



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • DISPOSICIONES GENERALES

#### CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

*DECRETO 5/2014, de 28 de enero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior de formación profesional en Asistencia a la Dirección.*

#### Preámbulo

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en su artículo 39.6, que el Gobierno, previa consulta con las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas, currículo que se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales y Formación Profesional.

Asimismo, su artículo 6.4 señala que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas del que formarán parte los aspectos básicos fijados por el Gobierno.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y en el artículo 8.1 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, el Gobierno ha dictado 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.

Según el artículo 10.2 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, dispone, asimismo, en su artículo 8.3, que las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada ciclo formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socio-productivos de su entorno, sin perjuicio alguno a la movilidad del alumnado.

El Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, dispuso en su artículo 5 que todas las disposiciones contempladas en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, a excepción de la disposición adicional séptima, serán de aplicación en el curso 2014-2015. Asimismo dispuso que los ciclos formativos de grado medio y grado superior cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar 2012-2013 se implantarán en el curso escolar 2014-2015, aunque las administraciones educativas podrán anticipar la implantación de las medidas que consideren necesarias en los cursos anteriores.

El Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias atribuye a la Comunidad Autónoma, en su artículo 18, según redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/1994, de 24 de marzo, la competencia del desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución Española y las leyes orgánicas que lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30 de la Constitución Española y de la alta inspección para su cumplimiento y garantía.

Se hace necesario establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior conducente al título de Técnico Superior o Técnica Superior en Asistencia a la Dirección de aplicación en el Principado de Asturias.

Las personas que obtienen el título de Técnica Superior o Técnico Superior en Asistencia a la Dirección ejercen su actividad en cualquier sector de actividad, particularmente en el sector servicios, en administraciones públicas y empresas de importación-exportación.

Dichas características son precisamente las que ofrecen al alumnado de este ciclo formativo posibilidades de empleo en todo el territorio del Principado de Asturias como trabajador o trabajadora por cuenta ajena o por cuenta propia, dado que se configura un módulo específico para desarrollar la iniciativa empresarial y las características propias de las instalaciones e infraestructuras de este sector, lo que alentará la iniciativa del alumnado en orden a crear su propia empresa.

La asistencia a la dirección es una actividad generalmente necesaria en cualquier empresa u organización, pero particularmente imprescindible en las entidades que operen en el sector servicios, al cual pertenecen la mayoría de las empresas del Principado de Asturias.

Atendiendo a estas necesidades del sistema productivo, el ciclo de Técnica Superior o Técnico Superior en Asistencia a la Dirección debe contribuir a capacitar profesionales que asistan a la dirección y a otros departamentos, representando



a la entidad en distintos ámbitos y realizando funciones administrativa y documental. Asimismo deben saber gestionar la información y dominar la comunicación interna y externa a la empresa, todo ello en lengua propia y/o extranjera.

Finalmente, cabe destacar que en la regulación del currículo del ciclo formativo de grado superior de formación profesional conducente a la obtención del título de Técnica Superior o Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se ha pretendido superar estereotipos, prejuicios y discriminaciones por razón de sexo, así como fomentar el aprendizaje de la resolución pacífica de conflictos, tal y como se prescribe en los artículos 4 y 6 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, así como en el artículo 23 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, que señala que el sistema educativo incluirá entre sus fines la educación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres. En el mismo sentido, el artículo 14 de la Ley del Principado de Asturias 2/2011, de 11 de marzo, para la igualdad de mujeres y hombres y la erradicación de la violencia de género, establece que el Principado de Asturias integrará en su modelo educativo la formación en el respeto a la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, garantizará la igualdad en el derecho a la educación de mujeres y hombres a través de una incorporación activa de este principio a sus objetivos y actuaciones.

En la tramitación del presente decreto se ha solicitado informe al Consejo de Asturias de la Formación Profesional y el dictamen preceptivo del Consejo Escolar del Principado de Asturias, que han sido favorables.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Cultura y Deporte, de acuerdo con el Consejo Consultivo y previo acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión de 28 de enero de 2013,

## DISPONGO

*Artículo 1.*—Objeto y ámbito de aplicación.

1. El presente decreto tiene por objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior de formación profesional conducente a la obtención del título de Técnica Superior o Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, según lo dispuesto en 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.
2. El presente decreto será de aplicación en los centros docentes autorizados para impartir dicho ciclo formativo en el Principado de Asturias.

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

La identificación del título, el perfil profesional que se determina por la competencia general, por las competencias profesionales, personales y sociales, por la relación de cualificaciones y por las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, el entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores son los que se establecen en los artículos 2 a 8 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

*Artículo 3.*—Objetivos generales.

1. Los objetivos generales del ciclo formativo serán los establecidos en el artículo 9 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.
2. Asimismo constituyen objetivos generales de este ciclo formativo:
  - a) Conocer el sector servicios, en administraciones públicas y empresas de importación-exportación de Asturias.
  - b) Aplicar la lengua extranjera para el uso profesional.

*Artículo 4.*—Estructura y organización del ciclo formativo.

1. El presente ciclo formativo se desarrollará a lo largo de dos años académicos y, según se establece en el artículo 2 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, tendrá una duración de 2.000 horas.
2. Las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, cuya duración expresada en horas totales y adscripción al primer o segundo año académico son las que figuran en el anexo I, se organizan en los siguientes módulos profesionales:
  - a) 0179 - Inglés.
  - b) 0180 - Segunda lengua extranjera.
  - c) 0647 - Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
  - d) 0648 - Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
  - e) 0649 - Ofimática y proceso de la información.
  - f) 0650 - Proceso integral de la actividad comercial.
  - g) 0651 - Comunicación y atención al cliente.
  - h) 0661 - Protocolo empresarial.
  - i) 0662 - Organización de eventos empresariales.
  - j) 0663 - Gestión avanzada de la información.



- k) 0664 - Proyecto de asistencia a la dirección.
- l) 0665 - Formación y orientación laboral.
- m) 0667 - Formación en centros de trabajo.

#### *Artículo 5.—Currículo.*

El currículo correspondiente a cada uno de los módulos profesionales es el que figura en el anexo II, respetando lo establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8.3 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

#### *Artículo 6.—Profesorado.*

La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado de los cuerpos docentes y de las especialidades que se establecen en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

#### *Disposición adicional primera.—Oferta a distancia del ciclo formativo.*

Los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este ciclo formativo podrán ofertarse en la modalidad a distancia, siempre que se garantice que el alumnado pueda conseguir los resultados de aprendizaje previstos para dichos módulos profesionales, de acuerdo con lo dispuesto en el presente decreto. Para ello, la Consejería competente en materia educativa adoptará las medidas que estime necesarias y dictará las instrucciones precisas.

#### *Disposición adicional segunda.—Accesibilidad universal en las enseñanzas del currículo.*

Con el objeto de facilitar la accesibilidad universal en el entorno donde se lleva a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje, se tendrá en cuenta la adecuación de las instalaciones, instrumentos y recursos utilizados que permita la incorporación de las personas con discapacidad a las actividades programadas.

#### *Disposición adicional tercera.—Desarrollo del currículo.*

El currículo del ciclo formativo regulado en el presente decreto se desarrollará en las programaciones docentes, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como promoviendo una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de normas de calidad, la creatividad, la innovación, el diseño para todos y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

#### *Disposición adicional cuarta.—Autorización para impartir las enseñanzas del ciclo formativo.*

1. La Consejería competente en materia educativa determinará los centros docentes públicos de titularidad del Principado de Asturias que ofrecerán las enseñanzas del ciclo formativo cuyo currículo se establece en el presente decreto, previa verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de espacios y equipamientos y de la disponibilidad de profesorado suficiente y adecuado, conforme a lo establecido en los artículos 11 y 12 respectivamente del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.
2. Los centros docentes públicos de titularidad de otras administraciones públicas y los centros docentes de titularidad privada ubicados en el ámbito territorial del Principado de Asturias que cumplan los requisitos mínimos de espacios y equipamientos y dispongan de profesorado suficiente y adecuado, conforme a lo establecido en los artículos 11 y 12 respectivamente del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, podrán ser autorizados para impartir estas enseñanzas, previa solicitud ante la Consejería competente en materia educativa.

#### *Disposición transitoria única.—Implantación de las enseñanzas del ciclo formativo.*

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto-Ley 14/2012, de 20 de abril, el currículo correspondiente al ciclo formativo regulado en el presente decreto se implantará en el año académico 2014-2015. No obstante la Consejería competente en materia educativa podrá anticipar la implantación de este ciclo formativo siempre que lo considere necesario.
2. Durante el primer año académico se implantarán las enseñanzas de los módulos que se imparten en el primer curso, según figura en el anexo I, y dejarán de impartirse las enseñanzas de los módulos que se impartían en el primer curso del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Secretariado, cuyo currículo fue regulado mediante el Real Decreto 1673/1994, de 22 de julio.
3. Durante el segundo año académico se implantarán las enseñanzas de los módulos que se imparten en el segundo curso, según figura en el anexo I, y dejarán de impartirse las enseñanzas de los módulos que se impartían en el segundo curso del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Secretariado, cuyo currículo fue regulado mediante el Real Decreto 1673/1994, de 22 de julio.

#### *Disposición final primera.—Habilitación normativa.*

Se autoriza a la persona titular de la Consejería competente en materia educativa para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la ejecución y desarrollo de lo establecido en el presente decreto.



*Disposición final segunda.*—Entrada en vigor.

El presente decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Dado en Oviedo, a veintiocho de enero de dos mil catorce.—El Presidente del Principado de Asturias, Javier Fernández Fernández.—La Consejera de Educación, Cultura y Deporte, Ana González Rodríguez.—Cód. 2014-02094.

*Anexo I*

DURACIÓN DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS Y ADSCRIPCIÓN POR CURSOS

121	TÍTULO	<b>Técnico o Técnica Superior en Asistencia a la Dirección</b>
	NORMA	Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre (BOE de 15/12/2011)
	NIVEL	Formación profesional de Grado Superior
	DURACIÓN TOTAL	2000 horas
	FAMILIA PROFESIONAL	Administración y Gestión
	REFERENTE EUROPEO	CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación)
	CÓDIGO DEL CICLO	ADG302LOE
	DENOMINACIÓN DEL CICLO	Ciclo Formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección

MÓDULOS PROFESIONALES		Curso	ECTS	Horas 1.º	Horas 2.º
0179	Inglés	1	7	154	
0180	Segunda lengua extranjera	2	7		160
0647	Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	1	6	96	
0648	Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	1	6	96	
0649	Ofimática y proceso de la información.	1	12	230	
0650	Proceso integral de la actividad comercial.	1	11	160	
0651	Comunicación y atención al cliente.	1	12	128	
0661	Protocolo empresarial.	2	9		140
0662	Organización de eventos empresariales.	2	11		140
0663	Gestión avanzada de la información.	2	7		190
0664	Proyecto de asistencia a la dirección.	2	5		30
0665	Formación y orientación laboral.	1	5	96	
0667	Formación en centros de trabajo.	2	22		380
N.º móds.	TOTAL DE HORAS POR CURSO:			<b>960</b>	<b>1040</b>
13	TOTAL DE HORAS CICLO:			<b>2000</b>	

ECTS: Equivalencia en créditos. Sólo en ciclos formativos de grado superior



## Anexo II

### CURRÍCULO DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES

*Módulo profesional: Inglés - Código: 0179*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono de la persona que habla.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes de la persona que habla.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y se ha decidido si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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



Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
  - b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
  - c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
  - d) Se ha cumplimentado documentación específica del campo profesional.
  - e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
  - f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
  - g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.
5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

Análisis de mensajes orales:

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

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
  - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica de la actividad profesional. "False friends".
  - Ideas principales y secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal - verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - Terminología específica de la actividad profesional. "False friends."
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.

- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
  - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
  - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
- Currículo vitae y soporte telemáticos: fax, e-mail y burofax, entre otros.
  - Terminología específica de la actividad profesional.
  - Idea principal e ideas secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.
- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
  - Variedad de lengua. Registro.
  - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/o resumen del discurso.
  - Uso de los signos de puntuación.

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

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

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

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

*Módulo profesional: Segunda lengua extranjera - Código: 0180*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o la interlocutora.
- e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relacionado con la profesión.
- d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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



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

Contenidos:

Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos: Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados. Terminología específica del sector. Ideas principales y secundarias. Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones. Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos: Terminología específica del sector turístico. Ideas principales y secundarias. Recursos gramaticales.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales: Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Terminología específica del sector turístico. Expresión fónica, entonación y ritmo. Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra. Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc. Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Nexos.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual.

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera correspondiente.

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

Orientaciones pedagógicas:

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

La tarea de la 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 los objetivos generales del ciclo formativo, y las competencias del título.

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

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando una segunda lengua extranjera.



- El desarrollo de los procesos incluidos en las actividades de la asistencia a la dirección en una segunda lengua extranjera.
- La formalización de documentos asociados a las actividades de la asistencia a la dirección en una segunda lengua extranjera.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas, en una segunda lengua extranjera.

*Módulo profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial - Código: 0647*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los poderes públicos establecidos en la Constitución Española y sus respectivas funciones.
- b) Se han determinado los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos así como sus funciones, conforme a su legislación específica.
- c) Se han identificado los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de las administraciones autonómicas y locales así como sus funciones.
- d) Se han definido la estructura y funciones básicas de las principales instituciones de la Unión Europea.
- e) Se han descrito las funciones o competencias de los órganos y la normativa aplicable a los mismos.
- f) Se han descrito las relaciones entre los diferentes órganos de la Unión Europea y el resto de las Administraciones nacionales de los países miembros, así como la incidencia de la normativa europea en la nacional.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido las fuentes del Derecho de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- b) Se han precisado las características de las normas jurídicas y de los órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
- c) Se han relacionado las leyes con el resto de normas que las desarrollan, identificando cada uno de los órganos responsables de su aprobación y tramitación.
- d) Se ha identificado la estructura de los boletines oficiales, incluido el diario oficial de la Unión Europea, como medio de publicidad de las normas.
- e) Se han seleccionado distintas fuentes normativas o bases de datos de documentación jurídica tradicionales y/o en Internet, estableciendo accesos directos a las mismas para agilizar los procesos de búsqueda y localización de información.
- f) Se ha realizado una búsqueda efectiva de nueva normativa, jurisprudencia y demás legislación complementaria, consultando al efecto las bases de datos jurídicas que puedan aportar información que afecte a la entidad.
- g) Se ha archivado la información encontrada en los soportes o formatos establecidos, para posteriormente transmitirla a los departamentos correspondientes de la organización.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las diferencias y similitudes entre las distintas formas jurídicas de empresa.
- b) Se ha determinado el proceso de constitución de una sociedad mercantil y se ha indicado la normativa mercantil aplicable y los documentos jurídicos que se emplean en dicha constitución.
- c) Se han precisado las funciones de los fedatarios y los registros públicos, y la estructura y características de los documentos públicos habituales en el ámbito de los negocios.
- d) Se han descrito y analizado las características y los aspectos más significativos de los modelos de documentos más habituales en la vida societaria: estatutos, escrituras y actas, entre otros.
- e) Se han elaborado documentos societarios a partir de los datos aportados, modificando y adaptando los modelos disponibles.
- f) Se ha reconocido la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos mercantiles, valorando las consecuencias de no realizar los trámites oportunos.



- g) Se han determinado las peculiaridades de la documentación mercantil de conformidad con el objeto social de la empresa.
- h) Se ha verificado el cumplimiento de las características y requisitos formales de los libros de la sociedad exigidos por la normativa mercantil.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de contrato y la capacidad para contratar según la normativa española.
- b) Se han identificado las distintas modalidades de contratación y sus características.
- c) Se han identificado las normas relacionadas con los distintos tipos de contratos del ámbito empresarial.
- d) Se ha recopilado y cotejado la información y documentación necesaria para la cumplimentación de cada contrato, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- e) Se han cumplimentado los modelos normalizados, utilizando aplicaciones informáticas, de acuerdo con la información recopilada y las instrucciones recibidas.
- f) Se han verificado los datos de cada documento, comprobando el cumplimiento y exactitud de los requisitos contractuales y legales.
- g) Se ha valorado la utilización de la firma digital y certificados de autenticidad en la elaboración de los documentos que lo permitan.
- h) Se han aplicado las normas de seguridad y confidencialidad de la información en el uso y la custodia de los documentos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido el concepto y fases del procedimiento administrativo común de acuerdo con la normativa aplicable.
- b) Se han determinado las características, requisitos legales y de formato de los documentos oficiales más habituales, generados en cada una de las fases del procedimiento administrativo y recursos ante la jurisdicción contencioso-administrativa.
- c) Se ha recopilado la información necesaria para la elaboración de la documentación administrativa o judicial, de acuerdo con los objetivos del documento.
- d) Se han cumplimentado los impresos, modelos o documentación tipo, de acuerdo con los datos e información disponible y los requisitos legales establecidos.
- e) Se ha valorado la importancia de los plazos de formulación de la documentación en el procedimiento administrativo.
- f) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las administraciones públicas, para su presentación al organismo correspondiente.
- g) Se han descrito las características de la firma electrónica, sus efectos jurídicos, el proceso para su obtención y la normativa estatal y europea que la regula.
- h) Se ha establecido el procedimiento para la solicitud de la certificación electrónica para la presentación de los modelos oficiales por vía telemática.
- i) Se han descrito los derechos de las corporaciones y la ciudadanía en relación con la presentación de documentos ante la Administración.
- j) Se han determinado los trámites y presentación de documentos tipo en los procesos y procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, según las bases de las convocatorias y la normativa de aplicación.
- k) Se han determinado las condiciones de custodia de los documentos y expedientes relacionados con las administraciones públicas, garantizando su conservación e integridad.

Contenidos:

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

- El Gobierno y la Administración General del Estado.
- Las Comunidades Autónomas.
- Las Administraciones Locales.
- Los organismos públicos.
- La Unión Europea.

Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:



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

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

- Formas jurídicas de la empresa: empresario o empresaria individuales y sociedades.
- Documentación de constitución y modificación.
- Formalización de documentación contable.
- Fedatarios públicos.
- 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 forma de conservación y custodia de la documentación.
- Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.

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

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

Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:

- El acto administrativo.
- El procedimiento administrativo.
- Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas.
- El silencio administrativo. Los recursos administrativos y judiciales.
- Tramitación de recursos.
- Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.
- Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.
- Firma digital y certificados.
- Contratación con organizaciones y administraciones públicas.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

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



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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), e) y k) del ciclo formativo, y las competencias a), b) y m) del título.

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

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

*Módulo profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa - Código: 0648*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas.
- b) Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones.
- c) Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.



- d) Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.
- e) Se han seleccionado indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y las personas interesadas (stakeholders).
- f) Se han determinado elementos de mejora de las comunicaciones de las organizaciones externas e internas que promuevan la transparencia, la cooperación y la confianza.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC).
- b) Se han analizado las políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.
- c) Se han analizado las recomendaciones y la normativa europea, de organizaciones intergubernamentales, así como la nacional, con respecto a RSC y desarrollo de los recursos humanos.
- d) Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de las personas trabajadoras.
- e) Se han programado puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones que se deben desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de recursos humanos.
- b) Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los diferentes roles laborales.
- c) Se han establecido los canales de comunicación interna entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.
- d) Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa.
- e) Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del departamento de recursos humanos.
- f) Se ha establecido la manera de organizar y conservar la documentación del departamento de recursos humanos en soporte convencional e informático.
- g) Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.
- h) Se ha valorado la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de recursos humanos.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:



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

Contenidos:

Características de la empresa como comunidad de personas:

- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral.
- Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes.
- La comunidad de personas implicadas ("stakeholders"): dirección, personal, 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.

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

- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) entre otros.
- Políticas de recursos humanos y RSC.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.

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

- Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal.
- El Departamento de Recursos Humanos. Modelos de gestión de recursos humanos.
- La comunicación en el departamento de recursos humanos.
- Sistemas de control de personal.
- Registro y archivo de la información y la documentación.

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

- Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.
- Planificación de los recursos humanos.
- Determinación del perfil profesional.
- Sistemas de selección de personal: fuentes de reclutamiento y fases del proceso de selección.
- Elaboración de la oferta de empleo.
- Recepción de candidaturas.
- Desarrollo de las pruebas de selección.
- Elección del candidato o de la candidata.
- Registro y archivo de la información y documentación.

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

- La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación.
- El plan de formación.

- Evaluación. 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 documentación.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

*Módulo profesional: Ofimática y proceso de la información - Código: 0649*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos.
- b) Se han comprobado las conexiones de los puertos de comunicación.
- c) Se han identificado los elementos básicos (hardware y software) de un sistema en red.
- d) Se han caracterizado los procedimientos generales de operaciones en un sistema de red.
- e) Se han utilizado las funciones básicas del sistema operativo.



- f) Se han aplicado medidas de seguridad y confidencialidad, identificando el programa cortafuegos y el antivirus.
- g) Se ha compartido información con otras personas en la red.
- h) Se han ejecutado funciones básicas de personas usuarias (conexión, desconexión, optimización del espacio de almacenamiento, utilización de periféricos, comunicación con otras personas usuarias y conexión con otros sistemas o redes, entre otras).

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:



- a) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.
  - b) Se han identificado las características de cada tipo de documento.
  - c) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.
  - d) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo, incluyendo utilidades de combinación.
  - e) Se han integrado objetos, gráficos, tablas, hojas de cálculo e hipervínculos, entre otros.
  - f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.
  - g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.
  - h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
6. Utiliza sistemas de gestión de bases de datos adaptadas a las necesidades que se planteen en el tratamiento de la información administrativa, aplicando las opciones avanzadas.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han ordenado y clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.
  - b) Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.
  - c) Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.
  - d) Se han realizado formularios con criterios precisos.
  - e) Se han actualizado, fusionado y eliminado registros de las bases de datos.
  - f) Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.
  - g) Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.
  - h) Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requerimientos de la organización.
7. Gestiona integradamente la información proveniente de diferentes aplicaciones así como archivos audiovisuales, utilizando programas y periféricos específicos.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han gestionado de forma integrada bases de datos, textos e imágenes, entre otros, importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.
  - b) Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.
  - c) Se ha creado y mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.
  - d) Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiere obtener.
  - e) Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.
8. Gestiona el correo y la agenda electrónica, utilizando aplicaciones específicas.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.
  - b) Se ha identificado a la persona que emite, destinataria y contenido en un mensaje de correo.
  - c) Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.
  - d) Se ha canalizado la información a todas las personas implicadas.
  - e) Se ha comprobado la recepción del mensaje.
  - f) Se han organizado las bandejas de entrada y salida.
  - g) Se ha registrado la entrada o salida de correos.
  - h) Se han impreso, archivado o eliminado los mensajes de correo.
  - i) Se han aplicado las funciones y utilidades que ofrece la agenda electrónica como método de organización del departamento.
  - j) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.
9. Elabora presentaciones multimedia de documentos e informes, utilizando aplicaciones específicas.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha realizado un análisis y selección de la información que se quiere incluir.
  - b) Se han insertado distintos objetos (tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotos, dibujos, organigramas,

- archivos de sonido y vídeo, entre otros).
- c) Se ha distribuido la información de forma clara y estructurada.
- d) Se han animado los objetos según el objetivo de la presentación.
- e) Se han creado presentaciones para acompañar exposiciones orales.
- f) Se han realizado presentaciones relacionadas con informes o documentación empresarial.

#### Contenidos:

##### Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

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

##### Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Colocación de dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica.
- Escritura de textos en inglés.
- Corrección de errores.

##### Gestión de archivos y búsqueda de información:

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

##### 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.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

##### Creación de documentos con procesadores de texto:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Diseño de documentos y plantillas.
- Edición de textos y tablas.



- Gestión de archivos.
- Impresión de textos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Opciones avanzadas.

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.
- Interrelación con otras aplicaciones.

Gestión integrada de archivos:

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

Gestión de correo y agenda electrónica:

- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias (news): configuración, uso y sincronización de mensajes.
- La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos: enviar, borrar, guardar y hacer copias de seguridad, entre otras.
- Gestión de la agenda: citas, calendario, avisos y tareas, entre otros.
- Sincronización con dispositivos móviles.

Elaboración de presentaciones:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación.
- Utilidades de la aplicación.
- Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Comunicaciones de todo tipo.
- Atención a la clientela.
- Proceso de datos.
- Documentación.
- Tramitación.
- Registro.

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

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

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

*Módulo profesional: Proceso integral de la actividad comercial - Código: 0650*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c) Se han distinguido los diferentes sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- d) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e) Se han identificado las masas patrimoniales de activo corriente y no corriente, pasivo corriente y no corriente y patrimonio neto.
- f) Se han relacionado cada masa patrimonial con las fases de la actividad empresarial y con los diferentes estados patrimoniales: Inventario o balance inicial y balance final o de situación.
- g) Se han clasificado un conjunto de elementos en masas patrimoniales.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han distinguido las fases del ciclo contable completo, adaptándolas a la legislación española.
- b) Se ha definido el concepto de cuenta como instrumento para representar los distintos elementos patrimoniales y hechos económicos de la empresa.
- c) Se han determinado las características más importantes del método de contabilización por partida doble.
- d) Se han reconocido los criterios de cargo y abono como método de registro de las modificaciones del valor de los elementos patrimoniales. Se han reconocido la estructura y características de los libros contables.
- e) Se ha definido el concepto de resultado contable, diferenciando las cuentas de ingresos y gastos.
- f) Se ha reconocido el PGC como instrumento de armonización contable.
- g) Se han relacionado las distintas partes del PGC, diferenciando las obligatorias de las no obligatorias.
- h) Se ha codificado un conjunto de elementos patrimoniales de acuerdo con los criterios del PGC, identificando su función en la asociación y desglose de la información contable.
- i) Se han identificado las cuentas anuales que establece el PGC, determinando la función que cumplen.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa fiscal básica.

- b) Se han clasificado los tributos, identificando las características básicas de los más significativos.
  - c) Se han identificado los elementos tributarios.
  - d) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.
  - e) Se han distinguido y reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.
  - f) Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.
  - g) Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.
  - h) Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación.
  - i) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.
4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, relacionándola con las transacciones comerciales de la empresa.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.
  - b) Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compraventa.
  - c) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la compraventa en la empresa, precisando los requisitos formales que deben reunir.
  - d) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.
  - e) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple la legislación vigente y los procedimientos internos de una empresa.
  - f) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
  - g) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.
  - h) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.
  - i) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.
5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos, analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de los pagos y gestión de los cobros.
  - b) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, diferenciando pago al contado y pago aplazado.
  - c) Se han comparado las formas de financiación comercial más habituales.
  - d) Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.
  - e) Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.
  - f) Se han calculado las comisiones y gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.
6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y normas del PGC.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han identificado y codificado las cuentas que intervienen en las operaciones relacionadas con la actividad comercial conforme al PGC.
  - b) Se han aplicado criterios de cargo y abono según el PGC.
  - c) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales del proceso comercial.
  - d) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.
  - e) Se han registrado los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.
  - f) Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.
  - g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.
  - h) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.



- i) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.
- j) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido la función y los métodos de control de la tesorería en la empresa.
- b) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.
- c) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y se han detectado las desviaciones.
- d) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.
- e) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.
- f) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.
- g) Se ha valorado la utilización de medios on-line, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.
- h) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.
- i) Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.
- j) Se ha identificado el procedimiento para gestionar la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.

Contenidos:

Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

- La actividad económica y el ciclo económico.
- La contabilidad.
- El patrimonio de la empresa.

Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Teoría de las cuentas: tipos de cuentas. El método por partida doble.
- Libros contables. El Diario. El Mayor. Libro de inventarios y cuentas anuales.
- Normalización contable. El PGC: marco conceptual, normas de valoración y cuentas anuales.

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

- Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.
- Impuestos, tasas y contribuciones especiales.
- Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos.
- Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.
- Impuesto sobre el Valor Añadido.

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

- La actividad comercial.
- Cálculos de la actividad comercial.
- Documentos administrativos de compraventa.
- Libros registros de facturas.

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

- Capitalización simple y capitalización compuesta.
- Cálculo del descuento simple.
- Equivalencia financiera. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.
- Productos y servicios financieros básicos.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.

- Medios de cobro y pago.

Registro contable de la actividad comercial:

- Compras de mercaderías y operaciones relacionadas.
- Ventas de mercaderías 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.

Gestión y control de la tesorería:

- Libros registro de tesorería.
- Gestión de cuentas bancarias. Banca on-line.
- Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.
- Presupuesto de tesorería.
- Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

- El análisis e interpretación de la normativa mercantil, contable y fiscal vigente.
- Confección y registro de la documentación administrativa relacionada con la actividad comercial de la empresa, utilizando una aplicación informática de facturación.
- Complimentación de documentos generados en procesos de cobros y pagos, así como el análisis de los libros de tesorería y la utilización de aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.
- Contabilizar informáticamente operaciones derivadas de la actividad comercial, materializadas en documentos soporte.

*Módulo profesional: Comunicación y atención al cliente - Código: 0651*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- b) Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- c) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de

- calidad.
- d) Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
  - e) Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
  - f) Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
  - g) Se ha valorado la influencia de la comunicación informal y las cadenas de rumores en las organizaciones, así como su repercusión en las actuaciones del servicio de información prestado.
  - h) Se ha relacionado el proceso de demanda de información de acuerdo con el tipo de clientela, interna y externa, que puede intervenir en la misma.
  - i) Se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa de la organización en las comunicaciones formales.
  - j) Se han identificado los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión

- de la comunicación escrita.
- c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.
  - d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.
  - e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.
  - f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.
  - g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.
  - h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).
  - i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.
  - j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.
  - k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.
5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a clientela y personas usuarias.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con clientela y personas usuarias en situaciones de atención/asesoramiento a las mismas.
  - b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención a la clientela y personas consumidoras y usuarias a través de diferentes canales de comunicación.
  - c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento de la clientela ante diversos tipos de situaciones.
  - d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte de clientela y personas usuarias.
  - e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica de la clientela.
  - f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a la clientela en función del canal de comunicación utilizado.
  - g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clientela y personas usuarias.
6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posible clientela, aplicando la normativa vigente.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han descrito las funciones del departamento de atención a la clientela en empresas.
  - b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
  - c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.
  - d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
  - e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
  - f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar a la clientela.
  - g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
  - h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
  - i) Se ha valorado la importancia de la protección a personas consumidoras.
  - j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.
7. Organiza el servicio posventa, relacionándolo con la fidelización de la clientela.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
  - b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
  - c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
  - d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización de la clientela.
  - e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
  - f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
  - g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con la clientela.



- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Contenidos:

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los 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.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.
- 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 las personas interlocutoras.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de las personas interlocutoras.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La 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.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, 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.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

Técnicas de comunicación relacionadas con la atención a la clientela/personas usuarias:

- La clientela.
- La atención a la clientela en la empresa/organización.
- El departamento de atención a la clientela/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 clientela/personas usuarias.

Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección de personas consumidoras y/o usuarias.
- El rol de las personas consumidoras y/o usuarias.
- Derechos y deberes de personas consumidoras y/o usuarias.
- La defensa de las personas consumidoras.
- Instituciones y organismos de protección a las personas consumidoras.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para la clientela.
- Actividades posteriores a la venta.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.
- Tipos de servicio posventa.
- La 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.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

*Módulo profesional: Protocolo empresarial - Código: 0661*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.
- b) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.



- c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.
- d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.
- e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes.
- j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o personas invitadas y cómo pueden afectar a la organización.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
- c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.
- d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).
- e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.
- h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientela, interna y externa, personas usuarias, proveedores y proveedoras y terceras relacionadas con la empresa ("stakeholders").
- b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).
- c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.
- d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según clientela /personas usuarias.
- e) Se han especificado las modalidades de atención a la clientela/persona usuaria y a las diferentes personas o empresas proveedoras externas necesarias para su desarrollo.
- f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.
- g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.
- h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención a la clientela.
- i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a las personas usuarias/clientela, y las normativas de consumo a las que están sujetas.
- b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.
- c) Se han definido las características principales de los centros de atención a la clientela y de las cartas de servicio.
- d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela hacia empresas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela/personas usuarias y gestión de quejas y reclamaciones.
- h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia la clientela/personas usuarias.

6. Promueve actitudes correctas de atención a la clientela/personas usuarias, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas.
- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa.
- La 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).

Selección de técnicas de protocolo:

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

Caracterización del protocolo institucional:

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

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

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normativa de la organización.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

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

Promoción de actitudes de atención a la clientela/personas usuarias:

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

Orientaciones pedagógicas:

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, especialmente aquellos que tengan relación con actividades comerciales y 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), s) y u) del título.

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

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

*Módulo profesional: Organización de eventos empresariales - Código: 0662*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo, analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.
- b) Se han identificado los motivos habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo o murphys) y los métodos para evitarlas.
- c) Se han valorado los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.
- d) Se han empleado las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.
- e) Se ha valorado la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible para lograr una mayor eficiencia y eficacia.
- f) Se han descrito los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad en cada situación.
- g) Se ha analizado la complejidad de coordinar las agendas de las personas implicadas, atendiendo en todo momento las jerarquías establecidas y las funciones asignadas a cada una.
- h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.

3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, a las personas interlocutoras y a los objetivos del trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.
- b) Se han identificado las características propias de las tareas de asistencia de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.
- c) Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.
- d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el "diseño para todas las personas".
- e) Se han analizado los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.
- f) Se han gestionado y mantenido actualizadas redes de contactos, formales e informales, para facilitar la

- tarea de la dirección o los equipos de trabajo a los que se da soporte.
- g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.
  - h) Se han valorado las condiciones medioambientales y de trabajo.
  - i) Se han establecido los tiempos para la realización de las tareas propias de la asistencia de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.
4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.
  - b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.
  - c) Se han planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicado con condiciones de pago y sus plazos.
  - d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.
  - e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.
  - f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.
  - g) Se ha previsto la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.
  - h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y a clientela, transmitiendo la imagen corporativa.
  - i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales, y se han establecido los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste.
  - j) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.
5. Organiza viajes y desplazamientos nacionales e internacionales, cumpliendo los objetivos y procedimientos establecidos.
- Criterios de evaluación.
- a) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.
  - b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.
  - c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.
  - d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes o con quienes provean para el servicio.
  - e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.
  - f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.
  - g) Se ha obtenido información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino.
  - h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

#### Contenidos:

##### Optimización del ambiente de trabajo:

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



- Sistemas de información con accesos restringidos.

Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos de optimización del tiempo.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas.
- Aplicaciones específicas.

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.

Organización de reuniones y eventos corporativos:

- Eventos de carácter interno.
- Eventos de carácter externo.
- Eventos corporativos.

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Viajes.
- Planificación del viaje. Seguros de viaje. Seguridad en los datos.
- Las agencias de viajes.
- Presupuesto.
- Organización del viaje.
- Planificación del viaje.
- Documentación posterior al viaje.

Orientaciones pedagógicas:

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

- El análisis de técnicas de motivación y optimización del clima laboral.
- El conocimiento y manejo de técnicas de programación de tiempos y agendas.
- La evaluación de diferentes técnicas de planificación, gestión y control de viajes y eventos empresariales.

*Módulo profesional: Gestión avanzada de la información - Código: 0663*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado una propuesta de gestión administrativa de un proyecto acorde con los objetivos que se pretenden con el mismo.
- b) Se han definido las tareas que se deben llevar a cabo relacionadas con el soporte administrativo del proyecto.
- c) Se han identificado las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada una de las fases de los proyectos.
- d) Se han gestionado los recursos y requisitos (tiempos, costes, calidad, recursos humanos), así como los riesgos derivados del proyecto.
- e) Se ha supervisado y revisado cada una de las fases del proyecto.
- f) Se ha establecido la estructura organizativa, asignando los diferentes roles y responsabilidades.
- g) Se han redactado y presentado informes a los diversos agentes interesados en el proyecto (stakeholders).

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos:

Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

- El proyecto. Concepto de «Project Management».
- La organización del proyecto.
- La planificación del proyecto.
- El riesgo en los proyectos.
- La programación del proyecto: introducción de tareas, relaciones entre ellas, asignación de recursos.
- Seguimiento y control de proyecto.
- Presentación de resultados. Informes y gráficos.

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

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

Elaboración de presentaciones audiovisuales:

- Introducción al vídeo digital.
- El guión.
- 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.

Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:

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

- Integración de herramientas web: la oficina virtual en Internet.

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

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

Orientaciones pedagógicas:

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

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

- La gestión de proyectos como método para conseguir un objetivo específico dentro la empresa.
- El uso y aplicación integrado de aplicaciones ofimáticas para la presentación de documentos organizados y con formatos.
- La utilización de aplicaciones web relacionadas con el mundo de la comunicación y la gestión de empresas.
- El control de un programa de gestión documental como solución para la organización, archivo y control del flujo de los documentos en la empresa.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

*Módulo profesional: Proyecto de asistencia a la dirección - Código: 0664*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

- b) Se han caracterizado las empresas tipo, indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
  - c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
  - d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.
  - e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.
  - f) Se han determinado las características específicas requeridas por el proyecto.
  - g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.
  - h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de las nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.
  - i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.
2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
  - b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.
  - c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
  - d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir, identificando su alcance.
  - e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.
  - f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
  - g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
  - h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
  - i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.
3. Planifica la ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han secuenciado las actividades, ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
  - b) Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.
  - c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.
  - d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.
  - e) Se han identificado los riesgos inherentes a la ejecución, definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
  - f) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.
  - g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la puesta en práctica.
  - h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.
4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
  - b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
  - c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
  - d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
  - e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
  - f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de las personas usuarias o clientela y se han elaborado los documentos específicos.
  - g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando este existe.

Contenidos.

Orientaciones pedagógicas:

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



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

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

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

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

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

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

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

*Módulo profesional: Formación y orientación laboral - Código: 0665*

Unidad formativa: Relaciones laborales y búsqueda de empleo (50% carga lectiva del módulo)

Unidad formativa: Prevención de riesgos laborales (50% carga lectiva del módulo)

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad formativa de relaciones laborales y búsqueda de empleo:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para mejorar la empleabilidad y lograr el acceso al empleo, la adaptación a las exigencias del proceso productivo y la estabilidad laboral.
- b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional.
- c) Se han determinado los conocimientos, las aptitudes y las actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y demandas de inserción laboral.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en un proceso de búsqueda activa de empleo, con especial atención al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- g) Se ha realizado una valoración de la personalidad, las aspiraciones, las actitudes y la formación propia para la toma de decisiones.
- h) Se ha valorado el empleo público como opción de inserción laboral.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil profesional.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.
- d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por las personas que forman parte de un equipo y la aplicación de técnicas de dinamización de equipos.
- e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.



- g) Se han reconocido las fases de una negociación y se han identificado los comportamientos-tipo.
- h) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto aplicando técnicas de negociación eficaces.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- b) Se han distinguido los principales organismos, profesionales y entidades que intervienen en las relaciones entre el empresariado y los trabajadores y las trabajadoras y desarrollan competencias en la materia.
- c) Se han determinado los elementos de la relación laboral y los derechos y obligaciones derivados de la misma.
- d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- e) Se ha analizado la contratación a través de Empresas de Trabajo Temporal.
- f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran y se ha realizado la liquidación en supuestos prácticos sencillos.
- i) Se han identificado las formas de representación legal de los trabajadores y de las trabajadoras y los procedimientos de negociación colectiva.
- j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- k) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un Convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título correspondiente.
- l) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo en el marco legal que regula el desempeño profesional del sector.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social, con especial atención al régimen general.
- d) Se han identificado las obligaciones del empresariado y los trabajadores y las trabajadoras dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de una persona trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajadores y trabajadoras y al empresariado.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.
- i) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por incapacidad temporal en supuestos prácticos sencillos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de la unidad formativa de prevención de riesgos laborales:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud de las personas trabajadoras.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo.
- e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título correspondiente.
- g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales según los riesgos que los generan, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título correspondiente.

2. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- c) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- d) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- e) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales y sus competencias.
- f) Se han identificado las responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del título correspondiente.
- i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de un centro de trabajo.

3. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del título correspondiente.

Criterios de evaluación:

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

Contenidos.

Contenidos de la unidad formativa de relaciones laborales y búsqueda de empleo:

Búsqueda activa de empleo:

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del título correspondiente.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título correspondiente.
- Definición y análisis del sector profesional del título correspondiente: situación actual, evolución y perspectivas de futuro del sector.
- El mercado de trabajo en el sector en el Principado de Asturias. Análisis de la oferta y la demanda.
- El proceso de búsqueda activa de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. La red Eures.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo, con especial atención a la búsqueda de empleo en Internet.
- El proceso de toma de decisiones en la elección profesional y la búsqueda de empleo.
- El empleo público. La oferta pública de empleo estatal y autonómica.
- El autoempleo como fórmula de inserción laboral.



- El Servicio Público de Empleo del Principado de Asturias: el Observatorio de las Ocupaciones y el portal de empleo Trabajastur. Servicios para las personas demandantes de empleo y programas de fomento del empleo.

#### Equipos de trabajo y gestión del conflicto:

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos en los centros de trabajo según las funciones que desempeñan.
- La participación en el equipo de trabajo. Técnicas de dinamización de equipos de trabajo eficaces.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Fases y comportamientos-tipo en un proceso de negociación.
- Métodos y técnicas para la resolución o supresión de conflictos.

#### Relación laboral y contrato de trabajo:

- El derecho del trabajo: origen y fuentes. Organismos e instituciones con competencias en la materia a nivel estatal y autonómico.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Las Empresas de Trabajo Temporal.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El recibo de salarios.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- La representación de los trabajadores y las trabajadoras y la negociación colectiva.
- Análisis de un Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del título correspondiente.
- Beneficios para los trabajadores y las trabajadoras en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

#### Seguridad Social, empleo y desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social.
- Regímenes del Sistema de la Seguridad Social. El régimen general.
- Determinación de las principales obligaciones del empresariado y las personas trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Prestaciones de la seguridad Social, con especial referencia a la Incapacidad Temporal y al Desempleo.

#### Contenidos de la unidad formativa de prevención de riesgos laborales:

##### Seguridad y salud en el trabajo y evaluación de riesgos profesionales:

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
- Riesgos específicos en los centros de trabajo.
- Determinación de los posibles daños a la salud de las personas trabajadoras que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

##### Planificación y gestión de la prevención de riesgos en la empresa:

- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes y representación de los trabajadores y las trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención e integración en la actividad de la empresa. Tipos de responsabilidad en materia de prevención de riesgos laborales.

- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales a nivel estatal y autonómico. El Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales.
- Planificación y organización de la prevención en la empresa. Los Servicios de Prevención.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una "pyme".
- Las técnicas de prevención de riesgos laborales y la investigación de accidentes de trabajo. Recogida y análisis de documentación.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Señalización de seguridad.
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Protocolos de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios: conceptos básicos y aplicación de técnicas.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.
- Formación e información a los trabajadores y a las trabajadoras.

Orientaciones pedagógicas.

Orientaciones pedagógicas de la unidad formativa de relaciones laborales y búsqueda de empleo:

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

- El manejo de diversas fuentes de información y de materiales en distinto soporte sobre el sector.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de currículos (CV) y entrevistas de trabajo, y el entrenamiento en otras pruebas que se utilizan en procesos de selección.
- La realización de dinámicas de grupo que permitan aplicar técnicas de trabajo en equipo y de negociación y resolución de conflictos en el ámbito laboral.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores y a las trabajadoras del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los Convenios colectivos de aplicación y de otras referencias normativas aplicables al sector.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados con la relación laboral.

Orientaciones pedagógicas de la unidad formativa de prevención de riesgos laborales.

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

- El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos laborales y del marco normativo vigente que le permita realizar la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo. Dicho análisis se concretará en la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.
- La evaluación de las condiciones de seguridad de talleres y espacios de trabajo y la propuesta de acciones preventivas, y la realización de simulacros de evacuación y aplicación de protocolos en situaciones de emergencia según la normativa vigente y el propio plan de emergencia del centro de trabajo.

Orientaciones pedagógicas comunes al módulo profesional:

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

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

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

- El acercamiento al entorno laboral del sector, a través de visitas a centros de formación, a empresas pequeñas, medianas o grandes, y a centros de trabajo representativos del sector.
- La consulta a profesionales, agentes económicos y sociales y organismos y entidades con competencias en materia laboral y de empleo (Instituto Asturiano de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio Público de



Empleo Autónomo, etc.), y su colaboración para participar en actividades organizadas por los centros de trabajo.

- El uso y la aplicación de las TIC para buscar y analizar información sobre siniestralidad laboral y otros aspectos de las relaciones laborales del sector, y la consulta de páginas Web de organismos oficiales y portales especializados de orientación y empleo para apoyar la toma de decisiones en un proceso de búsqueda activa de empleo.
- La asistencia a jornadas técnicas, ferias y otros eventos del sector, y la participación en proyectos de movilidad e intercambios de ámbito nacional, comunitario e internacional.
- La organización de exposiciones, jornadas técnicas, jornadas de puertas abiertas y otras iniciativas del centro de trabajo.

*Módulo profesional: Formación en centros de trabajo - Código: 0667*

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de departamento.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientela, con el desarrollo de la actividad empresarial.
- d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
  - La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.
  - Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
  - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
  - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
  - Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
  - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
  - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
- c) Se han puesto en marcha los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
- d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.



3. Elabora y tramita todo tipo de documentos y gestiona las comunicaciones relacionados con las áreas administrativas de la empresa, empleando medios, equipos e instrumentos de control, según los procedimientos de la empresa y el sector.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado las necesidades de comunicación de los diferentes procesos de trabajo.
- b) Se han identificado los equipos e instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.
- c) Se ha interpretado el contenido de los documentos y las gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimientos.
- d) Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.
- e) Se ha verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
- f) Se ha adaptado el estilo, el medio de comunicación y la documentación al cliente demandante del producto o servicio.
- g) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

4. Planifica y desarrolla tareas de apoyo a la gerencia, grupo de trabajo o proyecto, relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa, proponiendo líneas de actuación y supervisando las tareas del equipo a su cargo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han deducido las necesidades de actuación con respecto de los procesos periódicos y no periódicos relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa u organismo.
- b) Se han tenido en cuenta las posibles necesidades de coordinación con el resto del equipo de administración y con otros departamentos.
- c) Se han determinado los procedimientos intermedios de documentación y tramitación, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos administrativos y de apoyo a la gerencia.
- d) Se han determinado los procesos, buscando una utilización racional de los recursos materiales y energéticos.
- e) Se han previsto y determinado las necesidades relacionadas con el desarrollo de las diversas fases y técnicas propias del apoyo a la función directiva.
- f) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.
- g) Se han realizado las valoraciones de costes de las diferentes actuaciones de su competencia para decidir o proponer a sus superiores entre varias alternativas.

Contenidos.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.