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección el alumnado que haya cursado la modalidad de bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 14. *Acceso y vinculación a otros estudios*

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



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

3. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones entre el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección y las enseñanzas universitarias de grado, se asignan 120 créditos ECTS distribuidos entre los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección.

#### Artículo 15. *Convalidaciones y exenciones*

1. Las convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo, con los módulos profesionales del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección, se establecen en el anexo IV.

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

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

- Acrediten, por lo menos, un año de experiencia laboral.
- Estén en posesión de la acreditación de la formación establecida para el desempeño de las funciones de nivel básico de la actividad preventiva, expedida de acuerdo con lo dispuesto en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.

4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 39 del Real decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre



que se acredite una experiencia relacionada con el ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección en los términos previstos en dicho artículo.

*Artículo 16. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención*

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

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

## CAPÍTULO V

### Organización de la impartición

*Artículo 17. Distribución horaria*

Los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección se organizarán por el régimen ordinario según se establece en el anexo VI.

*Artículo 18. Unidades formativas*

1. Con arreglo al artículo 10 del Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo de Galicia, y con la finalidad de promover la formación a lo largo de la vida y servir de referente para su impartición, se establece en el anexo VII la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

2. La consellería con competencias en materia de educación determinará los efectos académicos de la división de los módulos profesionales en unidades formativas.

*Artículo 19. Módulo de Proyecto*

1. El módulo de Proyecto incluido en el currículum del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección tiene por finalidad la integración efectiva de los aspectos más relevantes de las competencias profesionales, personales y sociales características del



título que se hayan abordado en el resto de los módulos profesionales, junto con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial. Se organizará sobre la base de la tutoría individual y colectiva. La atribución docente será a cargo del profesorado que imparta docencia en el ciclo formativo.

2. Se desarrollará previa evaluación positiva de todos los módulos profesionales de formación en el centro educativo, coincidiendo con la realización de una parte del módulo profesional de Formación en centros de trabajo, y se evaluará una vez cursado éste, al objeto de posibilitar la incorporación de las competencias adquiridas en él.

Disposición adicional primera. *Oferta en las modalidades semipresencial y a distancia del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección*

La impartición de las enseñanzas de los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección en las modalidades semipresencial o a distancia, que se ofrecerán únicamente por el régimen para las personas adultas, requerirá la autorización previa de la consellería con competencias en materia de educación, conforme al procedimiento que se establezca, y garantizará que el alumnado pueda conseguir los resultados de aprendizaje de éstos, de acuerdo con lo dispuesto en este decreto.

Disposición adicional segunda. *Titulaciones equivalentes y vinculación con las capacitaciones profesionales*

1. Los títulos que se relacionan a continuación tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección, establecido en el Real decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, cuyo currículum para Galicia se desarrolla en este decreto:

– Título de técnico especialista en Secretariado, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

– Título de técnico especialista en Secretariado Ejecutivo de Dirección, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

– Título de técnico especialista en Secretariado Bilingüe de Dirección, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.



– Título de técnico especialista en Secretariado Bilingüe y Comercial, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

– Título de técnico especialista en Secretariado Ejecutivo Multilingüe, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

– Título de técnico especialista en Biblioteconomía, Archivística y Documentación, rama Administrativa y Comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

– Título de técnico superior en Secretariado establecido por el Real decreto 1658/1994, de 22 de julio, cuyo currículum para Galicia fue establecido por el Decreto 303/1999, de 28 de octubre.

2. La formación establecida en este decreto en el módulo profesional de Formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.

3. Con arreglo a lo establecido en la disposición adicional cuarta del Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo de Galicia, sobre capacitaciones y carnés profesionales, la formación establecida en este decreto en el módulo profesional «MP0649. Ofimática y proceso de la información» que acredita la unidad de competencia UC0233\_2 «manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y de la documentación», según se recoge en el anexo V B), garantiza una formación adecuada y el nivel de conocimiento exigido para obtener la certificación gallega de competencias digitales en ofimática, conforme se establece en el Decreto 218/2011, de 17 de noviembre (DOG de 30 de noviembre), por el que se regula la certificación gallega de competencias digitales en ofimática.

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

1. Los elementos recogidos en este decreto no constituyen regulación del ejercicio de profesión regulada alguna.

CVE-DOG: lomijix7-wum8-gfy8-bhn7-qenqemspnh74



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

Disposición adicional cuarta. *Accesibilidad universal en las enseñanzas del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección*

1. La consellería con competencias en materia de educación garantizará que el alumnado pueda acceder y cursar el ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

2. Las programaciones didácticas que desarrollen el currículum establecido en este decreto deberán tener en cuenta el principio de «diseño universal». A tal efecto, recogerán las medidas necesarias a fin de que el alumnado pueda conseguir la competencia general del título, expresada a través de las competencias profesionales, personales y sociales, así como los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales.

3. En cualquier caso, estas medidas no podrán afectar de forma significativa a la consecución de los resultados de aprendizaje previstos para cada uno de los módulos profesionales.

Disposición adicional quinta. *Autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas reguladas en este decreto*

La autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección exigirá que desde el inicio del curso escolar se cumplan los requisitos de profesorado, espacios y equipamientos regulados en este decreto.

Disposición adicional sexta. *Desarrollo del currículum*

1. El currículum establecido en este decreto requiere un posterior desarrollo a través de las programaciones didácticas elaboradas por el equipo docente del ciclo formativo, con arreglo a lo establecido en el artículo 34 del Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo de Galicia. Estas programaciones concretarán y adaptarán el currículum al entorno socioeconómico del centro, tomando como referencia el perfil profesional del ciclo formativo a través de sus objetivos generales y de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.



2. Los centros educativos desarrollarán este currículum de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 79/2010, de 20 de mayo, para el plurilingüismo en la enseñanza no universitaria de Galicia.

Disposición transitoria única. *Centros privados con autorización para impartir el ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Secretariado, al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre*

La autorización concedida a los centros educativos de titularidad privada para impartir las enseñanzas a que se hace referencia en el Decreto 303/1999, de 28 de octubre, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Secretariado, se entenderá referida a las enseñanzas reguladas en este decreto.

Disposición derogatoria única. *Derogación de normas*

Queda derogado el Decreto 303/1999, de 28 de octubre, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Secretariado, y todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto, sin perjuicio de lo establecido en la disposición final primera.

Disposición final primera. *Implantación de las enseñanzas recogidas en este decreto*

1. En el curso 2014-2015 se implantará el primer curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse el primer curso de las enseñanzas a que se hace referencia en el Decreto 303/1999, de 28 de octubre, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Secretariado.

2. En el curso 2015-2016 se implantará el segundo curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse el segundo curso de las enseñanzas a que se hace referencia en el Decreto 303/1999, de 28 de octubre, por el que se establece el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en Secretariado.

3. En el curso 2014-2015 se implantarán las enseñanzas reguladas en este decreto por el régimen para las personas adultas.



Disposición final segunda. *Desarrollo normativo*

1. Se autoriza a la persona titular de la consellería con competencias en materia de educación a dictar las disposiciones que sean necesarias para la ejecución y el desarrollo de lo establecido en este decreto.

2. Se autoriza a la persona titular de la consellería con competencias en materia de educación a modificar el anexo II B), relativo a equipamientos, cuando por razones de obsolescencia o actualización tecnológica así se justifique.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor*

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, veintisiete de diciembre de dos mil trece

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Cultura, Educación y Ordenación Universitaria

1. Anexo I. Módulos profesionales.

1.1. Módulo profesional: Inglés.

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0179.
- Duración: 160 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

• RA1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, e interpreta con precisión el contenido del mensaje.

– CE1.1. Se ha identificado la idea principal del mensaje.



- CE1.2. Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar, y se ha identificado el estado de ánimo y el tono de la persona hablante.
- CE1.3. Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- CE1.4. Se han identificado los puntos de vista y las actitudes de la persona hablante.
- CE1.5. Se han identificado las ideas principales de declaraciones y de mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- CE1.6. Se ha comprendido con todo detalle lo que se dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- CE1.7. Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y de otros modos de presentación académica y profesional lingüísticamente complejos.
- CE1.8. Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, incluso sin entender todos sus elementos.
- RA2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos y analiza comprensivamente sus contenidos.
- CE2.1. Se han leído con un alto grado de independencia textos de diverso tipo, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a las finalidades, y se han utilizado fuentes de referencia adecuadas de modo selectivo.
- CE2.2. Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad y se ha captado fácilmente el significado esencial.
- CE2.3. Se han interpretado con todo detalle textos extensos y de relativa complejidad relacionados o no con su especialidad, con posibilidad de volver a leer las secciones difíciles.
- CE2.4. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiera.



- CE2.5. Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales, y se ha decidido sobre la oportunidad de un análisis más hondo.
- CE2.6. Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo, en caso necesario.
- CE2.7. Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax etc.).
- CE2.8. Se han interpretado instrucciones extensas y complejas que estén dentro de su especialidad.
- RA3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, y analiza el contenido de la situación, adaptándose al registro lingüístico de la persona interlocutora.
- CE3.1. Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- CE3.2. Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- CE3.3. Se ha comunicado espontáneamente y se ha adoptado un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- CE3.4. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- CE3.5. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- CE3.6. Se han expresado y se han defendido con claridad puntos de vista y se han aportado explicaciones y argumentos adecuados.
- CE3.7. Se ha descrito y se ha determinado la secuencia de un proceso de trabajo de su competencia.
- CE3.8. Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o de un procedimiento de trabajo elegido.
- CE3.9. Se ha solicitado la reformulación del discurso o de una parte de él, en caso necesario.



- RA4. Elabora documentos e informes propios del sector y relaciona los recursos lingüísticos con sus propósitos.
  - CE4.1. Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, para lo que se han sintetizado y se han evaluado las informaciones y los argumentos procedentes de varias fuentes.
  - CE4.2. Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión y se ha solicitado o se ha facilitado información general o detallada.
  - CE4.3. Se han redactado informes en donde se destaquen los aspectos significativos y se ofrezcan detalles relevantes que sirvan de apoyo.
  - CE4.4. Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
  - CE4.5. Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la formalización de documentos.
  - CE4.6. Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, y se ha utilizado un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
  - CE4.7. Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se elabore.
- RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características del país de la lengua inglesa.
  - CE5.1. Se han definido los rasgos más relevantes de las costumbres y de los usos de la comunidad en donde se hable la lengua inglesa.
  - CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios del país.
  - CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad en que se hable lengua inglesa.
  - CE5.4. Se han identificado los aspectos socioprofesionales propios del sector en cualquier tipo de texto.
  - CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social del país de lengua inglesa.



- CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

#### 1.1.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Análisis de mensajes orales.

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

##### BC2. Interpretación de mensajes escritos.

- Comprensión de mensajes, textos, y artículos básicos profesionales y cotidianos.
  - Soportes telemáticos: fax, correo electrónico y burofax.
  - Terminología específica del sector. «*False friends*».
  - Ideas principales y secundarias.
    - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «*phrasal verbs*», *I wish* + pasado simple o perfecto, *I wish* + *would*, *If only*; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
    - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.



- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

BC3. Producción de mensajes orales.

- Mensajes orales.
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - Terminología específica del sector. «*False friends*».
    - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «*phrasal verbs*», locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
    - Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
    - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos, y sus combinaciones. Sonidos y fonemas consonánticos, y sus agrupaciones.
    - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

BC4. Emisión de textos escritos.

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
  - Currículum y soportes telemáticos: fax, correo electrónico y burofax.
  - Terminología específica del sector.
  - Idea principal e ideas secundarias.



– Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «*phrasal verbs*», verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

– Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.

- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

- Coherencia textual:

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.

- Tipo y formato de texto.

- Variedad de lengua. Registro.

- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión.

- Ejemplificación.

- Conclusión y/o resumen del discurso.

- Uso de los signos de puntuación.

BC5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional, a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

- Reconocimiento de la lengua inglesa para ahondar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el/la interlocutor/ ora y la intención de éste/a.



### 1.1.3. Orientaciones pedagógicas.

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

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

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar el objetivo general b) del ciclo formativo, y las competencias b), c) y d).

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

- Utilización de la lengua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo el desarrollo de este módulo.
- Introducción del vocabulario inglés correspondiente a la terminología específica del sector.
- Selección y ejecución de estrategias didácticas que incorporen el uso del idioma inglés en actividades propias del sector profesional.
- Utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo.

### 1.2. Módulo profesional: Segunda lengua extranjera.

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0180.
- Duración: 157 horas.



### 1.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, e identifica el contenido global del mensaje.

- CE1.1. Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

- CE1.2. Se ha captado la idea principal del mensaje.

- CE1.3. Se ha identificado la información específica contenida en el mensaje.

- CE1.4. Se ha identificado la actitud y la intención de la persona interlocutora.

- CE1.5. Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

- CE1.6. Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa presenciada.

- CE1.7. Se han determinado los papeles que aparecen en una secuencia presenciada.

- RA2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos y analiza comprensivamente sus contenidos.

- CE2.1. Se ha hecho una lectura comprensiva de textos específicos de su ámbito profesional.

- CE2.2. Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

- CE2.3. Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

- CE2.4. Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, y se han utilizado materiales de consulta y diccionarios técnicos.

- CE2.5. Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax etc.).

- CE2.6. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiera.



– CE2.7. Se han leído con cierto grado de independencia textos de diversos tipos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura, aunque pueda presentar alguna dificultad, con modismos poco frecuentes.

• RA3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, y relaciona el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

– CE3.1. Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos y estrategias de interacción.

– CE3.2. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

– CE3.3. Se han manifestado preferencias laborales en el sector profesional.

– CE3.4. Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.

– CE3.5. Se ha establecido la secuencia de las actividades propias de un proceso productivo del sector profesional.

– CE3.6. Se han realizado con claridad presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de la especialidad.

– CE3.7. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

– CE3.8. Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a la profesión.

– CE3.9. Se ha intercambiado información específica con fluidez, utilizando frases de estructura sencilla.

• RA4. Elabora textos sencillos y relaciona las reglas gramaticales con su propósito.

– CE4.1. Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.

– CE4.2. Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.

– CE4.3. Se ha redactado un breve currículum vitae.

– CE4.4. Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

– CE4.5. Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.



– CE4.6. Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

– CE4.7. Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos relacionados con su entorno profesional.

• RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características de los países de la lengua extranjera.

– CE5.1. Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y de los usos de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

– CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios de los países de la lengua extranjera.

– CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

– CE5.4. Se han identificado en cualquier tipo de texto los aspectos socioprofesionales propios del sector.

– CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social de los países de la lengua extranjera.

– CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

#### 1.2.2. Contenidos.

##### BC1. Comprensión de mensajes orales.

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos y grabados. Distinción entre datos y opiniones e identificación de la intención de la persona hablante.
- Terminología específica del sector.
- Ideas principales y secundarias.



- Recursos lingüísticos: estructuras y funciones.
- Discriminación de las principales oposiciones fonológicas.
- Diferenciación entre fonemas vocálicos orales y nasales.

#### BC2. Interpretación de mensajes escritos.

- Comprensión de mensajes, textos y artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Terminología específica del sector.
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Interpretación de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículums, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales etc.
- Características específicas de documentos profesionales recibidos por medios telemáticos.

#### BC3. Producción de mensajes orales.

- Terminología específica del sector.
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Preferencias por el registro formal en el ámbito socioprofesional.
- Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Bienvenida y recepción de la clientela. Despedida.



- Uso del discurso indirecto. Transmisión de un aviso.
- Propuesta de actividades e informaciones varias.
- Respuesta afirmativa o negativa atenuada a una petición.
- Particularidades de la conversación telefónica.
- Resolución de problemas con la clientela. Interrogación.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Conectores lingüísticos.
- Lenguaje no verbal (código gestual).

#### BC4. Emisión de textos escritos.

- Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Nexos.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Uso de la descripción como recurso lingüístico.
- Lenguaje específico de internet en la lengua extranjera.
- Cumplimentación de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículums, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales etc.



- Coherencia textual.

BC5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más relevantes de los países de la lengua extranjera.

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieran un comportamiento socioprofesional, a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para ahondar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación y la intención de las personas interlocutoras.

### 1.2.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las actividades de asistencia a la dirección.

La tarea de asistencia a la dirección incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en una segunda lengua extranjera.

La formación del módulo contribuye a alcanzar el objetivo general b) del ciclo formativo, y las competencias b), c) y d).

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

- Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando una segunda lengua extranjera.
- Desarrollo de los procesos incluidos en las actividades de asistencia a la dirección, en una segunda lengua extranjera.
- Cumplimentación de documentos asociados a las actividades de asistencia a la dirección, en una segunda lengua extranjera.



– Identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones etc.), en una segunda lengua extranjera.

1.3. Módulo profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

- Equivalencia en créditos ECTS: 6.

- Código: MP0647.

- Duración: 80 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Caracteriza la estructura y la organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución española y la Unión Europea, reconociendo los organismos, las instituciones y las personas que las integran.

- CE1.1. Se han identificado los poderes públicos establecidos en la Constitución española y sus respectivas funciones.

- CE1.2. Se han determinado los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos, así como sus funciones, con arreglo a su legislación específica.

- CE1.3. Se han identificado los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de las administraciones autonómicas y locales, así como sus funciones.

- CE1.4. Se ha definido la estructura y las funciones básicas de las principales instituciones de la Unión Europea.

- CE1.5. Se han descrito las funciones y las competencias de los órganos, y la normativa aplicable a éstos.

- CE1.6. Se han descrito las relaciones entre los órganos de la Unión Europea y el resto de las administraciones estatales, así como la incidencia de la normativa europea en la estatal.



- RA2. Actualiza periódicamente la información jurídica requerida por la actividad empresarial, para lo que selecciona la legislación y la jurisprudencia relacionada con la organización.
  - CE2.1. Se han reconocido las fuentes del Derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico español.
  - CE2.2. Se han precisado las características de las normas jurídicas y de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
  - CE2.3. Se han relacionado las leyes con el resto de normas que las desarrollan, y se han identificado los órganos responsables de su aprobación y de su tramitación.
  - CE2.4. Se ha identificado la estructura de los boletines oficiales como medio de publicidad de las normas.
  - CE2.5. Se han seleccionado fuentes o bases de datos de documentación jurídica tradicionales y/o en internet, y se han establecido accesos directos a ellas, para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.
  - CE2.6. Se ha detectado la aparición de nueva normativa, jurisprudencia, notificaciones etc., consultando habitualmente las bases de datos jurídicas que puedan afectar a la entidad.
  - CE2.7. Se ha archivado la información hallada en los soportes o formatos establecidos, para posteriormente transmitirla a los departamentos correspondientes de la organización.
  - CE2.8. Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y en la custodia de los documentos.
- RA3. Organiza los documentos jurídicos relativos a la constitución y el funcionamiento de las entidades, cumpliendo la normativa civil y mercantil según las directrices definidas.
  - CE3.1. Se han identificado las diferencias y las similitudes entre las formas jurídicas de empresa.
  - CE3.2. Se ha determinado el proceso de constitución de una sociedad mercantil, y se ha indicado la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se generan.
  - CE3.3. Se han precisado las funciones de fedatarios/as y registros públicos, así como la estructura y las características de los documentos públicos habituales en el ámbito de los negocios.



- CE3.4. Se han descrito y se han analizado las características y los aspectos más significativos de los modelos de documentos más habituales en la vida societaria (estatutos, escrituras, actas etc.).
- CE3.5. Se han elaborado documentos societarios a partir de los datos aportados, modificando y adaptando los modelos disponibles.
- CE3.6. Se ha reconocido la importancia de la actuación de fedatarios/as en la elevación a público de los documentos, estimando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.
- CE3.7. Se han determinado las peculiaridades de la documentación mercantil acorde al objeto social de la empresa.
- CE3.8. Se ha verificado el cumplimiento de las características y los requisitos formales de los libros de la sociedad exigidos por la normativa mercantil.
- RA4. Cubre los modelos de contratación privados más habituales en el ámbito empresarial o documentos de fe pública, aplicando la normativa y los medios informáticos disponibles para su presentación y su firma.
- CE4.1. Se ha descrito el concepto de contrato y la capacidad para contratar según la normativa española.
- CE4.2. Se han identificado las modalidades de contratación y sus características.
- CE4.3. Se han identificado las normas relacionadas con los tipos de contratos del ámbito empresarial.
- CE4.4. Se ha recopilado y se ha cotejado la información y la documentación necesarias para la formalización de cada contrato, con arreglo a las instrucciones recibidas.
- CE4.5. Se han cubierto los modelos normalizados utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y las instrucciones recibidas.
- CE4.6. Se han verificado los datos de cada documento y se ha comprobado el cumplimiento y la exactitud de los requisitos contractuales y legales.
- CE4.7. Se ha valorado la utilización de la firma digital y de los certificados de autenticidad en la elaboración de los documentos que lo permitan.



– CE4.8. Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y en la custodia de los documentos.

• RA5. Elabora la documentación requerida por los organismos públicos en relación a los procedimientos administrativos, cumpliendo la legislación y las directrices definidas.

– CE5.1. Se ha definido el concepto y las fases del procedimiento administrativo común, de acuerdo con la normativa aplicable.

– CE5.2. Se han determinado las características y los requisitos legales y de formato de los documentos oficiales más usuales generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante el contencioso-administrativo.

– CE5.3. Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.

– CE5.4. Se han cubierto los impresos, los modelos o la documentación tipo de acuerdo con los datos, con la información disponible y con los requisitos legales establecidos.

– CE5.5. Se ha valorado la importancia de los plazos de cumplimentación de la documentación.

– CE5.6. Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.

– CE5.7. Se han descrito las características de la firma electrónica, sus efectos jurídicos, el proceso para su obtención y la normativa estatal y europea que la regula.

– CE5.8. Se ha procedimentado la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.

– CE5.9. Se han descrito los derechos de las corporaciones y de la ciudadanía en relación con la presentación de documentos ante la Administración.

– CE5.10. Se han determinado los trámites y la presentación de documentos tipo en los procesos y en los procedimientos de contratación pública, y en la concesión de subvenciones, según las bases de las convocatorias y la normativa de aplicación.



– CE5.11. Se han determinado las condiciones de custodia de los documentos y de los expedientes relacionados con las administraciones públicas, con garantía de su conservación y de su integridad.

### 1.3.2. Contenidos básicos.

#### BC1. Estructura y organización de las administraciones públicas y de la Unión Europea.

- Gobierno y Administración general del Estado.
- Comunidades autónomas.
- Administraciones locales.
- Organismos públicos.
- Unión Europea.

#### BC2. Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial.

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa.
- Normativa civil y mercantil.
- *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, diarios oficiales de las administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos etc.
- La empresa como ente jurídico y económico.

#### BC3. Organización de la documentación jurídica de constitución y funcionamiento ordinario de la empresa.

- Formas jurídicas de la empresa: empresario/a individual y sociedades.
- Documentación de constitución y modificación.



- Formalización de documentación contable.
- Fedatarios/as públicos/as.
- Registros oficiales de las administraciones públicas.
- Elevación a público de documentos: documentos notariales habituales.
- Ley de protección de datos.
- Normativa referente a los plazos obligatorios y a la forma de conservación y custodia de la documentación.
- Normativa referente a la Administración y la seguridad electrónica, y a la protección y conservación ambiental.

#### BC4. Formalización de los documentos de la contratación privada en la empresa.

- Análisis del proceso de contratación privado.
- Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.
- Contratos privados: civiles y mercantiles.
- Firma digital y certificados.

#### BC5. Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos.

- Acto administrativo.
- Procedimiento administrativo.
- Derechos de la ciudadanía frente a las administraciones públicas.
- Silencio administrativo. Recursos administrativos y judiciales.
- Tramitación de recursos.
- Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.



- Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más usuales generados en cada fase del procedimiento administrativo y recursos contenciosos administrativos.

- Firma digital y certificados.

- Contratación con organizaciones y administraciones públicas.

### 1.3.3. Orientaciones pedagógicas.

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

Esta función incluye aspectos como:

- Identificación de la organización y de las competencias de las administraciones públicas (comunitaria, estatal, autonómica, local etc.).

- Distinción entre las leyes y las normas que las desarrollan, los órganos responsables de su aprobación y el ámbito de aplicación.

- Constante actualización de las bases de normativa jurídica.

- Identificación, estructura y finalidad de los boletines y diarios oficiales.

- Complimentación, tramitación y custodia de los documentos jurídicos relativos a la constitución, la modificación y el funcionamiento de las organizaciones, con arreglo a la normativa civil y mercantil y las directrices definidas.

- Complimentación, tramitación y custodia de la documentación.

- Elaboración de la documentación exigida por los organismos públicos en tiempo y forma.

- Diferenciación entre los tipos de procedimientos administrativos.

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



Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en la gestión (confección o cumplimentación, tramitación y custodia) de la documentación jurídica y privada que se genera en cualquier tipo de empresas y organizaciones de carácter gubernamental y no gubernamental, pertenecientes a cualquier sector productivo. Actúa dependiendo de profesionales de despachos y oficinas, y puede tomar decisiones con autonomía y responsabilidad, por delegación.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales e) y v) del ciclo formativo, y las competencias e) y t).

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

- Identificación, estructura y organización de las administraciones públicas establecidas en la Constitución y la UE.
- Reconocimiento de los organismos, las instituciones y las personas que integran las administraciones públicas, y de su influencia en el desarrollo de las organizaciones y/o empresas.
- Definición de las fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico, y distinción entre derecho público y derecho privado.
- Diferenciación entre los tipos de leyes y normas, y su ámbito de aplicación.
- Determinación de la estructura y la finalidad de los boletines y diarios oficiales.
- Búsqueda, localización y manejo de bases de datos jurídicas.
- Identificación de las formas jurídicas de empresas.
- Reconocimiento de la documentación legal de constitución y funcionamiento ordinario de la empresa.
- Descripción de los registros oficiales de las administraciones públicas: mercantil, civil, de la propiedad etc.
- Reconocimiento de la obligatoriedad de elevar a público cierto tipo de documentos.



- Registro, archivo y custodia de la documentación empresarial y jurídica.
- Descripción de los procedimientos administrativos y de la documentación que generan.
- Interpretación, confección y tramitación de los expedientes de contratación con las administraciones públicas.
- Utilización de las herramientas informáticas en la gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- Definición de la firma electrónica, sus características y su uso.
- Reconocimiento de la normativa sobre custodia y conservación de la documentación generada en la actividad empresarial.

#### 1.4. Módulo profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

- Equivalencia en créditos ECTS: 6.
- Código: MP0648.
- Duración: 80 horas.

##### 1.4.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Caracteriza la empresa como una comunidad de personas, distinguiendo las implicaciones éticas de su comportamiento con respecto a los implicados en ésta.
  - CE1.1. Se han determinado las actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en ellas.
  - CE1.2. Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones.
  - CE1.3. Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.
  - CE1.4. Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.



- CE1.5. Se han seleccionado indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados («*stakeholders*»).
- CE1.6. Se han determinado elementos de mejora de las comunicaciones de las organizaciones externas e internas que promuevan la transparencia, la cooperación y la confianza.
  - RA2. Contrasta la aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa en las políticas de desarrollo de los recursos humanos de las empresas, valorando su adecuación a las buenas prácticas validadas internacionalmente.
- CE2.1. Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC).
- CE2.2. Se han analizado las políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.
- CE2.3. Se han analizado las recomendaciones y la normativa europea y española de organizaciones intergubernamentales con respecto a la RSC y al desarrollo de los recursos humanos.
- CE2.4. Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los/las trabajadores/as.
- CE2.5. Se han programado puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos.
  - RA3. Coordina los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización, aplicando habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos.
- CE3.1. Se han descrito las funciones que haya que desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de recursos humanos.
- CE3.2. Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los papeles laborales.
- CE3.3. Se han establecido los canales de comunicación interna entre los departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.
- CE3.4. Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa.



- CE3.5. Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del departamento de recursos humanos.
- CE3.6. Se ha establecido el modo de organizar y conservar la documentación del departamento de recursos humanos en soporte convencional e informático.
- CE3.7. Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y el tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.
- CE3.8. Se ha valorado la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de recursos humanos.
- RA4. Aplica los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos, eligiendo los métodos y los instrumentos más adecuados a la política de cada organización.
- CE4.1. Se han identificado los organismos y las empresas relevantes en el mercado laboral dedicados a la selección y la formación de recursos humanos.
- CE4.2. Se ha establecido la secuencia de las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales.
- CE4.3. Se ha identificado la información que se genera en cada fase de un proceso de selección de personal.
- CE4.4. Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de perfil del puesto de trabajo para seleccionar los currículums.
- CE4.5. Se han establecido las características de los métodos y los instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo.
- CE4.6. Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.
- CE4.7. Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.



– CE4.8. Se ha registrado y se ha archivado la información y la documentación relevante del proceso de selección.

• RA5. Gestiona los procedimientos administrativos relativos a la formación, la promoción y el desarrollo de recursos humanos, designando los métodos y los instrumentos más adecuados.

– CE5.1. Se han planificado las fases de los procesos de formación y promoción de personal.

– CE5.2. Se han establecido las características de los métodos y los instrumentos de los procesos de formación.

– CE5.3. Se ha identificado la información que se genera en cada fase de los procesos de formación y promoción de personal.

– CE5.4. Se ha elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal.

– CE5.5. Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos.

– CE5.6. Se ha reunido información sobre las necesidades formativas de la empresa.

– CE5.7. Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación.

– CE5.8. Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción.

– CE5.9. Se ha registrado y se ha archivado la información y la documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.

– CE5.10. Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.

1.4.2. Contenidos básicos.

BC1. Características de la empresa como comunidad de personas.

• Ética y empresa: empresa como comunidad y sujeto moral.



- Personificación de las tareas: comportamientos y actitudes.
- Comunidad de implicados/as («*stakeholders*»): directivos/as, empleados/as, accionistas, clientela y personas usuarias.
- Ética empresarial, competitividad y globalización.
- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

#### BC2. Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC).

- RSC: recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT etc.).
- Políticas de recursos humanos y RSC.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.

#### BC3. Coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización.

- Recursos humanos en la empresa: organización formal e informal.
- Departamento de recursos humanos: modelos de gestión de recursos humanos.
- Comunicación en el departamento de recursos humanos.
- Actualización de la información: procedimientos.
- Sistemas de control de personal.
- Registro y archivo de información y de documentación.
- Aplicación de la ley de protección de datos.

#### BC4. Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos.

- Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.



- Planificación de los recursos humanos.
- Determinación del perfil profesional.
- Sistemas de selección de personal.
- Elaboración de la oferta de empleo.
- Recepción de candidaturas.
- Desarrollo de las pruebas de selección.
- Elección de la persona candidata.
- Información al nuevo personal sobre la documentación que deba aportar.
- Registro y archivo de la información y documentación.

BC5. Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y la promoción de personal.

- Formación en la empresa: detección de las necesidades.
- Plan de formación: recursos materiales y humanos.
- Evaluación del plan: presupuesto.
- Métodos del desarrollo profesional.
- Gestión y organización de la formación: procedimientos administrativos.
- Programas de formación de las administraciones públicas.
- Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.
- Sistemas de promoción e incentivos.
- Registro y archivo de la información y de la documentación.
- Seguimiento y evaluación de la formación.



#### 1.4.3. Orientaciones pedagógicas.

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

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en la gestión de los procesos de selección, formación y promoción del personal de una organización de cualquier sector productivo, necesarios para una adecuada gestión de los recursos humanos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales i) y p) del ciclo formativo, y las competencias i) y q).

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

- Interpretación de la normativa laboral.
- Descripción de derechos y deberes laborales y sindicales básicos de los/las empresarios/as y de los/las trabajadores/as.
- Identificación de las gestiones administrativas relativas a la gestión de la seguridad y salud laboral, aplicando la normativa.
- Comunicaciones orales y escritas entre los departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.



- Sistemas de control de personal que se aplican en una organización.
- Gestiones administrativas que se generan en los procesos de selección, formación y promoción de personal.
- Registro y archivo de la información y de la documentación que se genera en el departamento de recursos humanos.
- Utilización de las herramientas informáticas en el tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.

#### 1.5. Módulo profesional: Ofimática y proceso de la información.

- Equivalencia en créditos ECTS: 12.
- Código: MP0649.
- Duración: 240 horas.

##### 1.5.1. Unidad formativa 1: Operatoria de teclados.

- Código: MP0649\_13.
- Duración: 52 horas.

##### 1.5.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Procesa textos alfanuméricos en un teclado extendido aplicando las técnicas mecanográficas.
  - CE1.1. Se han organizado los elementos y los espacios de trabajo.
  - CE1.2. Se ha mantenido la posición corporal correcta.
  - CE1.3. Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
  - CE1.4. Se han precisado los requisitos básicos de un equipo informático y las funciones de puesta en marcha del terminal informático.



- CE1.5. Se han empleado coordinadamente las filas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.
- CE1.6. Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
- CE1.7. Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en las lenguas propias y en lenguas extranjeras.
- CE1.8. Se ha controlado la velocidad (mínimo de 350 ppm) y la precisión (máximo de una falta por minuto), con la ayuda de un programa informático.
- CE1.9. Se han aplicado las normas de presentación de los documentos de texto.
- CE1.10. Se han localizado y se han corregido los errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.

#### 1.5.1.2. Contenidos básicos.

#### BC1. Procesado de textos alfanuméricos en teclados extendidos.

- Postura corporal ante el terminal.
- Requisitos básicos y puesta en marcha de un terminal informático.
- Colocación de los dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica de escritura al tacto:
  - Escritura de palabras simples.
  - Escritura de palabras de dificultad progresiva.
  - Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
  - Copia de textos con velocidad controlada.
  - Escritura de textos en los idiomas propios y en idiomas extranjeros.
- Corrección de errores.



### 1.5.2. Unidad formativa 2: Aplicaciones informáticas de gestión.

- Código: MP0649\_23.
- Duración: 135 horas.

#### 1.5.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Mantiene en condiciones óptimas de funcionamiento los equipos, las aplicaciones y la red, instalando y actualizando los componentes de hardware y software necesarios.

- CE1.1. Se han realizado pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos.
- CE1.2. Se han comprobado las conexiones de los puertos de comunicación.
- CE1.3. Se han identificado los elementos básicos (de hardware y software) de un sistema en red.
- CE1.4. Se han caracterizado los procedimientos generales de operaciones en un sistema de red.
- CE1.5. Se han utilizado las funciones básicas del sistema operativo.
- CE1.6. Se han aplicado medidas de seguridad y confidencialidad, identificando el programa cortafuegos y el antivirus.
- CE1.7. Se ha compartido información con otros/as usuarios/as de la red.
- CE1.8. Se han ejecutado funciones básicas de usuario/a (conexión, desconexión, óptimo aprovechamiento del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otros/as usuarios/as, conexión con otros sistemas o redes etc.).
- CE1.9. Se han identificado y se han establecido las fases del proceso de instalación y actualización.



- RA2. Elabora hojas de cálculo adaptadas a las necesidades que se presenten en el tratamiento de la información, aplicando las opciones avanzadas.
  - CE2.1. Se han utilizado las prestaciones de la hoja de cálculo para realizar gestiones de tesorería, cálculos comerciales y otras operaciones administrativas.
  - CE2.2. Se han diseñado y se han elaborado documentos con la hoja de cálculo.
  - CE2.3. Se han relacionado y se han actualizado hojas de cálculo.
  - CE2.4. Se han creado y se han anidado fórmulas y funciones.
  - CE2.5. Se han establecido contraseñas para proteger celdas, hojas y libros.
  - CE2.6. Se han obtenido gráficos para el análisis de la información.
  - CE2.7. Se han empleado macros para la realización de documentos y plantillas.
  - CE2.8. Se han importado y se han exportado hojas de cálculo creadas con otras aplicaciones y otros formatos.
  - CE2.9. Se ha utilizado la hoja de cálculo como base de datos (formularios, creación de listas, filtrado, y protección y ordenación de datos).
  - CE2.10. Se han utilizado aplicaciones y periféricos para introducir textos, números, códigos e imágenes.
  - CE2.11. Se han utilizado las opciones de trabajo en grupo.
- RA3. Elabora documentos de textos, utilizando las opciones avanzadas de un procesador de textos.
  - CE3.1. Se han utilizado funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
  - CE3.2. Se han identificado las características de cada tipo de documento.
  - CE3.3. Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.



- CE3.4. Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo, incluyendo utilidades de combinación.
  - CE3.5. Se han integrado objetos, gráficos, tablas, hojas de cálculo, hipervínculos etc.
  - CE3.6. Se han detectado y se han corregido los errores cometidos.
  - CE3.7. Se ha recuperado y se ha utilizado la información almacenada.
  - CE3.8. Se han utilizado las funciones y las utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
  - RA4. Utiliza sistemas de gestión de bases de datos adaptadas a las necesidades que se presenten en el tratamiento de la información administrativa, aplicando las opciones avanzadas.
  - CE4.1. Se han ordenado y se han clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.
  - CE4.2. Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.
  - CE4.3. Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.
  - CE4.4. Se han realizado formularios con criterios precisos.
  - CE4.5. Se han actualizado, se han fusionado y se han eliminado registros de las bases de datos.
  - CE4.6. Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.
  - CE4.7. Se ha realizado la búsqueda y el filtrado sobre la información almacenada.
  - CE4.8. Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.
  - CE4.9. Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requisitos de la organización.
- 1.5.2.2. Contenidos básicos.
- BC1. Mantenimiento básico de los equipos, las aplicaciones y la red.
- Elementos de hardware.



- Periféricos de entrada: teclados, escáner etc.
- Elementos de software: programas para el procesado de la información (reconocimiento de voz); software libre y software propietario.
- Sistemas operativos: funciones básicas.
- Redes locales: componentes, configuraciones principales, compartición y actualización de recursos.
- Descarga, instalación, configuración y actualización de aplicaciones, programas y utilidades a través de soportes físicos y de la red.

#### BC2. Elaboración de hojas de cálculo.

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga de hojas de cálculo.
- Diseño.
- Edición de hojas de cálculo.
- Gráficos.
- Tratamiento de datos.
- Otras utilidades.
- Gestión de archivos.
- Automatización de procesos en las hojas de cálculo. Macros.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Relaciones con otras aplicaciones: importación y exportación.
- Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios etc.



BC3. Creación de documentos con procesadores de texto.

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Diseño de documentos y plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Verificación ortográfica.
- Combinación de documentos.
- Gestión de archivos.
- Impresión de textos.
- Relaciones con otras aplicaciones: importación y exportación; conversión a PDF.
- Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios etc.
- Opciones avanzadas: automatización de procesos (macros); reconocimiento óptico de caracteres; utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

BC4. Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa.

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Diseño de una base de datos.
- Utilización de una base de datos.
- Relación con otras aplicaciones.
- Impresión.



### 1.5.3. Unidad formativa 3: Multimedia.

- Código: MP0649\_33.
- Duración: 53 horas.

#### 1.5.3.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

• RA1. Gestiona los sistemas de archivos buscando y seleccionando con medios convencionales e informáticos la información necesaria.

- CE1.1. Se han detectado necesidades de información.
- CE1.2. Se han identificado las fuentes de obtención de información y se han establecido prioridades.
- CE1.3. Se han elegido buscadores en intranet y en internet según criterios de rapidez y de opciones de búsqueda.
- CE1.4. Se han empleado herramientas web 2.0 para obtener y producir información.
- CE1.5. Se han utilizado los criterios de búsqueda para restringir el número de resultados que se obtengan.
- CE1.6. Se han aplicado sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información.
- CE1.7. Se ha analizado la información obtenida, archivándola y/o registrándola, en su caso.
- CE1.8. Se han organizado los archivos para facilitar la búsqueda posterior.
- CE1.9. Se ha actualizado la información necesaria.
- CE1.10. Se han cumplido los plazos previstos.
- CE1.11. Se han realizado copias de los archivos.
- CE1.12. Se han utilizado los compresores y los descompresores de archivos.



- RA2. Gestiona integradamente la información proveniente de diversas aplicaciones, así como archivos audiovisuales, utilizando programas y periféricos específicos.
  - CE2.1. Se han gestionado de modo integrado bases de datos, textos, imágenes etc., importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.
  - CE2.2. Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.
  - CE2.3. Se ha creado y se ha mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.
  - CE2.4. Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiera obtener.
  - CE2.5. Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.
- RA3. Gestiona el correo y la agenda electrónica utilizando aplicaciones específicas.
  - CE3.1. Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.
  - CE3.2. Se ha identificado emisor/ora, destinatario/a y contenido en un mensaje de correo.
  - CE3.3. Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.
  - CE3.4. Se ha canalizado la información a todos los agentes implicados.
  - CE3.5. Se ha comprobado la recepción del mensaje.
  - CE3.6. Se han organizado las bandejas de entrada y salida.
  - CE3.7. Se ha registrado la entrada y la salida de correos.
  - CE3.8. Se han imprimido, se han archivado o se han eliminado los mensajes de correo.
  - CE3.9. Se han aplicado las funciones y las utilidades que ofrece la agenda electrónica como método de organización del departamento.



– CE.3.10. Se han conectado y se han sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.

- RA4. Elabora presentaciones multimedia de documentos e informes utilizando aplicaciones específicas.

– CE4.1. Se ha realizado el análisis y la selección de la información que se quiera incluir.

– CE4.2. Se han insertado objetos (tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotos, dibujos, organigramas, archivos de sonido y vídeo etc.).

– CE4.3. Se ha distribuido la información de manera clara y estructurada.

– CE4.4. Se han animado los objetos según el objetivo de la presentación.

– CE4.5. Se han creado presentaciones para acompañar exposiciones orales.

– CE4.6. Se han realizado presentaciones relacionadas con informes o documentación empresarial.

1.5.3.2. Contenidos básicos.

BC1. Gestión de archivos y búsqueda de información.

- Internet y navegadores.
- Utilidad de los navegadores.
- Herramientas web 2.0: blogs, wikis, servicios de alojamiento de vídeos e imágenes, redes sociales etc.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web.
- Comprensión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación y exportación de la información.
- Técnicas de archivo.



- Archivo informático: gestión documental.

#### BC2. Gestión integrada de archivos.

- Archivos integrados por varias aplicaciones: hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos etc.

- Grabación, transmisión, percepción y comprensión: dispositivos de captación y reproducción.

- Contenido visual y sonoro.
- Objetivo de la comunicación de los contenidos.
- Inserción en otros medios o documentos.
- Obsolescencia y actualización.

#### BC3. Gestión de correo y agenda electrónica.

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: configuración y personalización.
- Plantillas y firma corporativas.
- Foros de noticias (*news*): configuración, uso y sincronización de mensajes. Libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución y poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos: enviar, borrar, guardar, copias de seguridad etc. Configuración de las opciones de seguimiento.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos, tareas etc.
- Sincronización con dispositivos móviles.
- Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.

Filtros.



BC4. Elaboración de presentaciones.

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación.
- Utilidades de la aplicación.
- Procedimiento de protección de datos: copias de seguridad.
- Relaciones con otras aplicaciones.

1.5.4. Orientaciones pedagógicas.

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

Esta función incluye aspectos como:

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en comunicaciones de cualquier tipo, atención a la clientela, procesado de datos, documentación, tramitación y registro.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales g), h) y l) del ciclo formativo, y las competencias a), h), l), n) y ñ).



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

- Análisis de los cambios y las novedades que se producen en el mercado de aplicaciones informáticas.

- Instalación y actualización de aplicaciones.

- Elaboración de documentos (manuales, informes, partes de incidencia etc.).

- Asistencia y resolución de problemas en la explotación de aplicaciones.

1.6. Módulo profesional: Proceso integral de la actividad comercial.

- Equivalencia en créditos ECTS: 11.

- Código: MP0650.

- Duración: 133 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Determina los elementos patrimoniales de la empresa analizando la actividad empresarial.

- CE1.1. Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

- CE1.2. Se ha diferenciado entre inversión y financiación, entre inversión y gasto, entre gasto y pago, y entre ingreso y cobro.

- CE1.3. Se han distinguido los sectores económicos basándose en la tipología de actividades que se desarrollan en ellos.

- CE1.4. Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.

- CE1.5. Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.



- CE1.6. Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero, y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- CE1.7. Se ha clasificado un conjunto de elementos patrimoniales en masas patrimoniales.
- RA2. Integra la normativa contable y el método de la partida doble analizando el PGC-PME y la metodología contable.
- CE2.1. Se han distinguido las fases del ciclo contable completo adaptándolas a la legislación española.
- CE2.2. Se ha definido el concepto de cuenta como instrumento para representar los elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.
- CE2.3. Se han determinado las características más importantes del método de contabilización por partida doble.
- CE2.4. Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales.
- CE2.5. Se ha definido el concepto de resultado contable y se han diferenciado las cuentas de ingresos y los gastos.
- CE2.6. Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.
- CE2.7. Se han relacionado las partes del PGC y se han diferenciado las obligatorias de las no obligatorias.
- CE2.8. Se ha codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC, identificando su función en la asociación y el desglose de la información contable.
- CE2.9. Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC y se ha determinado su función.
- RA3. Gestiona la información sobre tributos que afectan o gravan a la actividad comercial de la empresa, para lo que selecciona y aplica la normativa mercantil y fiscal.
- CE3.1. Se ha identificado la normativa fiscal básica.



- CE3.2. Se han clasificado los tributos y se han identificado sus características básicas.
- CE3.3. Se han identificado los elementos tributarios.
- CE3.4. Se han clasificado los impuestos teniendo en cuenta la diferencia entre los directos y los indirectos.
- CE3.5. Se han identificado las principales figuras impositivas de la actividad empresarial.
- CE3.6. Se han identificado las normas mercantiles y fiscales básicas aplicables a las operaciones de compraventa.
- CE3.7. Se han distinguido y se han reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.
- CE3.8. Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.
- CE3.9. Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el IVA, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.
- CE3.10. Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y se ha elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación.
- CE3.11. Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.
- RA4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, en relación con las transacciones comerciales de la empresa.
- CE4.1. Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.
- CE4.2. Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compra y la venta.
- CE4.3. Se han identificado y se han cubierto los documentos relativos a la compra y la venta en la empresa, precisando los requisitos formales que deban reunir.
- CE4.4. Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.



- CE4.5. Se ha verificado que la documentación comercial recibida y emitida cumpla la legislación y los procedimientos internos de una empresa.
- CE4.6. Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
- CE4.7. Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.
- CE4.8. Se ha gestionado la documentación manifestando rigor y precisión.
- CE4.9. Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.
- RA5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.
  - CE5.1. Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de pagos y gestión de los cobros.
  - CE5.2. Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, teniendo en cuenta la diferencia entre pago al contado y aplazado.
  - CE5.3. Se han comparado las formas de financiación comercial más usuales.
  - CE5.4. Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.
  - CE5.5. Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales, en operaciones de descuento.
  - CE5.6. Se han calculado las comisiones y los gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.
- RA6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y las normas del PGC-PME.
  - CE6.1. Se han identificado y se han codificado las cuentas que intervienen en las operaciones relacionadas con la actividad comercial conforme al PGC-PME.



- CE6.2. Se han aplicado criterios de cargo y abono según el PGC-PME.
- CE6.3. Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales del proceso comercial.
- CE6.4. Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
- CE6.5. Se han registrado de los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.
- CE6.6. Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.
- CE6.7. Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.
- CE6.8. Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.
- CE6.9. Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- CE6.10. Se ha gestionado la documentación manifestando rigor y precisión.
- RA7. Efectúa la gestión y el control de la tesorería utilizando aplicaciones informáticas.
- CE7.1. Se han establecido la función y los métodos del control de la tesorería en la empresa.
- CE7.2. Se han cubierto los libros y registros de tesorería.
- CE7.3. Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y se han detectado las desviaciones.
- CE7.4. Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- CE7.5. Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- CE7.6. Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.



- CE7.7. Se ha valorado la utilización de medios en línea, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.
- CE7.8. Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
- CE7.9. Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.
- CE7.10. Se ha identificado el procedimiento para la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.

#### 1.6.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa.

- Actividad económica y ciclo económico.
- Empresa: concepto y tipos.
- Patrimonio de la empresa y la contabilidad: elementos patrimoniales; masas patrimoniales; activo, pasivo y patrimonio neto de una empresa; equilibrio patrimonial.

##### BC2. Integración de la contabilidad y metodología contable.

- Operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Teoría de las cuentas: concepto, estructura y tipos de cuentas.
- Método por partida doble.
- Resultado contable.
- Normalización contable. El PGC: marco conceptual, principios contables, normas de valoración, cuadro de cuentas, definiciones y relaciones contables, y cuentas anuales.

##### BC3. Gestión de la información sobre tributos que grava la actividad comercial.

- Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.



- Clases de tributos: impuestos, tasas y contribuciones especiales.
- Elementos del impuesto.
- Clasificación de los impuestos: directos e indirectos.
- Elementos tributarios del IS y del IRPF.
- Impuesto sobre el valor añadido: elementos; operaciones sujetas, no sujetas y exentas; régimen general y regímenes especiales; libros registro; declaraciones-liquidaciones y resumen anual del IVA; presentación telemática.

BC4. Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales.

- Actividad comercial.
- Documentos administrativos de compraventa: tipos y requisitos formales.
- Cálculos de la actividad comercial.
- Libros registros de facturas. Aplicación informática de facturación.

BC5. Trámites de gestión de cobros y pagos, y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería.

- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobro y de los pagos.
- Medios de cobro y pago.
- Capitalización simple.
- Cálculo del descuento simple.
- Equivalencia financiera.
- Capitalización compuesta: tanto nominal y tanto efectivo. TAE.
- Comisiones y gastos en determinados productos y servicios financieros básicos relacionados con el aplazamiento del pago y el descuento comercial.



BC6. Registro contable de la actividad comercial.

- Compras de mercancías y operaciones relacionadas.
- Ventas de mercancías y operaciones relacionadas.
- Operaciones relacionadas con las existencias.
- Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.
- Problemática contable de los derechos de cobro.
- Declaración-liquidación de IVA.
- Desarrollo del ciclo contable.
- Aplicaciones informáticas.

BC7. Gestión y control de la tesorería.

- Libros registro de tesorería.
- Presupuesto de tesorería.
- Gestión de cuentas bancarias. Banca en línea.
- Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas
- Herramientas informáticas específicas: hojas de cálculo.

1.6.3. Orientaciones pedagógicas.

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

- Confección, registro y control de la documentación administrativa de la actividad comercial.
- Gestión y control de la tesorería.



– Registro contable de las operaciones más comunes relacionadas con la actividad comercial de la empresa.

– Confección de la documentación, y gestión y control de las obligaciones tributarias derivadas de la actividad comercial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en el área administrativa de pequeñas y medianas empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales h) y t) del ciclo formativo, y las competencias h) y s).

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

- Análisis e interpretación de la normativa mercantil, contable y fiscal.
- Confección y registro de la documentación administrativa relacionada con la actividad comercial de la empresa, utilizando una aplicación informática de facturación.
- Cumplimentación de documentos generados en procesos de cobro y pago, así como el análisis de los libros de tesorería y la utilización de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
- Contabilización informática de operaciones derivadas de la actividad comercial, materializadas en documentos soporte.

1.7. Módulo profesional: Comunicación y atención a la clientela.

- Equivalencia en créditos ECTS: 12.
- Código: MP0651.
- Duración: 160 horas.

1.7.1. Unidad formativa 1: Comunicación y archivo.

- Código: MP0651\_12.



- Duración: 105 horas.

#### 1.7.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.

– CE1.1. Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, con descripción de sus características jurídicas, funcionales y organizativas.

– CE1.2. Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.

– CE1.3. Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o prestación de un servicio de calidad.

– CE1.4. Se han relacionado los estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.

– CE1.5. Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.

– CE1.6. Se han diferenciado los procesos de comunicación de la organización formales e informales.

– CE1.7. Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, y su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.

– CE1.8. Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de clientela, interna y externa, que pueda intervenir en ésta.

– CE1.9. Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.

– CE1.10. Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.



- RA2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
  - CE2.1. Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.
  - CE2.2. Se han aplicado las técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.
  - CE2.3. Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.
  - CE2.4. Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva, en sus fases de preparación, presentación-identificación y realización.
  - CE2.5. Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales, y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.
  - CE2.6. Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje, y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
  - CE2.7. Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuados al tipo de comunicación y a las personas interlocutoras.
  - CE2.8. Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.
  - CE2.9. Se ha valorado si la información se ha transmitido con claridad, de modo estructurado, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.
  - CE2.10. Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.
  - CE2.11. Se han utilizado equipos de telefonía e informáticos, con aplicación de las normas básicas de uso.



- RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos y de estilo.
  - CE3.1. Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
  - CE3.2. Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
  - CE3.3. Se ha identificado el destinatario cumpliendo las normas de protocolo.
  - CE3.4. Se han diferenciado las estructuras y los estilos de redacción propios de la documentación profesional.
  - CE3.5. Se ha redactado el documento apropiado utilizando una estructura, una terminología y una forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.
  - CE3.6. Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesado de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.
  - CE3.7. Se han publicado documentos con herramientas de web 2.0.
  - CE3.8. Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.
  - CE3.9. Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas e instituciones públicas y privadas.
  - CE3.10. Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar).
  - CE3.11. Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, y se ha valorado su importancia para las organizaciones.



- RA4. Determina los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de comunicaciones escritas, aplicando criterios específicos de cada una de estas tareas.
  - CE4.1. Se han identificado los medios, los procedimientos y los criterios más adecuados en la recepción, en el registro, en la distribución y en la transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
  - CE4.2. Se han determinado las ventajas y los inconvenientes de la utilización de los medios de transmisión de la comunicación escrita.
  - CE4.3. Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
  - CE4.4. Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que haya que almacenar.
  - CE4.5. Se han identificado las principales bases de datos de las organizaciones, así como su estructura y sus funciones.
  - CE4.6. Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
  - CE4.7. Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
  - CE4.8. Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y de la documentación.
  - CE4.9. Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa, y se han aplicado, en la elaboración y en el archivo de la documentación, las técnicas de las tres erres (reducir, reutilizar y reciclar).
  - CE4.10. Se han registrado los correos electrónicos recibidos y emitidos, así como otra información telemática, de modo organizado y riguroso, según técnicas de gestión eficaz.
  - CE4.11. Se ha realizado la gestión y el mantenimiento de libretas de direcciones.
  - CE4.12. Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.



### 1.7.1.2. Contenidos básicos.

#### BC1. Técnicas de comunicación institucional y promocional.

- Organizaciones empresariales.
- Funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Departamentos.
- Tipología de las organizaciones: organigramas.
- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información, y comportamiento.
- Relaciones humanas y laborales en la empresa.
- Comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- Imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

#### BC2. Comunicaciones orales presenciales y no presenciales.

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.



- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
  - Formas de comunicación oral.
  - Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
  - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y a la persona interlocutora.
  - Utilización de técnicas de imagen personal.
  - Comunicaciones en la recepción de visitas.
  - Realización de entrevistas.
  - Realización de presentaciones.
  - Comunicación telefónica.
  - Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
  - Cortesía en las comunicaciones telefónicas.
  - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
  - Preparación y realización de llamadas.
  - Identificación de interlocutores/as.
  - Tratamiento de diversas categorías de llamadas.
  - Central telefónica.
  - Lista telefónica: uso.
  - Videoconferencia.
- BC3. Elaboración de documentos profesionales escritos.
- Comunicación escrita en la empresa.



- Estilos de redacción.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Documentos de uso en la empresa y en la Administración.
- Redacción de documentos profesionales utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (intranet, internet, blogs, redes sociales, chats, mensajería instantánea etc.). Etiqueta en la red.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

BC4. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.

- Recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.



- Proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Bases de datos para el tratamiento de la información.
- Correo electrónico.

#### 1.7.2. Unidad formativa 2: Atención a la clientela.

- Código: MP0651\_22.
- Duración: 55 horas.

##### 1.7.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Aplica técnicas de comunicación, después de identificar las más adecuadas, en la relación y en la atención a la clientela y a las personas usuarias.

- CE1.1. Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con la clientela o con las personas usuarias en situaciones de atención o asesoramiento.

- CE1.2. Se han identificado las fases que componen el proceso de atención a la clientela y a las personas consumidoras o usuarias a través de diferentes canales de comunicación.

- CE1.3. Se ha adoptado la postura más adecuada según el comportamiento de la clientela ante diversos tipos de situaciones.

- CE1.4. Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte de la clientela o de las personas usuarias.

- CE1.5. Se ha obtenido, en su caso, la información histórica de la clientela.

- CE1.6. Se ha aplicado la forma y la actitud adecuadas en la atención y en el asesoramiento a un/una cliente/a en función del canal de comunicación utilizado.

- CE1.7. Se han analizado y se han solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela o las personas usuarias.



- RA2. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes/as, aplicando la normativa.
  - CE2.1. Se han descrito las funciones del departamento de atención a la clientela en empresas.
  - CE2.2. Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
  - CE2.3. Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.
  - CE2.4. Se han relacionado los elementos de la queja o reclamación con las fases del plan interno de resolución de quejas y reclamaciones.
  - CE2.5. Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
  - CE2.6. Se ha gestionado la información que haya que suministrar a la clientela.
  - CE2.7. Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
  - CE2.8. Se han redactado escritos de respuesta utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
  - CE2.9. Se ha valorado la importancia de la protección de las personas consumidoras.
  - CE2.10. Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
- RA3. Organiza el servicio posventa en relación con la fidelización de la clientela.
  - CE3.1. Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
  - CE3.2. Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
  - CE3.3. Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
  - CE3.4. Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización de la clientela.



- CE3.5. Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- CE3.6. Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- CE3.7. Se han descrito las fases del procedimiento de relación con la clientela.
- CE3.8. Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- CE3.9. Se han detectado y se han arreglado los errores producidos en la prestación del servicio.
- CE3.10. Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

#### 1.7.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención a la clientela o a las personas usuarias.

- Clientela.
- Atención a la clientela en la empresa u organización.
- Departamento de atención a la clientela o a las personas consumidoras en la empresa.
- Documentación implicada en la atención a la clientela.
- Sistemas de información y bases de datos.
- Relaciones públicas.
- Canales de comunicación con la clientela.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención a la clientela: dificultades y barreras en la comunicación con la clientela o personas usuarias.
- Estrategia de relación.



BC2. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

- Consumidores/as.
- Protección de las personas consumidoras o usuarias.
- Papel de las personas consumidoras o usuarias.
- Derechos y deberes de las personas consumidoras o usuarias.
- Defensa del/de la consumidor/ora.
- Instituciones y organismos de protección a las personas consumidoras.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en que se origina una mediación o un arbitraje.

BC3. Organización del servicio posventa.

- Valor de un producto o servicio para la clientela.
- Actividades posteriores a la venta.
- Proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- Gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

1.7.3. Orientaciones pedagógicas.

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

- Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa, y los flujos de información interdepartamentales.



– Desarrollo de habilidades sociales en la comunicación con el personal empleado y con la clientela en la comunicación oral y escrita.

– Procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información dentro de la empresa.

– Procedimientos de gestión de quejas y servicio posventa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en todas las áreas y los departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), j), k), l), n) y r) del ciclo formativo, y las competencias a), j), k), l), n) y q).

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

– Análisis y aplicación de técnicas de comunicación oral y escrita.

– Conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.

– Técnicas de confección y registro de la información y la documentación de la empresa, utilizando las aplicaciones informáticas más avanzadas.

– Análisis de los principios y de las tendencias en la atención de quejas y en el desarrollo del servicio posventa en las organizaciones.

– Conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de éstas.

1.8. Módulo profesional: Protocolo empresarial.

- Equivalencia en créditos ECTS: 9.
- Código: MP0661.
- Duración: 158 horas.



### 1.8.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

• RA1. Caracteriza los fundamentos y los elementos de relaciones públicas en relación con las situaciones empresariales.

– CE1.1. Se han definido los fundamentos y los principios de las relaciones públicas.

– CE1.2. Se han identificado y se han clasificado los conceptos de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.

– CE1.3. Se han reconocido tipos de imágenes proyectadas por empresas y organizaciones.

– CE1.4. Se han reconocido y se han valorado los recursos de las relaciones públicas.

– CE1.5. Se han seleccionado medios de comunicación dependiendo del producto que haya que comunicar y del público al que se dirija.

– CE1.6. Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y en las organizaciones.

– CE1.7. Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa o de la organización.

• RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicables describiendo los elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, y el público al que vaya dirigido.

– CE2.1. Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que haya que organizar, y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.

– CE2.2. Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que vaya dirigido.

– CE2.3. Se han diferenciado los requisitos y las necesidades de los actos protocolarios nacionales de los dos actos internacionales.

– CE2.4. Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.



- CE2.5. Se ha elaborado el programa y el cronograma del acto que se vaya a organizar.
- CE2.6. Se ha definido y/o se ha cubierto la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- CE2.7. Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se vaya a organizar.
- CE2.8. Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- CE2.9. Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
- CE2.10. Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- CE2.11. Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y de las personas invitadas, y cómo pueden afectar a la organización.
- RA3. Caracteriza el protocolo institucional analizando los sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.
- CE3.1. Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que pueda dirigirse.
- CE3.2. Se ha valorado la importancia del conocimiento y del seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
- CE3.3. Se ha caracterizado el diseño, la planificación y la programación del acto protocolario en función del evento que se vaya a organizar.
- CE3.4. Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos etc.).
- CE3.5. Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.



- CE3.6. Se ha definido y/o se ha cubierto la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- CE3.7. Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se vaya a organizar.
- CE3.8. Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento en procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- CE3.9. Se han definido los indicadores de calidad y los puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- CE3.10. Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
- CE3.11. Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.
- RA4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario/a.
  - CE4.1. Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientela interna y externa, personas usuarias, proveedores/as y terceras personas con relación con la empresa («*stakeholders*»).
  - CE4.2. Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida, tiempos etc.).
  - CE4.3. Se han analizado los objetivos y las fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa o el departamento, y las relaciones funcionales establecidas.
  - CE4.4. Se han analizado y se han descrito los objetivos y las fases del protocolo externo según la clientela o las personas usuarias.
  - CE4.5. Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela o las personas usuarias, y a proveedores/as externos/as, necesarias para su desarrollo.
  - CE4.6. Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y protocolo relacionadas con los medios de comunicación.



- CE4.7. Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo respetando las normas de deontología profesional.
- CE4.8. Se han demostrado las actitudes y las aptitudes de profesionales en los procesos de atención a la clientela.
- CE4.9. Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.
- CE4.10. Se ha mantenido la confidencialidad y la privacidad ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.
- RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa u organización.
- CE5.1. Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a la clientela y a las personas usuarias, así como la normativa de consumo a la que esté sujeta.
- CE5.2. Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.
- CE5.3. Se han definido las características principales de los centros de atención a la clientela y de las cartas de servicio.
- CE5.4. Se han definido y se han analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- CE5.5. Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- CE5.6. Se ha analizado la normativa legal en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas.
- CE5.7. Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y a las personas usuarias, y gestión de quejas y reclamaciones.
- CE5.8. Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia la clientela o las personas usuarias.



- RA6. Promueve actitudes correctas de atención a la clientela o las personas usuarias analizando la importancia de superar sus expectativas.

- CE6.1. Se han analizado las expectativas de diversos tipos de clientela y personas usuarias.

- CE6.2. Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención a la clientela o a las personas usuarias, incluyendo la faceta de su control de calidad.

- CE6.3. Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con la clientela o con las personas usuarias.

- CE6.4. Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

- CE6.5. Se ha valorado una actitud de respeto hacia la clientela, personal superior y compañeros/as.

- CE6.6. Se han definido variables de diseño universal a la hora de la planificación y el desarrollo de la atención a la clientela o a las personas usuarias.

- CE6.7. Se ha supervisado la atención a la clientela en las instancias que dependan del/de la asistente de dirección.

- CE6.8. Se han seguido procedimientos y actitudes con arreglo a la imagen corporativa.

- CE6.9. Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención a la clientela o a las personas usuarias, para el logro de los objetivos establecidos en la organización.

- CE6.10. Se ha mantenido la confidencialidad y la privacidad ajustando las actuaciones al código deontológico de la profesión.

1.8.2. Contenidos básicos.

BC1. Caracterización de los fundamentos y los elementos de relaciones públicas.

- Protocolo y relaciones públicas.

- Identidad corporativa.



- Imagen corporativa.
- Responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta en la red (netiqueta).

#### BC2. Selección de técnicas de protocolo.

- Normas de protocolo empresarial.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios.
- Presupuestos.

#### BC3. Caracterización del protocolo institucional.

- Normas legales sobre protocolo institucional.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios.
- Presupuestos y reservas presupuestarias.

#### BC4. Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales.

- Relaciones públicas: definición y componentes.
- Normativa de la organización.
- Protocolo interno y externo.



BC5. Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial.

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

BC6. Promoción de actitudes de atención a la clientela o a las personas usuarias.

- Código deontológico.
- Aseguramiento de la reserva y la confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
  - Habilidades sociales en la atención a la clientela o las personas usuarias. Cultura de empresa.
- Imagen corporativa ante la clientela o las personas usuarias.

1.8.3. Orientaciones pedagógicas.

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

- Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación y promoción de la imagen corporativa.



– Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa, y las relaciones públicas de la empresa.

– Actividades de apoyo a la implantación, el respeto y la difusión del código deontológico de la organización y compromisos de responsabilidad social corporativa.

– Procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en todas las áreas y los departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, fundamentalmente en los que tengan relación con actividades externas y de relación con otros ámbitos sociales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales f), j), k), r), t) y u) del ciclo formativo, y las competencias f), j), k), q) y s).

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

– Análisis y aplicación de técnicas de comunicación y protocolo empresarial e institucional.

– Conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.

– Análisis de los principios y de las tendencias en la creación y en la aplicación de las cartas de servicios empresariales.

– Conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de éstas.

1.9. Módulo profesional: Organización de eventos empresariales.

• Equivalencia en créditos ECTS: 11.

• Código: MP0662.

• Duración: 158 horas.



### 1.9.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Mejora el ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización aplicando técnicas de motivación en la gestión de trabajos y la transmisión de órdenes y objetivos de modo sintético y comprensible, y por el medio más adecuado.

- CE1.1. Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.

- CE1.2. Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales, que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.

- CE1.3. Se han reconocido las formas sistemáticas y puntuales de motivación de equipos humanos.

- CE1.4. Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.

- CE1.5. Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las situaciones empresariales.

- CE1.6. Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.

- CE1.7. Se han seleccionado las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para mejorar la organización del trabajo en la empresa o entidad.

- CE1.8. Se ha analizado la participación de todos los miembros de un grupo como imprescindible para la obtención de resultados con proyección a largo plazo.

- CE1.9. Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y a la reducción del estrés y la tensión.

- CE1.10. Se han analizado las ventajas de fomentar la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo y en las relaciones externas, así como su anticipación.

- CE1.11. Se ha mantenido la confidencialidad y la privacidad ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.



- RA2. Coordina las actuaciones propias y las de la dirección o del grupo de trabajo a quien preste soporte, aplicando técnicas y métodos convencionales y/o electrónicos de gestión del tiempo.

- CE2.1. Se han relacionado los métodos y las técnicas de gestión del tiempo analizando las fases de los métodos para su óptimo aprovechamiento.

- CE2.2. Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.

- CE2.3. Se han valorado los tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.

- CE2.4. Se han empleado las herramientas convencionales y/o electrónicas aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.

- CE2.5. Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible, para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

- CE2.6. Se han descrito los tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación.

- CE2.7. Se ha analizado la complejidad de coordinar agendas de las personas implicadas atendiendo a las jerarquías establecidas y a las funciones asignadas a cada persona.

- CE2.8. Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.

- CE2.9. Se han respetado de modo estricto los criterios de seguridad y confidencialidad.

- RA3. Planifica las tareas de su puesto de dirección adaptándolas a la situación, a la persona interlocutora y a los objetivos del trabajo.

- CE3.1. Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.

- CE3.2. Se han identificado las características propias de las tareas del/de la asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.



- CE3.3. Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.
- CE3.4. Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones teniendo en cuenta el diseño universal.
- CE3.5. Se han analizado los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.
- CE3.6. Se han gestionado y se han mantenido actualizadas redes de contactos formales e informales, para facilitar la tarea de la dirección o los equipos de trabajo a los que se dé soporte.
- CE3.7. Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.
- CE3.8. Se han valorado las condiciones ambientales y de trabajo.
- CE3.9. Se han establecido los tiempos para la realización de las tareas propias del/de la asistente de dirección, cumpliendo plazos y los niveles de calidad.
- RA4. Organiza reuniones y eventos corporativos aplicando técnicas de negociación y normas de protocolo, y cumpliendo los objetivos propuestos.
- CE4.1. Se han descrito los criterios de eficiencia y óptimo aprovechamiento de recursos o instalaciones atendiendo al tipo de evento que haya que planificar y a sus objetivos.
- CE4.2. Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.
- CE4.3. Se han planificado y se han programado los recursos personales y materiales necesarios, y se han elaborado los presupuestos totales y parciales, indicando condiciones de pago y sus plazos.
- CE4.4. Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.
- CE4.5. Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.



– CE4.6. Se han tenido en cuenta las jerarquías y los protocolos respecto a las personas participantes en reuniones y eventos.

– CE4.7. Se ha previsto la logística necesaria para la reunión o el evento de modo que se reduzcan las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad y confidencialidad.

– CE4.8. Se han recibido visitas y clientes/as con cortesía, aplicando las normas de protocolo y transmitiendo la imagen corporativa.

– CE4.9. Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos nacionales o internacionales, y se han establecido los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, en el caso de que éste se produzca.

– CE4.10. Se han analizado los aspectos de seguridad y rigor apropiados en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, así como la forma en que puede afectar a la organización de éste.

– CE4.11. Se han previsto las reclamaciones en formas y plazos establecidos, ante incumplimientos de las condiciones acordadas, según la normativa y las pautas de la empresa.

• RA5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales cumpliendo los objetivos y los procedimientos establecidos.

– CE5.1. Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.

– CE5.2. Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.

– CE5.3. Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.

– CE5.4. Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros/as proveedores/as del servicio.

– CE5.5. Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, se han reducido y se han preparado alternativas viables.



- CE5.6. Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.
- CE5.7. Se ha obtenido información sobre los requisitos de documentación personal, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas, y protocolo y usos del país de destino.
- CE5.8. Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, y la forma en que puede afectar a la organización de éste.
- CE5.9. Se han valorado los resultados de la organización de los viajes utilizando, si procede, cuestionarios de satisfacción, teniendo en cuenta los objetivos fijados previamente.
- CE5.10. Se han previsto las reclamaciones en formas y plazos establecidos ante incumplimientos de las condiciones acordadas, según la normativa y las pautas de la empresa.

#### 1.9.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Mejora del ambiente de trabajo.

- Motivación para el trabajo.
- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- Reputación o buena imagen.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- Desarrollo de habilidades sociales en el ámbito laboral.
- Código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- Aseguramiento de la reserva y la confidencialidad.
- Conflicto: resolución de conflictos.
- Prevención de conflictos.
- Sistemas de información con accesos restringidos.



BC2. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo.

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se dé soporte.

- Métodos de óptimo aprovechamiento del tiempo.

- Planificación: organización, realización, seguimiento, valoración y propuesta de mejoras.

- Agendas: tipos y utilidad.

- Aplicaciones específicas.

BC3. Planificación de tareas del departamento.

- Organización e imagen corporativa. Organigramas funcionales de las organizaciones.

- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.

- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos.

- Tramitación de documentos.

- Calidad del servicio de secretaría.

BC4. Organización de reuniones y eventos corporativos.

- Eventos de carácter interno y de carácter externo.

- Eventos corporativos.

BC5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales.

- Viajes.

- Planificación del viaje.

- Seguros de viaje.



- Agencias de viajes.
- Presupuesto.
- Organización del viaje.
- Documentación posterior al viaje.
- Seguridad en los datos y confidencialidad.

#### 1.9.3. Orientaciones pedagógicas.

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en la programación y en el control del trabajo diario de la gerencia o equipo de trabajo al que se preste servicio.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), c), d), m), o), p) y q) del ciclo formativo, y las competencias a), c), d), m), p) y q).

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

- Análisis de técnicas de motivación y mejora del clima laboral.
- Conocimiento y manejo de técnicas de programación de tiempos y agendas.
- Evaluación de técnicas de planificación, gestión y control de viajes y eventos empresariales.



1.10. Módulo profesional: Gestión avanzada de la información.

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0663.
- Duración: 157 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

• RA1. Gestiona las facetas administrativas de proyectos empresariales administrando recursos mediante una aplicación específica de control.

– CE1.1. Se ha elaborado una propuesta de gestión administrativa de un proyecto acorde con los objetivos que se pretendan con él.

– CE1.2. Se han definido las tareas que haya que llevar a cabo relacionadas con el soporte administrativo del proyecto.

– CE1.3. Se han identificado las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada fase de los proyectos.

– CE1.4. Se han gestionado los recursos, los requisitos (tiempos, costes, calidad y recursos humanos) y los riesgos derivados del proyecto.

– CE1.5. Se ha supervisado y se ha revisado cada fase del proyecto.

– CE1.6. Se ha establecido la estructura organizativa asignando los papeles y las responsabilidades.

– CE1.7. Se han redactado y presentado informes a los diversos agentes interesados en el proyecto («*stakeholders*»).

• RA2. Elabora documentos integrando textos, datos, imágenes y gráficos a través de las aplicaciones informáticas adecuadas.

– CE2.1. Se ha determinado el tipo de aplicación ofimática necesaria para la elaboración y la presentación de documentos.



- CE2.2. Se han elaborado plantillas específicas adaptadas al tipo de documento que se vaya a elaborar.
- CE2.3. Se han realizado las macros adecuadas para la automatización de trabajos repetitivos.
- CE2.4. Se han seleccionado los datos adecuados para la integración del documento.
- CE2.5. Se ha efectuado la combinación de la correspondencia a través de la selección de los datos necesarios.
- CE2.6. Se han utilizado páginas web para la obtención de posibles gráficos, diagramas o dibujos.
- CE2.7. Se han confeccionado documentos organizados con formato y presentación adecuados.
- CE2.8. Se ha presentado y se ha publicado el trabajo final según los requisitos de tiempo y forma.
- RA3. Elabora presentaciones audiovisuales relacionadas con la gestión empresarial o de proyectos, utilizando una aplicación de tratamiento de vídeo digital.
  - CE3.1. Se ha determinado el equipo y el material necesario.
  - CE3.2. Se ha elaborado un guión para la producción audiovisual.
  - CE3.3. Se han descrito los formatos de audio y vídeo más habituales.
  - CE3.4. Se han seleccionado y se han ordenado los clips de audio y vídeo.
  - CE3.5. Se han introducido los archivos de audio digital en la aplicación informática.
  - CE3.6. Se han editado los archivos de audio y vídeo digital en la aplicación informática.
  - CE3.7. Se han insertado los títulos y los rótulos necesarios en la aplicación informática.
  - CE3.8. Se ha efectuado la autoría y la generación de la presentación en soporte óptico.



- CE3.9. Se ha efectuado la conversión a otros formatos aptos para su difusión por internet.
- RA4. Realiza tareas de gestión empresarial y de proyectos empleando herramientas de la web 2.0.
  - CE4.1. Se han utilizado aplicaciones web para la gestión de mensajería electrónica.
  - CE4.2. Se han realizado comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste.
  - CE4.3. Se han manejado calendarios y agendas de compromisos mediante aplicaciones web.
  - CE4.4. Se han utilizado aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web.
  - CE4.5. Se han creado páginas web corporativas a través de las posibilidades de las aplicaciones web.
  - CE4.6. Se han gestionado comunicaciones mediante mensajería instantánea a través aplicaciones web.
  - CE4.7. Se han realizado diversas gestiones empresariales a través de una aplicación web de oficina virtual.
- RA5. Administra los documentos a través de un sistema de gestión documental.
  - CE5.1. Se han determinado los elementos que componen un sistema de gestión documental: bases de datos documentales, hardware, software, redes, usuarios/as y administradores.
  - CE5.2. Se han escaneado documentos mediante programas de gestión documental.
  - CE5.3. Se han almacenado, se han clasificado y se han recuperado documentos siguiendo los parámetros establecidos.
  - CE5.4. Se han establecido mecanismos de custodia de los documentos.



– CE5.5. Se han diseñado reglas para el flujo de documentos entre diversos puestos de la organización («*workflow*»).

– CE5.6. Se han caracterizado los condicionantes de tiempo y forma en la distribución de los documentos.

– CE5.7. Se han diseñado mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos («*workflow*»).

– CE5.8. Se han cubierto los estándares de autenticación de los documentos ante diversas instancias públicas y privadas.

– CE5.9. Se ha valorado la contribución de los programas de gestión documental a la conservación medioambiental.

#### 1.10.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control.

- Proyecto: concepto de «*project management*».
- Organización del proyecto.
- Planificación del proyecto.
- Riesgo en los proyectos.
- Programación del proyecto: introducción de tareas, relaciones entre ellas y asignación de recursos.
- Seguimiento y control de proyecto.
- Presentación de resultados: informes y gráficos.

##### BC2. Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos.

- Paquetes ofimáticos: uso integrado.
- Plantillas de trabajo ofimático.



- Automatización del trabajo: macros.
- Importación y exportación de datos a documentos.
- Trabajo con gráficos.
- Web como fuente de recursos.
- Transferencia de la información.
- Revisión del documento final.
- Presentación y publicación del documento final.

#### BC3. Elaboración de presentaciones audiovisuales.

- Introducción al vídeo digital.
- Guión.
- Formatos de archivos de audio y vídeo.
- Aplicaciones de edición de vídeo digital.
- Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
- Creación de vídeos para su difusión por internet.

#### BC4. Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0.

- Aplicaciones web.
- Correo web.
- Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en internet.
- Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por internet.
- Elaboración colaborativa de documentos.



- Creación de páginas web.
- Integración de herramientas web: oficina virtual en internet.

BC5. Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD).

- Concepto de gestión documental.
- Elementos de un sistema de gestión documental.
- Conversión digital de documentos.
- Procesos y control de la gestión documental.
- Almacenamiento de la información.
- Sistemas de clasificación de documentos en SGD.
- Creación de copias de seguridad.
- Aspectos legales de la gestión documental.

#### 1.10.3. Orientaciones pedagógicas.

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

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

- Gestión de proyectos como método para conseguir un objetivo específico dentro de la empresa.
- Uso y aplicación integrados de aplicaciones ofimáticas para la presentación de documentos organizados y con formatos.
- Utilización de aplicaciones web relacionadas con el mundo de la comunicación y la gestión de empresas.



– Control de un programa de gestión documental como solución para la organización, el archivo y el control del flujo de los documentos en la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

– Todas las áreas relacionadas con el apoyo a la gestión de proyectos: concepto de tareas, asignación y control de recursos, y evaluación de resultados.

– Gestión de las comunicaciones del cargo directivo, del departamento o del grupo de trabajo, a través de herramientas informáticas.

– Elaboración de presentaciones y otras tareas de comunicación empresarial de los más diversos tipos (páginas web corporativas, presentaciones de resultados, ventas, oferta comercial, planes internos etc.), integrando todas las posibilidades técnicas, incluidas las audiovisuales.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales g) y k) del ciclo formativo, y las competencias g) y k).

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

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

1.11. Módulo profesional: Proyecto de Asistencia a la Dirección.

- Equivalencia en créditos ECTS: 5.



- Código: MP0664.

- Duración: 26 horas.

#### 1.11.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Identifica necesidades del sector productivo en relación con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

- CE1.1. Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.

- CE1.2. Se han caracterizado las empresas tipo y se ha indicado su estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

- CE1.3. Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

- CE1.4. Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.

- CE1.5. Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

- CE1.6. Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.

- CE1.7. Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos, y sus condiciones de aplicación.

- CE1.8. Se han identificado las ayudas y las subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se propongan.

- CE1.9. Se ha elaborado el guión de trabajo para seguir en la elaboración del proyecto.

- RA2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, en donde incluye y desarrolla las fases que lo componen.

- CE2.1. Se ha recopilado información relativa a los aspectos que se vayan a tratar en el proyecto.

- CE2.2. Se ha realizado el estudio de la viabilidad técnica del proyecto.



- CE2.3. Se han identificado las fases o las partes que componen el proyecto y su contenido.
- CE2.4. Se han establecido los objetivos buscados y se ha identificado su alcance.
- CE2.5. Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.
- CE2.6. Se ha realizado el presupuesto correspondiente.
- CE2.7. Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del proyecto.
- CE2.8. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- CE2.9. Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.
- RA3. Planifica la puesta en práctica o la ejecución del proyecto, para lo que determina el plan de intervención y la documentación asociada.
  - CE3.1. Se ha establecido la secuencia de actividades ordenadas en función de las necesidades de puesta en práctica.
  - CE3.2. Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.
  - CE3.3. Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.
  - CE3.4. Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.
  - CE3.5. Se han identificado los riesgos inherentes a la puesta en práctica y se ha definido el plan de prevención de riesgos, así como los medios y los equipos necesarios.
  - CE3.6. Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos, y los tiempos de ejecución.



- CE3.7. Se ha hecho la valoración económica que dé respuesta a las condiciones de la puesta en práctica.
- CE3.8. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la puesta en práctica o ejecución.
  - RA4. Define los procedimientos para el seguimiento y el control en la ejecución del proyecto, y justifica la selección de las variables y de los instrumentos empleados.
- CE4.1. Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
- CE4.2. Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- CE4.3. Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que se puedan presentar durante la realización de las actividades, así como su solución y su registro.
- CE4.4. Se ha definido el procedimiento para gestionar los cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema para su registro.
- CE4.5. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
- CE4.6. Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de las personas usuarias o de la clientela, y se han elaborado los documentos específicos.
- CE4.7. Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando éste exista.
  - RA5. Elabora y expone el informe del proyecto realizado y justifica el procedimiento seguido.
- CE5.1. Se han enunciado los objetivos del proyecto.
- CE5.2. Se ha descrito el proceso seguido para la identificación de las necesidades de las empresas del sector.
- CE5.3. Se ha descrito la solución adoptada a partir de la documentación generada en el proceso de diseño.



- CE5.4. Se han descrito las actividades en que se divide la ejecución del proyecto.
- CE5.5. Se han justificado las decisiones tomadas de planificación de la ejecución del proyecto.
- CE5.6. Se han justificado las decisiones tomadas de seguimiento y control en la ejecución del proyecto.
- CE5.7. Se han planteado las conclusiones del trabajo realizado en relación con las necesidades del sector productivo.
- CE5.8. Se han planteado, en su caso, propuestas de mejora.
- CE5.9. Se han realizado, en su caso, las aclaraciones solicitadas en la exposición.
- CE5.10. Se han empleado herramientas informáticas para la presentación de los resultados.

#### 1.11.2. Orientaciones pedagógicas.

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

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

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

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

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



Se fomentará y se valorará la creatividad, el espíritu crítico y la capacidad de innovación en los procesos realizados, así como la adaptación de la formación recibida en supuestos laborales y en nuevas situaciones.

El equipo docente ejercerá la tutoría de las siguientes fases de realización del trabajo, que se realizarán fundamentalmente de modo no presencial: estudio de las necesidades del sector productivo, diseño, planificación, y seguimiento de la ejecución del proyecto.

La exposición del informe, que realizará todo el alumnado, es parte esencial del proceso de evaluación y se defenderá ante el equipo docente.

Por sus propias características, la formación del módulo se relaciona con todos los objetivos generales del ciclo y con todas las competencias profesionales, personales y sociales, excepto en lo relativo a la puesta en práctica de diversos aspectos de la intervención diseñada.

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

- Ejecución de trabajos en equipo.
- Responsabilidad y autoevaluación del trabajo realizado.
- Autonomía e iniciativa personal.
- Uso de las TIC.

#### 1.12. Módulo profesional: Formación y orientación laboral.

- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Código: MP0665.
- Duración: 107 horas.

##### 1.12.1. Unidad formativa 1: Prevención de riesgos laborales.

- Código: MP0665\_12.
- Duración: 45 horas.



#### 1.12.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Reconoce los derechos y las obligaciones de los/las trabajadores/as que se relacionan con la seguridad y la salud laboral.

- CE1.1. Se han relacionado las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora.

- CE1.2. Se han distinguido los principios de la acción preventiva que garantizan el derecho a la seguridad y a la salud de las personas trabajadoras.

- CE1.3. Se ha apreciado la importancia de la información y de la formación como medio para la eliminación o la reducción de los riesgos laborales.

- CE1.4. Se han comprendido las actuaciones adecuadas ante situaciones de emergencia y riesgo laboral grave e inminente.

- CE1.5. Se han valorado las medidas de protección específicas de personas trabajadoras sensibles a determinados riesgos, así como las de protección de la maternidad y la lactancia, y de menores.

- CE1.6. Se han analizado los derechos a la vigilancia y protección de la salud en el sector de administración y gestión.

- CE1.7. Se ha asumido la necesidad de cumplir las obligaciones de las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales.

- RA2. Evalúa las situaciones de riesgo derivadas de su actividad profesional analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo más habituales del sector de administración y gestión.

- CE2.1. Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional de técnico superior en Asistencia a la Dirección.

- CE2.2. Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de ellos.

- CE2.3. Se han clasificado y se han descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional de técnico superior en Asistencia a la Dirección.



- CE2.4. Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de las personas con la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- CE2.5. Se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos en un entorno de trabajo, real o simulado, relacionado con el sector de actividad.
- RA3. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos e identifica las responsabilidades de todos los agentes implicados.
- CE3.1. Se ha valorado la importancia de los hábitos preventivos en todos los ámbitos y en todas las actividades de la empresa.
- CE3.2. Se han clasificado los modos de organización de la prevención en la empresa en función de los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- CE3.3. Se han determinado los modos de representación de las personas trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- CE3.4. Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- CE3.5. Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuencia de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- CE3.6. Se ha establecido el ámbito de una prevención integrada en las actividades de la empresa y se han determinado las responsabilidades y las funciones de cada persona.
- CE3.7. Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional de la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- CE3.8. Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación para una pequeña o mediana empresa del sector de actividad del título.
- RA4. Determina las medidas de prevención y protección en el entorno laboral de la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- CE4.1. Se han definido las técnicas y las medidas de prevención y de protección que se deben aplicar para evitar o disminuir los factores de riesgo, o para reducir sus consecuencias en el caso de materializarse.



- CE4.2. Se ha analizado el significado y el alcance de la señalización de seguridad de diversos tipos.
- CE4.3. Se han seleccionado los equipos de protección individual (EPI) adecuados a las situaciones de riesgo encontradas.
- CE4.4. Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- CE4.5. Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia, en donde existan víctimas de diversa gravedad.
- CE4.6. Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que se deben aplicar en el lugar del accidente ante daños de diversos tipos, así como la composición y el uso del botiquín.

#### 1.12.1.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Derechos y obligaciones en seguridad y salud laboral.

- Relación entre trabajo y salud. Influencia de las condiciones de trabajo sobre la salud.
- Conceptos básicos de seguridad y salud laboral.
- Análisis de los derechos y de las obligaciones de las personas trabajadoras y empresarias en prevención de riesgos laborales.
- Actuación responsable en el desarrollo del trabajo para evitar las situaciones de riesgo en su entorno laboral.
- Protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos.

##### BC2. Evaluación de riesgos profesionales.

- Análisis de factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales.
- Determinación de los daños a la salud de la persona trabajadora que se pueden derivar de las condiciones de trabajo y de los factores de riesgo detectados.



- Riesgos específicos en el sector de administración y gestión en función de las probables consecuencias, del tiempo de exposición y de los factores de riesgo implicados.

- Evaluación de los riesgos encontrados en situaciones potenciales de trabajo en el sector de administración y gestión.

BC3. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

- Gestión de la prevención en la empresa: funciones y responsabilidades.
- Órganos de representación y participación de las personas trabajadoras en prevención de riesgos laborales.

- Organismos estatales y autonómicos relacionados con la prevención de riesgos.

- Planificación de la prevención en la empresa.

- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

- Participación en la planificación y en la puesta en práctica de los planes de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

- Aplicación de las técnicas de primeros auxilios.

- Actuación responsable en situaciones de emergencias y primeros auxilios.

1.12.2. Unidad formativa 2: Equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la Seguridad Social, y búsqueda de empleo.

- Código: MP0665\_22.

- Duración: 62 horas.



#### 1.12.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

- RA1. Participa responsablemente en equipos de trabajo eficientes que contribuyan a la consecución de los objetivos de la organización.

- CE1.1. Se han identificado los equipos de trabajo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil de técnico superior en Asistencia a la Dirección y se han valorado sus ventajas sobre el trabajo individual.

- CE1.2. Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a las de los equipos ineficaces.

- CE1.3. Se han adoptado responsablemente los papeles asignados para la eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo.

- CE1.4. Se han empleado adecuadamente las técnicas de comunicación en el equipo de trabajo para recibir y transmitir instrucciones y coordinar las tareas.

- CE1.5. Se han determinado procedimientos para la resolución de los conflictos identificados en el seno del equipo de trabajo.

- CE1.6. Se han aceptado de forma responsable las decisiones adoptadas en el seno del equipo de trabajo.

- CE1.7. Se han analizado los objetivos alcanzados por el equipo de trabajo en relación con los objetivos establecidos, y con la participación responsable y activa de sus miembros.

- RA2. Identifica los derechos y las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, y los reconoce en diferentes situaciones de trabajo.

- CE2.1. Se han identificado el ámbito de aplicación, las fuentes y los principios de aplicación del derecho del trabajo.

- CE2.2. Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones laborales.

- CE2.3. Se han identificado los elementos esenciales de un contrato de trabajo.

- CE2.4. Se han analizado las principales modalidades de contratación y se han identificado las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.



- CE2.5. Se han valorado los derechos y las obligaciones que se recogen en la normativa laboral.
- CE2.6. Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en el convenio colectivo aplicable o, en su defecto, las condiciones habituales en el sector profesional relacionado con el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- CE2.7. Se han valorado las medidas establecidas por la legislación para la conciliación de la vida laboral y familiar, y para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- CE2.8. Se ha analizado el recibo de salarios y se han identificado los principales elementos que lo integran.
- CE2.9. Se han identificado las causas y los efectos de la modificación, la suspensión y la extinción de la relación laboral.
- CE2.10. Se han identificado los órganos de representación de las personas trabajadoras en la empresa.
- CE2.11. Se han analizado los conflictos colectivos en la empresa y los procedimientos de solución.
- CE2.12. Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- RA3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las contingencias cubiertas, e identifica las clases de prestaciones.
- CE3.1. Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial del Estado social y para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- CE3.2. Se ha delimitado el funcionamiento y la estructura del sistema de Seguridad Social.
- CE3.3. Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de una persona trabajadora y las cuotas correspondientes a ella y a la empresa.
- CE3.4. Se han determinado las principales prestaciones contributivas de Seguridad Social, sus requisitos y su duración, y se ha realizado el cálculo de su cuantía en algunos supuestos prácticos.



– CE3.5. Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos, y se ha realizado el cálculo de la duración y de la cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

• RA4. Planifica su itinerario profesional seleccionando alternativas de formación y oportunidades de empleo a lo largo de la vida.

– CE4.1. Se han valorado las propias aspiraciones, motivaciones, actitudes y capacidades que permitan la toma de decisiones profesionales.

– CE4.2. Se ha tomado conciencia de la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

– CE4.3. Se han valorado las oportunidades de formación y empleo en otros estados de la Unión Europea.

– CE4.4. Se ha valorado el principio de no-discriminación y de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en las condiciones de trabajo.

– CE4.5. Se han diseñado los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil profesional de técnico superior en Asistencia a la Dirección.

– CE4.6. Se han determinado las competencias y las capacidades requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título, y se ha seleccionado la formación precisa para mejorarlas y permitir una adecuada inserción laboral.

– CE4.7. Se han identificado las principales fuentes de empleo y de inserción laboral para las personas con la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.

– CE4.8. Se han empleado adecuadamente las técnicas y los instrumentos de búsqueda de empleo.

– CE4.9. Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

1.12.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

• Diferenciación entre grupo y equipo de trabajo.



- Valoración de las ventajas y los inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

- Equipos en el sector de administración y gestión según las funciones que desempeñen.

- Dinámicas de grupo.

- Equipos de trabajo eficaces y eficientes.

- Participación en el equipo de trabajo: desempeño de papeles, comunicación y responsabilidad.

- Conflicto: características, tipos, causas y etapas.

- Técnicas para la resolución o la superación del conflicto.

BC2. Contrato de trabajo.

- Derecho del trabajo.

- Organismos públicos (administrativos y judiciales) que intervienen en las relaciones laborales.

- Análisis de la relación laboral individual.

- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional de la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.

- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

- Análisis de las principales condiciones de trabajo: clasificación y promoción profesional, tiempo de trabajo, retribución etc.

- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

- Sindicatos y asociaciones empresariales.

- Representación de las personas trabajadoras en la empresa.



- Conflictos colectivos.
- Nuevos entornos de organización del trabajo.

#### BC3. Seguridad Social, empleo y desempleo.

- La Seguridad Social como pilar del Estado social.
- Estructura del sistema de Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de las personas empresarias y de las trabajadoras en materia de Seguridad Social.
- Protección por desempleo.
- Prestaciones contributivas de la Seguridad Social.

#### BC4. Búsqueda activa de empleo.

- Conocimiento de los propios intereses y de las propias capacidades formativo-profesionales.
- Importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional de las personas con la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Itinerarios formativos relacionados con la titulación de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Definición y análisis del sector profesional del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección.
- Proceso de toma de decisiones.
- Proceso de búsqueda de empleo en el sector de actividad.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.



### 1.12.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado se pueda insertar laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de administración y gestión.

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

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

- Manejo de las fuentes de información para la elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial en lo referente al sector de administración y gestión.
- Puesta en práctica de técnicas activas de búsqueda de empleo:
  - Realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre las propias aspiraciones, competencias y capacidades.
  - Manejo de fuentes de información, incluidos los recursos de internet para la búsqueda de empleo.
  - Preparación y realización de cartas de presentación y currículums (se potenciará el empleo de otros idiomas oficiales en la Unión Europea en el manejo de información y elaboración del currículum vitae Europass).
- Familiarización con las pruebas de selección de personal, en particular la entrevista de trabajo.
- Identificación de ofertas de empleo público a las que se puede acceder en función de la titulación, y respuesta a su convocatoria.
- Formación de equipos en el aula para la realización de actividades mediante el empleo de técnicas de trabajo en equipo.
- Estudio de las condiciones de trabajo del sector de administración y gestión a través del manejo de la normativa laboral, de los contratos más comúnmente utilizados y del convenio colectivo de aplicación en el sector de administración y gestión.



– Superación de cualquier forma de discriminación en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

– Análisis de la normativa de prevención de riesgos laborales que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo, así como la colaboración en la definición de un plan de prevención para la empresa y de las medidas necesarias para su puesta en práctica.

El correcto desarrollo de este módulo exige la disposición de medios informáticos con conexión a internet y que por lo menos dos sesiones de trabajo semanales sean consecutivas.

#### 1.13. Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.

- Equivalencia en créditos ECTS: 22.
- Código: MP0667.
- Duración: 384 horas.

##### 1.13.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

• RA1. Identifica la estructura y la organización de la empresa, teniendo en cuenta su relación con la producción y la comercialización de los productos que obtiene.

– CE1.1. Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área.

– CE1.2. Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

– CE1.3. Se han identificado los elementos que constituyen la red logística de la empresa: proveedores/as, clientela, sistemas de producción y almacenaje etc.

– CE1.4. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

– CE1.5. Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.



– CE1.6. Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

• RA2. Muestra hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

– CE2.1. Se han reconocido y se han justificado:

– Disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.

– Actitudes personales (puntualidad, empatía etc.) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad etc.) necesarias para el puesto de trabajo.

– Requisitos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

– Requisitos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

– Actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con la jerarquía establecida en la empresa.

– Actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

– Necesidades formativas para la inserción y la reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer profesional.

– CE2.2. Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la ley de prevención de riesgos laborales de aplicación en la actividad profesional.

– CE2.3. Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

– CE2.4. Se ha mantenido una actitud de respeto por el medio ambiente en las actividades desarrolladas.

– CE2.5. Se han mantenido organizados, limpios y libres de obstáculos el puesto de trabajo y el área correspondiente al desarrollo de la actividad.



- CE2.6. Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- CE2.7. Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- CE2.8. Se ha coordinado con el resto del equipo y ha comunicado las incidencias relevantes.
- CE2.9. Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- CE2.10. Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y los procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
- RA3. Elabora y tramita cualquier tipo de documentos y gestiona las comunicaciones relacionados con las áreas administrativas de la empresa, empleando medios, equipos e instrumentos de control, según los procedimientos de la empresa y el sector.
- CE3.1. Se han detectado las necesidades de comunicación de los procesos de trabajo.
- CE3.2. Se han identificado los equipos y los instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.
- CE3.3. Se ha interpretado el contenido de los documentos y las gestiones de inicio de la tarea, para documentarlos según procedimientos.
- CE3.4. Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.
- CE3.5. Se ha verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
- CE3.6. Se ha acomodado el estilo, el medio de comunicación y la documentación a la clientela o la instancia demandante del producto o servicio.
- CE3.7. Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.



• RA4. Planifica y desarrolla tareas de apoyo a la gerencia, el grupo de trabajo o el proyecto relacionadas con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa, propone líneas de actuación y supervisa las tareas del equipo a su cargo.

– CE4.1. Se han deducido las necesidades de actuación con respecto a los procesos periódicos y no periódicos relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa o del organismo.

– CE4.2. Se han tenido en cuenta las posibles necesidades de coordinación con el resto del equipo de administración y con otros departamentos.

– CE4.3. Se han determinado los procedimientos intermedios de documentación y tramitación, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos administrativos y de apoyo a la gerencia.

– CE4.4. Se han determinado los procesos, buscando una utilización racional de los recursos materiales y energéticos.

– CE4.5. Se han previsto y se han determinado las necesidades relacionadas con el desarrollo de las fases y las técnicas propias del apoyo a la función directiva.

– CE4.6. Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.

– CE4.7. Se han caracterizado y se han realizado las valoraciones de costes de las actuaciones de su competencia para proponer a sus superiores o decidir entre varias alternativas.

#### 1.13.2. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias del título de técnico superior en Asistencia a la Dirección y los objetivos generales del ciclo, tanto los que se hayan alcanzado en el centro educativo como los de difícil consecución en él.



## 2. Anexo II.

## A) Espacios mínimos.

Espacio formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grado de utilización
Aula polivalente.	60	40	43 %
Aula de administración y gestión.	90	60	57 %

- La consellería con competencias en materia de educación podrá autorizar unidades para menos de treinta puestos escolares, por lo que será posible reducir los espacios formativos proporcionalmente al número de alumnos y alumnas, tomando como referencia para la determinación de las superficies necesarias las cifras indicadas en las columnas segunda y tercera de la tabla.

- El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas del espacio prevista para la impartición de las enseñanzas en el centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto de la duración total de éstas.

- En el margen permitido por el grado de utilización, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos o alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

- En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

## B) Equipamientos mínimos.

Equipamiento
– Equipos informáticos y audiovisuales. Software. – Dispositivos de adquisición de datos: cámaras, micrófono, escáner etc. – Instalación de red con acceso a internet. – Impresora multifunción con conexión a la red. – Mobiliario de aula. – Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos. – Equipo de telefonía. – Fax. – Mesas de oficina equipadas con: – Ordenador instalado en la red común con conexión a internet. – Sistema operativo. – Aplicaciones informáticas de propósito general: mecanografía, procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, agenda electrónica, retoque fotográfico, compresores, edición de vídeo, edición de páginas web y antivirus.



Equipamiento
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén.</li> <li>- Sistemas de tramitación electrónica.</li> <li>- Atriles para copia de datos.</li> <li>- Altavoces y/o auriculares.</li> <li>- Mobiliario y material diverso de oficina: archivadores convencionales de documentación, carpetas de archivo, grapadoras, perforadoras, tijeras, encuadernadoras, plastificadoras y trituradora de documentos.</li> <li>- Documentación oficial de las administraciones públicas.</li> <li>- Diccionarios profesionales de los idiomas de uso en el ciclo.</li> </ul>

### 3. Anexo III.

A) Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección.

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
• MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0180. Segunda lengua extranjera.	Lengua Extranjera.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0649. Ofimática y proceso de la información.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
• MP0650. Proceso integral de la actividad comercial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0651. Comunicación y atención a la clientela.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
• MP0661. Protocolo empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0662. Organización de eventos empresariales.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
• MP0663. Gestión avanzada de la información.	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
• MP0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
	Procesos de Gestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
• MP0665. Formación y orientación laboral.	Formación y Orientación Laboral.	Catedráticos/as de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.

CVE-DOG: lomijx7-wum8-gfy8-bhn7-qenqemspn74



**B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.**

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
• Profesorado de enseñanza secundaria.	Formación y Orientación Laboral.	– Diplomado/a en Ciencias Empresariales. – Diplomado/a en Relaciones Laborales – Diplomado/a en Trabajo Social. – Diplomado/a en Educación Social. – Diplomado/a en Gestión y Administración Pública.
	Administración de Empresas.	– Diplomado/a en Ciencias Empresariales. – Diplomado/a en Gestión y Administración Pública.

C) Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada y de otras administraciones distintas de la educativa, y orientaciones para la Administración educativa.

Módulos profesionales	Titulaciones
• MP0179. Inglés. • MP0180. Segunda lengua extranjera. • MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial. • MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. • MP0650. Proceso integral de la actividad comercial. • MP0661. Protocolo empresarial. • MP0662. Organización de eventos empresariales. • MP0665. Formación y orientación laboral.	• Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.
• MP0649. Ofimática y proceso de la información. • MP0651. Comunicación y atención a la clientela. • MP0663. Gestión avanzada de la información. • MP0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección.	• Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes. • Diplomado/a, ingeniero/a técnico/a o arquitecto/a técnico/a, o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.

**4. Anexo IV.**

Convalidaciones entre módulos profesionales de títulos establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990 (LOGSE) y los establecidos en el título de técnico superior en Asistencia a la Dirección al amparo de la Ley orgánica 2/2006.

Módulos profesionales incluidos en los ciclos formativos establecidos en la LOGSE	Módulos profesionales del ciclo formativo (LOE): Asistencia a la Dirección
• Lengua extranjera (inglés).	• MP0179. Inglés.
• Segunda lengua extranjera.	• MP0180. Segunda lengua extranjera
• Elementos de derecho.	• MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
• Gestión de datos. • Elaboración y presentación de documentos e información.	• MP0649. Ofimática y proceso de la información.
• Comunicación y relaciones profesionales.	• MP0651. Comunicación y atención a la clientela.
• Organización del servicio y trabajos de secretariado.	• MP0662. Organización de eventos empresariales.
• Formación en centro de trabajo del título de técnico superior en Secretariado.	• MP0667. Formación en centros de trabajo.



## 5. Anexo V.

A) Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas con arreglo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0984_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario/a competente, en las actividades de asistencia a la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0179. Inglés. (*)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0985_2: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario/a independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0180. Segunda lengua extranjera. (*)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0988_3: preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0238_3: realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.</li> <li>UC0980_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0233_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.</li> <li>UC0986_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.</li> <li>UC0987_3: administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0649. Ofimática y proceso de la información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0500_3: gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.</li> <li>UC0979_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0650. Proceso integral de la actividad comercial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0982_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0651. Comunicación y atención a la clientela.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0983_3: gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0662. Organización de eventos empresariales.</li> </ul>

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

B) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0179. Inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0984_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario/a competente, en las actividades de asistencia a la dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0180. Segunda lengua extranjera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0985_2: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario/a independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0988_3: preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas.</li> </ul>



Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0238_3: realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.</li> <li>• UC0980_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de recursos humanos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP0649. Ofimática y proceso de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0233_2: manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.</li> <li>• UC0986_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.</li> <li>• UC0987_3: administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP0650. Proceso integral de la actividad comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0500_3: gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.</li> <li>• UC0979_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP0651. Comunicación y atención a la clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0982_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MP0662. Organización de eventos empresariales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UC0983_3: gestionar de modo proactivo actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.</li> </ul>

## 6. Anexo VI.

Organización de los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Asistencia a la Dirección para el régimen ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidad del profesorado
1º	• MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	• MP0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	80	Administración de Empresas.
1º	• MP0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	80	Administración de Empresas.
1º	• MP0649. Ofimática y proceso de la información.	240	Procesos de Gestión Administrativa.
1º	• MP0650. Proceso integral de la actividad comercial.	133	Administración de Empresas.
1º	• MP0651. Comunicación y atención a la clientela.	160	Procesos de Gestión Administrativa.
1º	• MP0665. Formación y orientación laboral.	107	Formación y Orientación laboral.
Total 1º (F- CE)		960	
2º	• MP0180. Segunda lengua extranjera.	157	Lengua Extranjera.
2º	• MP0661. Protocolo empresarial.	158	Administración de Empresas.
2º	• MP0662. Organización de eventos empresariales.	158	Administración de Empresas.
2º	• MP0663. Gestión avanzada de la información.	157	Procesos de Gestión Administrativa.
Total 2º (F- CE)		630	
2º	• MP0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección.	26	Administración de Empresas. Procesos de Gestión Administrativa.
2º	• MP0667. Formación en centros de trabajo.	384	



## 7. Anexo VII.

Organización de los módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
• MP0649. Ofimática y proceso de la información.	• MP0649_13. Operatoria de teclados.	52
	• MP0649_23. Aplicaciones informáticas de gestión.	135
	• MP0649_33. Multimedia.	53
• MP0651. Comunicación y atención a la clientela.	• MP0651_12. Comunicación y archivo.	105
	• MP0651_22. Atención a la clientela.	55
• MP0665. Formación y orientación laboral.	• MP0665_12. Prevención de riesgos laborales.	45
	• MP0665_22. Equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la Seguridad Social, y búsqueda de empleo.	62

