

DISPOSICIONES GENERALES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

1181

DECRETO 256/2012, de 27 de noviembre, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de Formación Profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

La Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, y 2/2006, de Educación, han introducido un ambicioso conjunto de cambios legislativos necesarios para incentivar y acelerar el desarrollo de una economía más competitiva, más innovadora, capaz de renovar los sectores productivos tradicionales y abrirse camino hacia las nuevas actividades demandantes de empleo, estables y de calidad.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la Ordenación General de la Formación Profesional del Sistema Educativo define, en el artículo 9, la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos, de modo que cada título incorporará, al menos, una cualificación profesional completa, con el fin de lograr que los títulos de formación profesional respondan de forma efectiva a las necesidades demandadas por el sistema productivo y a los valores personales y sociales que permitan ejercer una ciudadanía democrática.

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 fija sus enseñanzas mínimas, ha sustituido la regulación del título de Técnico Superior en Secretariado, establecido por el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio.

Por otro lado, el artículo 8, apartado 2, del precitado Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la Ordenación General de la Formación Profesional del Sistema Educativo, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de Formación Profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Así, en lo referente al ámbito competencial propio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 16 que «En aplicación de lo dispuesto en la

lunes 4 de marzo de 2013

disposición adicional primera de la Constitución, es de la competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio del artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen, de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.ª de la misma y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía».

Por su parte, el Decreto 32/2008, de 26 de febrero, establece la Ordenación General de la Formación Profesional del Sistema Educativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, el objetivo del presente Decreto es establecer para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, al amparo del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y fija sus enseñanzas mínimas.

En el currículo del presente título, de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, se describen por un lado, el perfil profesional que referencia el título con la enumeración de cualificaciones y unidades de competencia y la descripción de las competencias profesionales, personales y sociales y por otro lado, las enseñanzas que establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos de cada uno de ellos, así como directrices y determinaciones para su organización e implantación.

Los objetivos generales extraídos de las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil, expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos expresados en cada módulo, constituyen el soporte del proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, un soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

En la tramitación del presente Decreto se han realizado los trámites previstos en los artículos 19 a 22 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional y demás informes preceptivos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 27 de noviembre de 2012,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIÓN GENERAL

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

1.– Este Decreto establece para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

2.– En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su proyecto curricular de centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

3.– En el marco del proyecto curricular de centro, corresponderá al equipo docente, responsable del ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando los resultados de aprendizaje y contenidos que cada módulo profesional contiene y teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y PERFIL PROFESIONAL

Artículo 2.– Identificación del título.

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

- Denominación: Asistencia a la Dirección.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Administración y Gestión.
- Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: CINE-5b.
- Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior: Nivel 1 Técnico Superior.

Artículo 3.– Perfil profesional.

El perfil profesional, referente del título, se expresa a través de la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones profesionales y unidades de competencia que comprende.

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

2.– Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título, son las que se relacionan a continuación:

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

- b) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.
- c) Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones.
- d) Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y protocolos establecidos.
- e) Gestionar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante organismos y administraciones públicas en plazo y forma requeridos.
- f) Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas.
- g) Realizar presentaciones de documentos e informes, integrando textos, datos y gráficos, y utilizando aplicaciones informáticas.
- h) Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa, con una visión global e integradora de esos procesos.
- i) Realizar y controlar las tareas administrativas de selección, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial.
- j) Desarrollar y verificar la atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.
- k) Tramitar documentos y comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa.
- l) Elaborar documentos y comunicaciones a partir de órdenes recibidas, información obtenida y necesidades detectadas.
- m) Detectar necesidades y anticipar soluciones de diversos tipos, dentro de su ámbito, a partir del análisis de la información disponible y del entorno.
- n) Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa.
- ñ) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.
- o) Resolver situaciones, problemas o contingencias con iniciativa y autonomía en el ámbito de su competencia, con creatividad, innovación y espíritu de mejora en el trabajo personal y en el de los miembros del equipo.
- p) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.
- q) Comunicarse con sus iguales, superiores o superiores, clientela y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o

conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.

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

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

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

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

3.– Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

– Cualificaciones Profesionales completas:

a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas. ADG310_3. (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0987_3: administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

UC0988_3: preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

UC0980_2: efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0979_2: realizar las gestiones administrativas de tesorería.

b) Asistencia a la dirección. ADG309_3. (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0983_3: gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

UC0986_3: elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0984_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.

UC0985_2: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

– Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Administración de recursos humanos. ADG084_3. (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, modificado por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0233_3 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

UC0238_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

b) Gestión financiera. ADG157_3. (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, modificado por el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0500_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

Artículo 4.– Entorno profesional.

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

La denominación de sus puestos varía sustancialmente dependiendo de las costumbres profesionales de cada sector, la mayor o menor cualificación exigida por el tipo de trabajo, la importancia relativa de las actividades que se desempeñan por delegación y el grado de responsabilidad que se le otorga. Tomando en cuenta su papel específico de apoyo a una superiora o a un superior o grupo de trabajo, la asistente o el asistente de dirección trabaja habitualmente por cuenta ajena y actúa bien solo o formando parte de la estructura de un equipo y de forma independiente total o parcialmente.

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

Asistente o Asistente a la dirección.

Asistente o Asistente personal.

Secretaria o Secretario de dirección.

Asistente o Asistente de despachos y oficinas.

Asistente o Asistente jurídico.

Asistente o Asistente en departamentos de Recursos Humanos.

Administrativas o Administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

CAPÍTULO III

ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO, ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS, Y PROFESORADO

Artículo 5.– Enseñanzas del ciclo formativo.

Las enseñanzas del ciclo formativo comprenden los siguientes aspectos:

1.– Objetivos generales del ciclo formativo:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.– La relación de módulos profesionales que conforman el ciclo formativo:

a) Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

b) Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

c) Ofimática y proceso de la información.

d) Proceso integral de la actividad comercial.

e) Comunicación y atención al cliente.

f) Inglés.

g) Segunda lengua extranjera.

h) Protocolo empresarial.

i) Organización de eventos empresariales.

j) Gestión avanzada de la información.

k) Proyecto de asistencia a la dirección.

l) Formación y Orientación Laboral.

m) Formación en Centros de Trabajo.

La correspondiente asignación horaria y el curso en el que se deberán impartir los módulos profesionales señalados se detallan en el anexo I.

Tanto la asignación horaria como el curso en el que los módulos se deberán impartir se podrán adaptar a las distintas ofertas formativas que pudieran ser reguladas por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 11 del presente Decreto.

3.– Para cada módulo profesional se establecen los resultados de aprendizaje que describen lo que se espera que conozca, comprenda y pueda realizar el alumnado al finalizar el periodo de formación, así como los criterios de evaluación y contenidos a impartir. Todo ello se establece en el anexo II.

4.– En relación con el módulo de Formación en Centros de Trabajo, se desarrollará en las últimas 13 semanas del segundo curso y se accederá una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.

Artículo 6.– Espacios y equipamientos.

La relación de espacios y equipamientos mínimos para el desarrollo de la formación y el logro de los resultados y competencias establecidas, viene detallado en el anexo III.

Artículo 7.– Profesorado.

1.– Las especialidades del profesorado y su atribución docente para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo se establecen en el apartado 1 del anexo IV.

2.– Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada Ley. Las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, a las que se refiere el apartado 1 para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el apartado 2 del anexo IV.

3.– Para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios, para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, son las incluidas en el apartado 3 del anexo IV del presente Decreto. En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales y, si dichos objetivos no estuvieran incluidos, además de la titulación deberá acreditarse, mediante «certificación», una experiencia laboral de, al menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS ESTUDIOS. CONVALIDACIONES, EXENCIONES Y CORRESPONDENCIAS. EQUIVALENCIAS Y EFECTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES. OFERTA A DISTANCIA Y OTRAS MODALIDADES

Artículo 8.– Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y materias de bachillerato cursadas.

Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo quienes hayan cursado la modalidad de bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 9.– Accesos y vinculación a otros estudios.

La posesión del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección permite:

1.– El acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, que se producirá en las condiciones de admisión que se establezcan.

2.– El acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de Grado, que se producirá en las condiciones de admisión que se establezcan.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación concretará el régimen de convalidaciones, entre quienes posean el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y los títulos universitarios de grado relacionados con aquél. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS, en las enseñanzas establecidas en este Decreto, entre los módulos profesionales del ciclo formativo.

Artículo 10.– Convalidaciones, exenciones y correspondencias.

1.– Quienes hubieran superado el módulo de Formación y Orientación Laboral o el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo al amparo de la misma ley.

2.– Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo y los establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación, se presentan en el anexo V.

3.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 32/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la Ordenación General de la Formación Profesional del Sistema Educativo, en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

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

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

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

5.– La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección para su convalidación o exención y la correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación se recogen en el anexo VI.

Artículo 11.– Oferta a distancia y otras modalidades.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos, de la posible oferta de las enseñanzas de este ciclo, en la modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

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

Técnica o Técnico Especialista en Secretariado, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Especialista en Secretariado Ejecutivo de Dirección, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Especialista en Secretariado Bilingüe de Dirección, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Especialista en Secretariado Bilingüe y Comercial, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Especialista en Secretariado Ejecutivo Multilingüe, rama Administrativa y Comercial.

Técnica o Técnico Especialista en Biblioteconomía, Archivística y Documentación, rama Administrativa y Comercial.

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

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

lunes 4 de marzo de 2013

Segunda.– La Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, podrá autorizar proyectos con distinta duración a la establecida en el anexo I de este Decreto, siempre que no se altere la distribución de módulos por cursos y se respeten los horarios mínimos atribuidos a cada módulo en el Real Decreto de creación del título.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogado el Decreto 331/1998, de 1 de diciembre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior de Secretariado y cuantas normas de igual o inferior rango se opongan al presente Decreto.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 27 de noviembre de 2012.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

lunes 4 de marzo de 2013

ANEXO I AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES,
ASIGNACIÓN HORARIA Y CURSO DE IMPARTICIÓN

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0647	1.- Gestión de la documentación jurídica y empresarial.	100	2.º
0648	2.- Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.	99	1.º
0649	3.- Ofimática y proceso de la información.	231	1.º
0650	4.- Proceso integral de la actividad comercial.	231	1.º
0651	5.- Comunicación y atención al cliente.	198	1.º
0179	6.- Inglés.	132	1.º
0180	7.- Segunda lengua extranjera.	120	2.º
0661	8.- Protocolo empresarial.	120	2.º
0662	9.- Organización de eventos empresariales.	140	2.º
0663	10.- Gestión avanzada de la información.	120	2.º
0664	11.- Proyecto de asistencia a la dirección.	50	2.º
0665	12.- Formación y Orientación Laboral	99	1.º
0667	13.- Formación en Centros de Trabajo	360	2.º
	Total ciclo	2.000	

ANEXO II AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

MÓDULOS PROFESIONALES: RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CONTENIDOS

Módulo Profesional 1: Gestión de la documentación jurídica y empresarial

Código: 0647

Curso: 2.º

Duración: 100 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 6

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

f) Se han preparado las renovaciones o acciones periódicas derivadas de las obligaciones con las Administraciones Públicas, para su presentación al organismo correspondiente.

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

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

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

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

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

B) Contenidos:

1.– Estructura y organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea

Análisis de la organización del Estado y de las Administraciones Públicas establecida en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la CAPV.

Identificación de los órganos de gobierno de los poderes públicos en los distintos niveles administrativos y descripción de sus funciones y normas básicas de funcionamiento.

Análisis de las relaciones entre los diferentes órganos de la UE y el resto de Administraciones Públicas.

Análisis de los principios de organización administrativa.

El Estado de Derecho y sus implicaciones en el funcionamiento de la Administración.

Estructura de los Poderes Públicos establecidos en la Constitución Española:

- La separación de poderes.
- El sometimiento de la Administración a la ley.

Órganos de la Administración Central:

- El Parlamento: el Congreso y el Senado.
- El Gobierno.
- La Jefatura del Estado.
- La Administración General del Estado.

Las Comunidades Autónomas.

Instituciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco:

- El Parlamento Vasco-Eusko Legebiltzarra.
- El Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza.
- La Administración Pública Vasca.

La Administración Local:

– La Administración Municipal: el Alcalde, los Tenientes de Alcalde, el Pleno, la Comisión de Gobierno.

- Las Diputaciones. Órganos de Gobierno. Diputaciones Forales.

La Unión Europea:

- El proceso de construcción de la UE.
- Instituciones: el Consejo, la Comisión y el Parlamento.

La Administración institucional de las Administraciones Públicas y la corporativa:

– Organismos autónomos, entidades públicas empresariales, empresas públicas, agencias estatales, administraciones independientes.

La Administración Consultiva.

Valoración del principio de legalidad como garante de la no arbitrariedad de la Administración.

Consideración de la importancia de los diversos órganos administrativos y de los distintos niveles de la Administración en la toma de decisiones.

Participación activa en el funcionamiento democrático de las instituciones.

2.– Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial

Análisis del ordenamiento jurídico emanado de la Constitución y de los Estatutos de Autonomía.

Distinción entre leyes y normas que las desarrollan a partir del análisis de Boletines oficiales.

Descripción del procedimiento de elaboración de las leyes.

Clasificación jerárquica de las normas jurídicas e identificación de los órganos que las elaboran, dictan y aprueban.

Localización de información jurídica por distintas vías y archivo de la misma, manual e informáticamente.

Consulta de bases de datos jurídicas para la detección de nueva normativa, jurisprudencia, modificaciones, etc.

Fundamentos básicos del Derecho empresarial. El Derecho y sus ramas:

– Derecho público: Administrativo. Constitucional. Penal. Procesal. Laboral. Tributario.

– Derecho privado: Derecho civil. Derecho mercantil.

Las fuentes del Derecho y principios para su aplicación:

– Principio de jerarquía, principio de competencia, principio de ley posterior, principio de reserva de ley.

Las fuentes escritas: La Constitución Española, las Leyes, las Disposiciones gubernativas con rango de ley, los Reglamentos y Disposiciones administrativas, las Leyes autonómicas, las Normas forales y las Ordenanzas municipales.

La elaboración de las Leyes. Órganos competentes para su tramitación, aprobación y desarrollo.

Principales normas civiles y mercantiles: Código civil, Código de comercio, Ley de sociedades anónimas.

La publicidad de las normas jurídicas.

Diario Oficial de la Unión Europea.

Los Boletines Oficiales de las distintas Administraciones Públicas. Estructura.

Otras fuentes de información jurídica: revistas especializadas, boletines estadísticos, páginas web,...

La empresa como ente jurídico y económico:

– Concepto de empresa y de empresario.

– La personalidad física y la personalidad jurídica.

Percepción del ordenamiento jurídico como instrumento para la garantía de los derechos individuales y colectivos.

Valoración de la importancia de la actualización de la información jurídica y de un sistema de archivo eficiente.

3.– Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa

Identificación de las diferencias y similitudes entre las distintas formas societarias y la normativa aplicable a cada tipo de sociedad.

Elaboración de documentos habituales en la vida societaria a partir de modelos debidamente caracterizados: estatutos, escrituras, actas, entre otros.

Análisis de modelos de escrituras relativas a la vida societaria: de constitución, nombramiento de cargos, ampliación de capital, etc.

Identificación de aquellos documentos que deban ser elevados a público en los casos de creación, desarrollo de la actividad y modificación de las sociedades mercantiles.

La forma jurídica de la empresa: empresario individual, sociedades mercantiles. Legislación aplicable.

La constitución y modificación de una sociedad mercantil: requisitos, procedimiento, documentación jurídica.

Los registros públicos:

- Registro Civil, Registro Mercantil, Registro de la Propiedad Industrial, otros registros.
- Funciones y estructura.

Los Fedatarios públicos:

- Tipos y funciones.
- Los documentos notariales. Escrituras públicas. Pólizas intervenidas. Actas notariales.

Libros y documentos obligatorios en la actividad de la empresa:

- La formalización de documentación contable: exigencias contables y fiscales.
- Otros: estatutos, escrituras, actas, etc.
- Conservación y custodia de documentación. Plazos.

Ley de Protección de Datos.

Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.

Reconocimiento de la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos.

Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados.

Valoración de la trascendencia de las consecuencias del incumplimiento en la normativa relativa a elevación a documento público, protección de datos y conservación del medio ambiente.

4.– 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.

Clasificación de los contratos e identificación de las normas jurídicas que los regulan.

Identificación de las necesidades de contratación, la modalidad de contratación adecuada y la legislación aplicable. Recopilación de la información necesaria y cumplimentación de contratos tipo utilizando herramientas informáticas.

Verificación del cumplimiento de los requisitos esenciales y formales de distintos contratos.

El contrato:

- Capacidad jurídica y capacidad de obrar.
- Requisitos esenciales y formales.
- Tipos de contratos: civiles, mercantiles, laborales, administrativos.

Principales contratos privados mercantiles y civiles:

- Contrato de arrendamiento (Ley de Arrendamientos Urbanos).
- Contrato de compraventa mercantil.
- Contrato de Factoring.
- Contrato de Leasing.
- Contrato de Renting.
- Otros.

Modelos de contrato:

- Estructura típica de los contratos.
- Modelos de documentos tipo.

Firma digital y certificados.

Eficiencia, pulcritud y exactitud en el trabajo administrativo.

Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados.

5.– Elaboración de documentos requeridos por los Organismos Públicos

Recopilación de la información necesaria y elaboración de documentos tipo de un procedimiento administrativo.

Análisis del procedimiento de obtención de la firma electrónica: DNI-e.

Análisis de un procedimiento administrativo telemático.

Identificación de los recursos posibles ante un acto administrativo y tramitación de los mismos.

Identificación del órgano competente para resolver diversos ejemplos de recursos administrativos.

Análisis de procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, identificando los requisitos para acceder al concurso o subvención.

Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.

Cumplimentación de documentos internos de gestión de archivos y registros de la Administración Pública.

Tramitación de consultas a archivos y registros públicos y selección del organismo ante el cual solicitar una información concreta.

Utilización de los diversos cauces que las Administraciones Públicas ponen a nuestro servicio para la obtención de información: atención telefónica, páginas web, ventanillas únicas, etc.

Identificación de los plazos en los que deben custodiarse documentos administrativos tipo y de las condiciones de integridad de los mismos.

El acto administrativo:

- Concepto y características.
- Elementos: subjetivos, objetivos y formales.
- Clases de actos administrativos.

El silencio administrativo:

- Plazo para resolver.
- Sentido y sistema del silencio administrativo.

La eficacia del acto administrativo.

El procedimiento administrativo: concepto, regulación y competencias de las comunidades autónomas, clases, principios y estructura.

Los derechos de los ciudadanos frente a las AAPP. El Derecho a la información. Límites al derecho de información.

Los recursos administrativos y la revisión de oficio. Requisitos. Tramitación de recursos.

Recursos ordinarios:

- Recurso de alzada.
- Recurso de reposición.

Recursos extraordinarios:

- Recurso de revisión.

La jurisdicción contencioso-administrativa: órganos y ámbito de aplicación.

Fases del procedimiento contencioso-administrativo.

Documentos y expedientes en la administración. Documentos internos y externos:

- Documentación por vía telemática: firma digital y certificados.
- Custodia e integridad de la documentación.

Los contratos administrativos:

- Ley de Contratos del Sector Público. Objeto y ámbito de aplicación.
- Clasificación de los contratos.
- Aspectos generales de la contratación pública.

Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contencioso administrativo.

Eficiencia, pulcritud y exactitud en el trabajo administrativo.

Valoración de la importancia del cumplimiento de los plazos y de los requisitos formales del procedimiento administrativo.

Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados.

Módulo Profesional 2: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa

Código: 0648

Curso: 1.º

Duración: 99 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 6

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

lunes 4 de marzo de 2013

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los organismos y empresas relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de recursos humanos.

b) Se han secuenciado las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales.

c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de un proceso de selección de personal.

d) Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de perfil del puesto de trabajo para seleccionar los currículos.

e) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo.

f) Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.

g) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.

h) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante del proceso de selección.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han planificado las fases de los procesos de formación y promoción de personal.

b) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de los procesos de formación.

c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de los procesos de formación y promoción de personal.

d) Se ha elaborado la documentación necesaria para efectuar los procesos de formación y promoción de personal.

e) Se han establecido los métodos de valoración del trabajo y de incentivos.

f) Se ha recabado información sobre las necesidades formativas de la empresa.

g) Se han detectado las necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación.

h) Se han establecido las vías de comunicación, orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación y promoción.

i) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.

j) Se han aplicado los procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.

B) Contenidos:

1.– Características de la empresa como comunidad de personas

Identificación de las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas.

Evaluación de las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.

Selección de indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados (stakeholders).

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

Ética interna y externa en la empresa.

Variables éticas y culturales de las organizaciones.

Estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.

El buen gobierno.

La dirección por valores.

La comunidad de implicados (stakeholders): directivas o directivos, empleadas o empleados, accionistas, clientela y usuarias o usuarios.

Ética empresarial, competitividad y globalización.

La ética como límite.

Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos.

Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

Reconocimiento de la importancia de la transparencia, la cooperación y la confianza en las comunicaciones de las organizaciones.

2.– Aplicación de los principios de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Análisis de las políticas de recursos humanos: motivación, mejora continua, promoción, recompensa, etc.

Análisis de las recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales con respecto a RSC y desarrollo de los recursos humanos.

Descripción de buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores.

Programación de puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos.

La responsabilidad social corporativa (RSC).

Políticas de recursos humanos y RSC.

Dimensión interna y externa de la RSC.

Códigos de conducta y buenas prácticas.

Instrumentos de gestión ética en la empresa.

Valoración de la importancia de la aplicación de la RSC en las políticas de desarrollo de los recursos humanos de las empresas.

3.– Coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización.

Análisis de las principales teorías sobre gestión de recursos humanos.

Identificación de las áreas de la empresa y sus funciones respectivas.

Análisis de los canales de comunicación interna, con especial hincapié en aquellos aspectos relativos a incidencias.

Análisis de la información que proporcionan los sistemas de control de personas para la mejora de la gestión.

Elaboración de formularios de recogida de datos sobre el control presencial, absentismo, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.

Confección de informes, estadísticas y cálculos sobre los datos anteriores mediante procesadores de texto, hojas de cálculo, formatos de gráficos y presentaciones.

Creación, gestión y mantenimiento de bases de datos o sistema similar para el seguimiento y control del personal.

Registro y archivo de la información y la documentación relativa a la gestión de recursos humanos.

Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal.

La participación y la motivación en el trabajo.

El Departamento de Recursos Humanos. Funciones.

Modelos de gestión de recursos humanos.

La comunicación en el departamento de recursos humanos:

- Canales de comunicación, ascendentes, descendentes, horizontales y verticales.
- Comunicación efectiva: habilidades sociales y personales.

Sistemas de control de personal. Procedimientos de control presencial, control horario y absentismo.

Sistemas de motivación e incentivos encaminados a la reducción del absentismo.

Situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes, etc.

Reconocimiento de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de la comunicación como valor fundamental en las relaciones laborales.

Valoración de 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.– Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos

Identificación de los organismos y empresas más relevantes en el mercado laboral dedicados a la selección y formación de personal.

Identificación de las técnicas más habituales de captación y selección de personal: fuentes de reclutamiento externas e internas.

Análisis de los diferentes métodos de selección de personal: pruebas de selección, entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.

Elaboración de la oferta de empleo.

Elaboración de la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.

Identificación de los recursos necesarios, tiempos y plazos para realizar un proceso de selección de personal.

Recepción de candidaturas.

Desarrollo de las pruebas de selección: pruebas, entrevistas, dinámica de grupos, rol-playing, centros de evaluación.

Elección de la candidata o candidato.

Establecimiento de vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.

Identificación de métodos y procesos fiables relativos a la salvaguarda de la información generada en procesos de selección de recursos humanos.

Registro y archivo de la información y documentación.

Planificación de los recursos humanos.

Determinación del perfil profesional.

Proceso de selección de personal:

- Sistemas de selección.
- Fases del proceso de selección.
- Características del proceso.

Valoración de la importancia de aplicar los procesos de calidad establecidos para lograr una gestión eficaz.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadoras o trabajadores, especialmente en los colectivos más desfavorecidos.

Valoración de las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar, como mejora de dicha actividad laboral.

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

Detección de necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación.

Preparación de la documentación necesaria para una actividad formativa: manuales, listados, horarios, hojas de control.

Clasificación de las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos.

Realización de listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados.

Establecimiento de las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación.

Actualización de información relativa a formación, desarrollo, compensación y beneficios de interés para las empleadas o los empleados.

Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal.

Registro y archivo de la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.

La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación.

El Plan de formación: fases.

Nuevas tendencias en formación: e-learning y coaching.

Presupuesto de formación.

Métodos del desarrollo profesional: valoración del trabajo e incentivos.

Gestión y organización de la formación.

Procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación.

Programas de formación de las Administraciones Públicas.

Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.

Sistemas de Promoción e incentivos.

Valoración de la influencia de la motivación en el clima laboral.

Reconocimiento de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria profesional de las personas.

Módulo Profesional 3: Ofimática y proceso de la información

Código: 0649

Curso: 1.º

Duración: 231 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 12

A) 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.

lunes 4 de marzo de 2013

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han organizado los elementos y espacios de trabajo.
- b) Se ha mantenido la postura corporal correcta.
- c) Se ha identificado la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.
- d) Se han precisado las funciones de puesta en marcha del terminal informático.
- e) Se han empleado coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las teclas de signos y puntuación.
- f) Se ha utilizado el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas.
- g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.
- h) Se ha mecanografiado con velocidad (mínimo 200 PPM) 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 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.

lunes 4 de marzo de 2013

f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.

g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.

h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han ordenado y clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.

b) Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.

c) Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.

d) Se han realizado formularios con criterios precisos.

e) Se han actualizado, fusionado y eliminado registros de las bases de datos.

f) Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.

g) Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.

h) Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requerimientos de la organización.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han gestionado de forma integrada bases de datos, textos e imágenes, entre otros, importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.

b) Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.

c) Se ha creado y mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.

d) Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiere obtener.

e) Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.

b) Se ha identificado el emisor, destinatario y contenido en un mensaje de correo.

c) Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.

d) Se ha canalizado la información a todos los implicados.

- e) Se ha comprobado la recepción del mensaje.
- f) Se han organizado las bandejas de entrada y salida.
- g) Se ha registrado la entrada o salida de correos.
- h) Se han impreso, archivado o eliminado los mensajes de correo.
- i) Se han aplicado las funciones y utilidades que ofrece la agenda electrónica como método de organización del departamento.
- j) Se han conectado y sincronizado agendas del equipo informático con dispositivos móviles.

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

Criterios de evaluación:

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

B) Contenidos:

1.– Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red.

Realización de pruebas de funcionamiento de un sistema informático.

Comprobación de las conexiones de los puertos de comunicación.

Adquisición y descarga de aplicaciones o programas.

Actualización de aplicaciones.

Procedimientos de desinstalación.

Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad.

Elementos de hardware:

- Placa base.
- Microprocesador.
- Memorias RAM, ROM.
- Pantalla de vídeo y tarjetas gráficas.
- Unidades de almacenamiento internas y externas.
- Impresoras.

– Tarjetas de red, tarjetas wifi, bluetooth.

Elementos de software:

- Sistemas operativos.
- Aplicaciones o programas.

Sistemas operativos:

- Funciones básicas.
- Sistemas operativos monousuario y multiusuario.
- Sistemas operativos propietario o de software libre.
- Arranque dual con varios sistemas operativos instalados.

Redes locales:

- Componentes.
- Configuraciones principales.
- Compartición y actualización de recursos.

Software de seguridad:

- Antivirus.
- Cortafuegos o firewall.

Valoración de la necesidad de aplicar medidas que velen por la seguridad y confidencialidad de nuestro sistema.

Interés por mantener nuestro sistema actualizado y en las mejores condiciones de funcionamiento.

2.– Escritura de textos según la técnica mecanográfica.

Organización del tiempo y del espacio de trabajo.

Colocación de dedos.

Postura corporal ante el terminal:

- Prevención de vicios posturales y tensiones.
- Posición de brazos, muñecas y manos.

Desarrollo de la destreza mecanográfica:

- Escritura de letras de forma repetitiva.
- Escritura de palabras simples.
- Escritura de palabras de dificultad progresiva.
- Juegos de simulación sobre el teclado.
- Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.

- Copia de textos con velocidad controlada.
- Escritura de textos en diversos idiomas: castellano, euskera, inglés.
- Desarrollo de la escritura evitando mirar la posición de los dedos.

Desarrollo de test de valoración.

Corrección de errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.

Componentes de un terminal informático:

- Hardware.
- Periféricos de entrada.
- Software:

Programas para el procesamiento de textos.

Reconocimiento de voz.

Técnicas y normas gramaticales.

El teclado extendido.

Estructura de un programa informático de mecanografía.

Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo:

- Evitando períodos demasiado largos ante el terminal.
- Desarrollando periódicamente ejercicios de relajación.

Valoración del efecto negativo de un texto con errores.

Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

3.– Gestión de archivos y búsqueda de información

Detección de las necesidades de información.

Identificación y priorización de las fuentes que permiten la obtención de información.

Elección de buscadores en la Intranet y en Internet según criterios de rapidez y de opciones de búsqueda.

Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web.

Aplicación de sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información.

Canalización de la información obtenida, archivándola y registrándola, en su caso.

Cumplimiento de los plazos previstos.

Socialización del uso de la información.

Internet y navegadores.

Utilidad de los navegadores.

Ventajas e inconvenientes de los diferentes navegadores.

Diferentes modalidades de descargar ficheros en la web.

Protocolo de Transferencia de Ficheros (FTP).

Compresión y descompresión de archivos.

Aplicaciones de compresión y descompresión de software libre.

Buscadores de información.

Importación/exportación de la información.

Técnicas de archivo.

El archivo informático. Gestión documental.

Técnicas y aplicaciones de intercambio de información en la web.

Herramientas web 2.0:

– Blogs.

– Wikis.

– Servicios de alojamientos de vídeos e imágenes.

– Redes sociales.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

Rechazo de las conductas que vulneren los derechos de propiedad y de autor a la hora de descargar información de cualquier tipo.

Valoración de la importancia de posturas tendentes a la socialización del conocimiento.

4.– Elaboración de hojas de cálculo.

Instalación y carga de hojas de cálculo.

Diseño de una hoja de cálculo.

Utilización de fórmulas y funciones.

Aplicación de formatos y estilos.

Creación de tablas y gráficos dinámicos.

Uso de plantillas.

Importación y exportación de hojas de cálculo.

Utilización de las prestaciones de la hoja de cálculo para realizar gestiones de tesorería, cálculos comerciales y otras operaciones administrativas.

Gestión de archivos: utilización de la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.

Automatización de procesos en hojas de cálculo: diseño y creación de macros.

Protección de datos: contraseñas.

Interrelación con otras aplicaciones.

Estructura y funciones de una hoja de cálculo:

- Filas, columnas, celdas, rangos, hojas y libros.
- Barras de herramientas.
- Barra de fórmulas.

Procedimientos de edición de una hoja de cálculo:

- Selección de datos.
- Edición de datos: copiar, mover y borrar.
- Modificación de tamaño.
- Inserción y supresión.
- Apertura y guardado de documentos.

Fórmulas y funciones:

- Tipos de referencias: absolutas, relativas y mixtas.

Formatos:

- Fuentes.
- Bordes y sombreados.
- Tipos de datos.
- Autoformato.

Estilos.

Gráficos.

Tablas y gráficos dinámicos.

Otras utilidades:

- Herramientas de análisis: Solver.

Plantillas.

Macros.

Impresión de hojas de cálculo.

Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos.

Claridad y simplificación en el proceso de definición de fórmulas.

Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación.

5.– Creación de documentos con procesadores de texto.

Instalación y carga de procesadores de texto.

Introducción y edición de texto.

Aplicación de diferentes tipos de formato.

Definición de tabuladores y sangrías.

Copia de formato entre elementos.

Procesos de autocorrección y de revisión ortográfica.

Selección de idioma.

Creación y edición de tablas.

Estructuración de un documento en secciones.

Integración de dibujos, imágenes y gráficos en el texto.

Inserción de fórmulas matemáticas.

Trabajo con estilos: creación, modificación, copia y eliminación.

Trabajo con un documento en vista esquema.

Creación de índices automáticos.

Combinación de correspondencia.

Diseño de documentos y plantillas.

Confeción de documentos maestros.

Creación de plantillas adaptadas a documentos administrativos tipo.

Creación de barras de herramientas personalizadas.

Importación y exportación de documentos.

Automatización de procesos: diseño y creación de macros.

Gestión de archivos.

Protección de datos.

Impresión de documentos.

Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

Reconocimiento óptico de caracteres.

Interrelación con otras aplicaciones.

Estructura y funciones de un procesador de texto.

Elementos en un procesador de texto.

Formatos: de carácter, de párrafo, de documento.

Tabuladores y sangrías.

Tablas.

Columnas de tipo periodístico.

Dibujos, imágenes, gráficos.

Fórmulas matemáticas.

Estilos.

Plantillas y formularios.

Barras de herramientas.

Opciones avanzadas.

Valoración de la importancia de una buena presentación.

Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

6.– Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa.

Instalación y carga de bases de datos.

Diseño de bases de datos.

Utilización de una base de datos.

Creación de tablas:

– Definición del tipo de campo.

– Introducción de registros.

– Definición de clave principal.

Establecimiento de relaciones entre tablas.

Manejo de asistentes:

– Para definir consultas.

– Para definir formularios.

– Para definir informes.

Búsqueda, ordenación y filtrado de la información.

Diseño y creación de macros y módulos.

Importación y exportación de elementos de otras aplicaciones.

Compactación regular de datos.

Protección de datos: elaboración de copias de seguridad.

Interrelación con otras aplicaciones.

Estructura y funciones de una base de datos.

Tipos de bases de datos: bases de datos relacionales.

Elementos de una base de datos relacional:

- Tablas: registros, campos, clave principal.
- Consultas.
- Formularios.
- Informes.

Tipos de vista:

- Vista diseño.
- Vista datos.

Tipos de relaciones:

- Relación: 1:1
- Relación: 1:?

Macros y módulos de programación.

Valoración de la importancia de un buen diseño previo de la base de datos antes de su implementación práctica.

Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.

7.– Gestión integrada de archivos.

Grabación, transmisión, recepción y compresión.

Inserción en otros medios o documentos.

Tratamiento de imágenes:

- Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
- Formatos, conversión de formato y resolución de imágenes.
- Manipulación de selecciones y máscaras.
- Trabajo con capas.
- Manejo de herramientas de retoque fotográfico.
- Inserción de textos.
- Ajustes de imagen y de color.
- Aplicación de filtros y efectos.
- Importación y exportación de imágenes.

Manipulación de videos:

- Obtención de vídeos: dispositivos de captación, Internet.
- Instalación de complementos para descargar vídeos.
- Conversión de formatos de vídeo.
- Selección de escenas y transiciones.
- Aplicación de efectos de transición.
- Recorte de escenas.
- Intercalación de escenas desde vídeos diferentes.
- Introducción de títulos y audio.
- Importación y exportación de vídeos.

Manipulación del sonido:

- Obtención de ficheros de sonido.
- Formatos y procesos de conversión de formatos.
- Edición de un fichero de sonido.
- Aplicación de efectos.
- Combinación de ficheros.

Creación y mantenimiento de un banco de recursos audiovisuales.

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

Dispositivos de captación y reproducción.

La imagen digital:

- Diversos formatos.
- Resolución.
- Tipos de selección.
- Herramientas.
- Ajustes sobre una imagen.
- Capas.
- Canales.
- Trazados.
- Filtros y efectos.

Contenido visual y sonoro.

Objetivo de la comunicación de los contenidos.

Vídeos:

- Codecs y formatos.
- Escenas.
- Transiciones.
- Títulos.
- Efectos de transición.

Sonidos:

- Formatos.
- Efectos.

Obsolescencia y actualización.

Respeto por el Copyright de imágenes y vídeos.

Valoración de la licencia Creative Commons y similares.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

8.– Gestión de correo y agenda electrónica.

Instalación de aplicaciones de agenda y correo electrónico.

Configuración y personalización.

Configuración, uso y sincronización de mensajes en foros de noticias (news).

Uso de 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, copias de seguridad, entre otras.

Proceso de comprimir/descomprimir archivos adjuntos.

Gestión de la agenda: contactos, citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.

Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.

Sincronización con dispositivos móviles.

Seguridad en la gestión del correo: filtros, reglas.

Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.

Técnicas de asistencia a la usuaria o al usuario.

La función del correo electrónico y la agenda electrónica.

Tipos de cuentas de correo electrónico:

– Con un programa cliente.

– Correo web.

Plantillas y firmas corporativas.

Valoración de la importancia del tratamiento de la información a la hora de enviar mensajes.

Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.

Correcto uso de dispositivos móviles.

9.– Elaboración de presentaciones.

Instalación y carga de la aplicación de elaboración de presentaciones.

Procedimiento de presentación: creación de presentaciones.

Diseño y edición de diapositivas.

Formateo de diapositivas, textos y objetos.

Utilización de Patrones.

Incorporación de elementos multimedia (imágenes, sonido, vídeos, gifs animados).

Aplicación de efectos de animación.

Aplicación de transiciones.

Importación y exportación de presentaciones.

Utilización de plantillas y asistentes.

Incorporación de interactividad.

Adecuación de una presentación a la web.

Diseño y creación de macros.

Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.

Sincronización de la narración.

Impresión de una presentación.

Interrelación con otras aplicaciones.

Protección de datos: elaboración de copias de seguridad.

Estructura y funciones de una presentación.

Utilidades de la aplicación.

Plantillas de diseño:

– Prediseñadas.

– De confección propia.

Diferentes diseños:

- De texto.
- De otros objetos.

Vistas:

- Normal.
- Clasificador de diapositivas.
- Modo presentación.

Efectos de animación:

- De entrada.
- De salida.
- De énfasis.

Transiciones.

Incorporación de elementos multimedia:

- Imágenes.
- Vídeos.
- Gifs animados.
- Sonidos.

Reglas básicas de composición.

Respeto por el Copyright de imágenes y vídeos.

Valoración de la licencia Creative Commons y similares.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

Valoración de una buena expresión oral a la hora de efectuar una presentación.

Módulo Profesional 4: Proceso integral de la actividad comercial

Código: 0650

Curso: 1.º

Duración: 231 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 11

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.

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

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

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

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

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

2.– Integra la normativa contable y el método de la partida doble analizando el Plan General Contable (PGC), PYME y la metodología contable.

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa fiscal básica.

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

c) Se han identificado los elementos tributarios.

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

lunes 4 de marzo de 2013

- 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 compra venta, 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.

B) Contenidos:

1.– Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa

Identificación de las fases del ciclo económico de la actividad de la empresa.

Análisis de los distintos tipos de empresas.

Distinción entre gasto y pago, cobro e ingreso y financiación e inversión.

Análisis de las fuentes de financiación de la empresa, así como su correlación con la correspondiente inversión.

Identificación de los objetivos de la contabilidad.

Delimitación de las funciones específicas de las distintas clases de contabilidad.

Identificación de los elementos patrimoniales y su clasificación en bienes, derechos de cobro y deudas.

Identificación de las masas patrimoniales y ordenación de los elementos patrimoniales en dichas masas.

Realización de inventarios y balances de situación agrupados por masas.

La actividad económica y el ciclo económico. Empresa y tipos de empresas. Financiación e inversión.

La contabilidad: concepto, objetivos y clases.

Concepto de patrimonio: activo, pasivo y patrimonio neto.

El equilibrio patrimonial.

Clasificación de los elementos patrimoniales. Masas patrimoniales.

El inventario: concepto, clases y fases en su elaboración.

El balance de situación.

Orden y limpieza en la presentación de los ejercicios resueltos del patrimonio neto, inventario y balance de situación.

Participación activa del alumno en el aula.

2.– Integración de la contabilidad y metodología contable.

Realización de anotaciones en el libro diario y su posterior traslado al libro mayor.

Obtención y análisis de los saldos de las cuentas.

Identificación de los grupos, subgrupos, cuentas y subcuentas establecidas en el cuadro de cuentas del PGC.

Descripción e interpretación de las principales cuentas recogidas en el PGC.

Interpretación del sistema de codificación desarrollado en el PGC y su función de asociación y desglose de la información contable.

Análisis de las normas legales relacionadas con la obligación de llevar libros, su legalización, conservación y realización de anotaciones.

Diferenciación entre las partes obligatorias y voluntarias del PGC.

Análisis de los principios contables.

Interpretación de las normas y criterios de valoración del PGC.

Identificación de las recogidas en el PGC.

Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.

Teoría de las cuentas: tipos de cuentas. El método por partida doble:

– El libro diario. Teoría del cargo y abono.

– El libro mayor.

– El libro de inventarios y cuenta anuales.

Los libros contables. Normativa legal.

– Obligación de llevar los libros.

– Legalización de los libros.

– Realización de anotaciones.

– Conservación y valor de los libros.

Normalización y armonización contable.

El PGC, el PGC de PYMEs y sus partes:

– Marco conceptual. Imagen fiel, requisitos de la información, principios contables.

– Normas de registro y valoración.

– Cuentas anuales.

– Cuadro de cuentas. Codificación.

– Definiciones y relaciones contables.

Limpieza en la cumplimentación de los libros de contabilidad.

Respeto hacia las normas mercantiles.

Autonomía en la ejecución de las tareas.

3.– Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial.

Identificación de la normativa aplicable en materia fiscal.

Identificación de las características básicas de los distintos tipos de tributos.

Análisis de las diferencias más significativas entre los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales.

Identificación de las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compra-venta.

Análisis de las diferencias existentes entre las operaciones sujetas, no sujetas y exentas de IVA.

Clasificación de los productos y servicios según el tipo de IVA.

Diferenciación entre los regímenes especiales de IVA.

Realización de casos prácticos para la liquidación del IVA en los modelos 303 y 390.

Cumplimentación de los modelos 303 y 390 de forma manual y con programas informáticos.

Identificación y cumplimentación del modelo 347 (Declaración anual de operaciones con terceros).

Diferenciación en la aplicación del IVA en las adquisiciones exteriores: importaciones y adquisiciones intracomunitarias.

Marco tributario. Justificación del sistema tributario. Gastos e ingresos públicos. Normas básicas del sistema fiscal español.

Los tributos. Clases:

- Impuestos.
- Tasas.
- Contribuciones especiales.

Clasificación de los impuestos:

- Impuestos directos e indirectos.
- Impuestos locales, autonómicos y estatales.

Elementos tributarios de los diferentes impuestos:

- Hecho imponible y exención.
- Sujeto pasivo.
- Domicilio fiscal.
- Base imponible.
- Base liquidable.
- Tipo de gravamen.
- Cuota y deuda tributaria.
- Devengo.
- Gestión tributaria.

Impuesto sobre el Valor Añadido:

– Régimen general: hecho imponible, sujeto pasivo, operaciones no sujetas, operaciones exentas, regla de la prorrata, devengo del impuesto, base imponible, deducciones, tipos impositivos, liquidaciones, devoluciones, adquisiciones exteriores, gestión del IVA.

– Regímenes especiales: régimen del recargo de equivalencia y régimen simplificado.

Autonomía en el desempeño del trabajo.

Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo.

Respeto hacia las normas fiscales.

Presentación clara y concisa de los trabajos realizados en equipo.

Respeto por las normas sobre conservación de documentación e información.

4.– Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales.

Identificación del proceso documental en la compra venta, así como la descripción generada en la solicitud y entrega de mercancías.

Cumplimentación de los documentos de compra venta.

Identificación de los requisitos formales que deben cumplir estos documentos.

Análisis de los diferentes tipos de descuentos y recargos aplicables en la compra venta.

Realización de facturas utilizando los distintos tipos de descuentos y gastos, así como la aplicación a la base imponible de los distintos tipos de IVA y RE.

Recopilación de las facturas realizadas en los correspondientes libros registros de facturas.

Utilización de aplicaciones informáticas específicas.

La actividad comercial.

Cálculos de la actividad comercial:

– Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, gastos de compra y gastos de venta.

– Descuentos, intereses y recargos.

– Cálculos comerciales en la facturación.

Documentos administrativos de compra venta:

– Pedido.

– Albarán o nota de entrega.

– Factura.

– Factura rectificativa.

Libros registros de facturas:

- Libro registro de facturas recibidas.
- Libro registro de facturas emitidas.
- Libro de bienes de inversión.

Respeto por el cumplimiento de la legislación vigente en la documentación comercial.

Valoración de la necesidad de aplicar sistemas de protección y salvaguarda de la información.

Rigor y precisión en la gestión de la documentación.

5.– Trámites de gestión de cobros y pagos y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería.

Cálculo del interés simple en una operación financiera.

Cálculo del interés compuesto en una operación financiera.

Análisis de la diferencia entre el montante a interés simple y el montante a interés compuesto.

Análisis de la relación entre el tipo de interés y el tiempo.

Cálculo de liquidación de efectos en operaciones de descuento comercial simple.

Cálculo de tipos de interés equivalentes.

Análisis de la diferencia entre el interés nominal y el efectivo.

Identificación de los productos financieros bancarios básicos.

Cálculo de la TAE en una operación financiera.

Identificación de los medios de pago y cobro más habituales en la empresa.

Cumplimentación de documentos de cobro y pago.

Operaciones financieras. Concepto y clases.

Regímenes de capitalización:

- Capitalización simple.
- Capitalización compuesta.

Descuento comercial simple. El descuento bancario.

Equivalencia financiera:

- Vencimiento común.
- Vencimiento medio.
- Tanto medio.

Fraccionamiento del tanto de interés.

Tipo de interés nominal y tipo de interés efectivo o TAE.

Productos y servicios financieros básicos.

Renting, cuentas de crédito, imposiciones, etc.

Comisiones bancarias.

Normativa mercantil.

Medios de Cobro y Pago:

– Recibo.

– Cheque.

– Pagaré

– Letra de cambio.

– Recibo normalizado.

Precisión y seguridad en la ejecución de los cálculos.

Actitud ordenada y metódica en la realización de las tareas.

Autonomía en el desempeño del trabajo.

6.– Registro contable de la actividad comercial.

Descripción del tratamiento contable que establece el PGC para las existencias, las compras, gastos, ventas e ingresos.

Descripción del tratamiento contable recogido en el PGC para las operaciones de cobro y pago de efectos.

Análisis de las normas que establece el PGC para las correcciones valorativas de los créditos comerciales.

Contabilización de supuestos en los que se recojan compras y ventas; con pago al contado, pago aplazado, pago con anticipos, descuentos, bonificaciones y efectos.

Contabilización de las operaciones relacionadas con la liquidación del IVA.

Verificación de los datos contables de los libros a través del balance de comprobación de sumas y saldos y del inventario.

Registro de los hechos contables necesarios para el cierre del ejercicio.

Realización de ejercicios correspondientes a un ejercicio económico completo.

Distinción entre las diferentes fases del ciclo contable.

Utilización de aplicaciones informáticas específicas.

Compras de mercaderías y operaciones relacionadas:

– Compras con pago al contado, con pago aplazado con intereses y con anticipo.

– Descuentos y gastos dentro de factura.

– Descuentos y devoluciones fuera de factura.

Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas:

- Ventas con pago al contado, con pago aplazado con intereses y con anticipo.
- Descuentos y gastos dentro de factura.
- Descuentos y devoluciones fuera de factura.

Operaciones relacionadas con las existencias: envases, embalajes, materias primas, productos terminados y otras existencias.

Gastos e ingresos.

Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.

Problemática contable de los derechos de cobro:

- Correcciones valorativas por impago en las operaciones comerciales.
- Efectos en gestión de cobro y efectos descontados.

Declaración-liquidación de IVA: ingreso en Hacienda y devoluciones.

Desarrollo del ciclo contable:

- Asiento de apertura y balance inicial.
- Asientos de gestión.
- Balances de comprobación de sumas y saldos.
- Inventario de cierre.
- Asientos de ajuste.
- Regularización.
- Cálculo del impuesto de sociedades.
- Asiento de cierre.
- Cuentas Anuales.

Rigor y precisión en la gestión de la documentación.

Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos.

Respeto hacia las normas mercantiles.

7.– Gestión y control de la tesorería.

Descripción de la función de la tesorería de la empresa, así como los métodos de control de la misma.

Cumplimentación de los libros registro de tesorería.

Ejecución de operaciones de arqueo de caja y detección de desviaciones.

Realización de la conciliación bancaria, cotejando la información del extracto bancario con el libro registro de banco.

Control de operaciones y vencimientos como instrumento de previsión financiera.

Utilización de medios de banca on-line, administración electrónica y otros sustitutos de la presentación física de los documentos.

Identificación de los diferentes flujos de entrada y salida de tesorería.

Elaboración y análisis del presupuesto de tesorería.

Utilización de aplicaciones informáticas específicas de operativa bancaria.

Libros registro de tesorería:

– Libros de caja y bancos. El arqueo de caja.

– Libros de clientes y proveedores.

– Libros registro de efectos.

Gestión de cuentas bancarias. Procedimiento de la conciliación bancaria.

Banca on-line. Diferentes productos y servicios financieros on-line.

Operaciones de cobro y pago con las Administraciones Públicas:

– Hacienda Foral.

Tesorería Territorial de la Seguridad Social.

– Ayuntamiento: impuestos locales y tasas.

Presupuesto de tesorería:

– Componentes del presupuesto de tesorería: cobros y pagos.

– Interpretación del presupuesto de tesorería.

– Corrección de los desequilibrios.

Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elemento de consulta y apoyo.

Confidencialidad y discreción en el manejo de la información.

Valoración de la importancia del orden y archivo de los documentos y ejercicios realizados.

Módulo Profesional 5: Comunicación y atención al cliente

Código: 0651

Curso: 1.º

Duración: 198 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 12

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación.

b) Se han aplicado las distintas técnicas de comunicación oral presencial y telefónica.

c) Se ha aplicado el protocolo de comunicación verbal y no verbal en las comunicaciones presenciales y no presenciales.

d) Se han identificado los elementos necesarios para realizar y recibir una llamada telefónica efectiva en sus distintas fases: preparación, presentación-identificación y realización de la misma.

e) Se han tenido en cuenta las costumbres socioculturales y los usos empresariales y se ha valorado la importancia de la transmisión de la imagen corporativa.

f) Se han detectado las interferencias que producen las barreras de la comunicación en la comprensión de un mensaje y se han propuesto las acciones correctivas necesarias.

g) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a las interlocutoras o a los interlocutores.

h) Se han aplicado convenientemente elementos de comunicación no verbal en los mensajes emitidos.

i) Se ha valorado si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y con sensibilidad.

j) Se han comprobado los errores cometidos y se han propuesto las acciones correctoras necesarias.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.

b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad, y confidencialidad.

c) Se ha identificado al o a la 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 la clientela y a las usuarias y usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con la clientela y con las usuarias y usuarios en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención a la clientela, consumidoras o consumidores y usuarias o usuarios 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 la clientela y de las usuarias y usuarios.

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 con las usuarias o usuarios.

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.

lunes 4 de marzo de 2013

- 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 de la consumidora o del consumidor.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

7.– Organiza el servicio post-venta 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.

B) Contenidos:

1.– Técnicas de comunicación institucional y promocional

Diferenciación entre comunicación e información.

Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.

Análisis de las relaciones entre departamentos.

Descripción de los flujos de comunicación.

Selección del destinatario y del canal adecuado para cada situación.

Identificación de las formas más adecuadas a la hora de presentar los mensajes.

Identificación de los aspectos más significativos que transmiten la imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.

Las organizaciones empresariales:

- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Departamentos y áreas funcionales.
- Funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control.
- Dirección en la empresa: estilos de mando.
- Relaciones humanas y laborales en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información.

El proceso de comunicación:

- Elementos que intervienen en la comunicación.
- Barreras en el proceso de comunicación.
- Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.

Comunicación interna en la empresa: formal e informal.

Comunicación externa en la empresa: publicidad y relaciones públicas.

Calidad del servicio y atención de demandas.

Valoración de la importancia de la comunicación entre las personas y su repercusión en la imagen de la empresa.

Respeto por las normas existentes en la empresa en aras a conseguir una comunicación efectiva.

Colaboración con los distintos departamentos de la empresa.

Valoración de la importancia de la transmisión de la imagen corporativa e institucional en los procesos de comunicación.

2.– Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales.

Transmisión de la información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.

Adecuación del léxico y expresiones al tipo de comunicación y a los interlocutores o interlocutoras.

Identificación de dificultades en la transmisión del mensaje.

Análisis de los errores cometidos y propuesta de acciones correctivas.

Aplicación de las normas para la correcta atención telefónica: uso del listín telefónico, preparación y realización de llamadas, identificación de los interlocutores, tratamiento de distintas categorías de llamadas.

Manejo de herramientas informáticas en las comunicaciones verbales: videoconferencia, chat...

Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.

Aplicación de normas de comunicación en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.

Realización de entrevistas y presentaciones.

Principios básicos en las comunicaciones orales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo.
- Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate, entrevista.

La comunicación dentro del ámbito de la empresa:

- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.

La comunicación telefónica:

- Barreras y dificultades en la transmisión de información.
- Expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Tipos de centralitas.

Valoración de la importancia de la imagen personal en la empresa.

Respeto por las normas de uso interno en las comunicaciones.

Rigor en la expresión verbal y no verbal.

Valoración de la importancia de las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

3.– Elaboración de documentos profesionales escritos.

Identificación de las tipologías más habituales de documentos en la empresa según su finalidad.

Redacción de documentos cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas, en función de su finalidad.

Análisis de los canales más apropiados de transmisión en función de criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.

Uso de las redes para comunicarse internamente y externamente en la empresa (Intranet/ Internet).

Utilización de aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición y corrección de textos.

Utilización del correo electrónico en el proceso de comunicación: estructura y redacción de los e-mails.

Aplicación de procedimientos de seguridad, confidencialidad de la información y conservación de documentos siguiendo la normativa establecida.

Adecuación de la documentación escrita al manual de estilo de la organización.

Comunicación escrita en la empresa:

- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Siglas y abreviaturas comerciales y oficiales aceptadas en el ámbito de las comunicaciones escritas empresariales.

La correspondencia comercial:

- La carta comercial: estructura, estilos y clasificación.
- Transmisión de la imagen corporativa en la comunicación escrita.

Rigor en el cumplimiento de las normas ortográficas y gramaticales en la redacción de textos.

Valoración de la importancia de la confidencialidad de la información.

Interés por la utilización de aplicaciones informáticas para la comunicación escrita.

Precisión en la utilización del léxico adecuado tanto en las comunicaciones de empresas como de la Administración Pública.

Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en la elaboración de documentos.

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

Utilización de los servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.

Cumplimentación de registros de recepción y salida de la correspondencia y paquetería en la empresa.

Archivo de la información en soporte papel:

- Identificación de las técnicas de organización de información y los procedimientos más habituales de registro, clasificación y distribución de la información.
- Análisis del proceso de archivo de documentos: captación, elaboración de datos y su custodia.
- Análisis de los diferentes sistemas de archivo: convencionales, por microfilme, informáticos.
- Diferenciación entre centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Análisis de los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación y detección de errores.

Archivo de la información en soporte informático:

- Identificación de procedimientos de protección de datos.
- Identificación, organización y creación de accesos directos en archivos y carpetas.
- Realización de árboles de archivos informáticos para ordenar la documentación digital.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.

Aplicación de técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).

Archivo de la información en soporte papel:

– Normas de clasificación de documentos: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal.

– Necesidades de conservación de la documentación.

– Técnicas de archivo:

Naturaleza.

Finalidad.

Normas a tener en cuenta en el archivo de documentos.

Archivo de la información en soporte informático:

Bases de datos para el tratamiento de la información: estructura y funciones.

Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en la elaboración de documentos.

Rigor con la confidencialidad de la información y la documentación.

Valoración de la importancia del buen uso de los procedimientos de protección de datos.

Compromiso con la eliminación segura de información confidencial.

Valoración de la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

5.– Técnicas de comunicación relacionadas con la atención a la clientela.

Utilización de procedimientos de obtención y recogida de información.

Elaboración de bases de datos de la clientela.

Aplicación de técnicas de atención a la clientela.

Análisis del comportamiento e interpretación de las motivaciones de la o del cliente.

Análisis de la percepción de la clientela respecto a la atención recibida.

Identificación y análisis de los errores, dificultades y barreras más habituales en la comunicación con la clientela.

Concepto e identificación de la clientela: interna y externa.

Elementos de la atención a la clientela: entorno, organización y empleadas o empleados.

El departamento de atención al cliente. Funciones.

Fases en la atención a la clientela: acogida, seguimiento, gestión y despedida.

Documentación implicada en la atención a la clientela.

Canales de comunicación con la clientela.

Relaciones públicas.

Compromiso con la obtención de satisfacción por parte de la clientela.

Valoración de la importancia del desarrollo de habilidades que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento de la misma.

6.– Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

Análisis de las valoraciones de la clientela sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación.

Identificación de los elementos de una queja o reclamación.

Análisis de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones.

Análisis y aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo.

Análisis de los tipos de gestión ante reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva versus gestión proactiva. Anticipación de errores y seguimiento de clientes perdidos.

Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias y cumplimentación de un escrito de respuesta.

Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

La protección de la consumidora usuaria o consumidor usuario.

El rol de la consumidora usuaria o del consumidor usuario: concepto, características y tipos.

Derechos y deberes de las consumidoras usuarias o de los consumidores usuarios.

La defensa del consumidor.

Instituciones y organismos de protección a la persona consumidora: entes públicos y privados.

Normativa en materia de consumo: ámbito europeo, estatal, autonómico y local.

Tipos de reclamaciones, denuncias y consultas.

Mediación y arbitraje: concepto, características, situaciones en las que se origina.

Valoración de la importancia de la protección de la consumidora o del consumidor.

Respeto por la normativa aplicable en materia de consumo.

Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

7.– Organización del servicio posventa.

Detección de errores en la prestación del servicio.

Tratamiento de anomalías surgidas durante la prestación del servicio en la organización.

Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del servicio.

Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio.

Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos.

Control del servicio posventa: análisis de la información, servicios de asistencia posterior a la venta y fidelización de la clientela.

Uso de herramientas de gestión de relación con clientes en posventa: (CRM u orientación al cliente).

Aplicación de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión de la calidad en el servicio posventa.

El valor de un producto o servicio para la clientela.

Actividades posteriores a la venta.

Servicio posventa: fases, elementos, tipos y relación con otros procesos.

La calidad del servicio posventa:

– Factores que influyen en la prestación del servicio a la clientela.

– Fases para la gestión de la calidad en el servicio post-venta.

– Estándares de calidad aplicables en la prestación de servicios post-venta.

Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a las incidencias en los procesos.

Compromiso con el sistema de gestión de calidad implantado en la organización.

Rigor en la aplicación de los diferentes sistemas de calidad.

Valoración de la importancia de la calidad del servicio como factor de competitividad de la empresa.

Módulo Profesional 6: Inglés

Código: 0179

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ETS: 7

A) 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 o del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar, relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes de la o del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

4.– Elabora documentos e informes propios de la actividad profesional o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del escrito.

Criterios de evaluación:

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

5.– Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas 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 de la actividad profesional, en cualquier tipo de texto.

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

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

B) Contenidos:

1.– Análisis de mensajes orales.

Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados.

Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral.

Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Terminología específica de la actividad profesional de Administración y Gestión.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. Por ejemplo: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Diferentes acentos de lengua oral.

Interés por comprender.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos.

Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax.

Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Terminología específica de la actividad profesional.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Interés por comprender.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3.– Producción de mensajes orales.

Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Utilización de 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.

Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Terminología específica de la actividad profesional.

Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.

Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por la normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.– Emisión de textos escritos.

Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes.

Elaboración de textos coherentes:

– Adecuación del texto al contexto comunicativo.

– Tipo y formato del texto.

– Variedad de lengua.

– Registro.

– Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso.

– Utilización adecuada de la terminología específica del sector.

– Selección de estructuras sintácticas.

– Uso de los signos de puntuación.

Terminología específica de la actividad profesional.

Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5.– Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa).

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.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o la interlocutora y la intención de los interlocutores o las interlocutoras.

Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

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

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Módulo Profesional 7: Segunda lengua extranjera

Código: 0180

Curso: 2.º

Duración: 120 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido la comunicación utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado 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 área profesional, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.– Comprensión de mensajes orales.

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía.

Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Diferentes niveles de lengua oral: coloquial, protocolaria según la profesión.

Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Respeto por las normas y protocolos socio-profesionales.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.

Terminología profesional propia del sector.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3.– Producción de mensajes orales.

Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Expresión de preferencias laborales del sector.

Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente.

Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel.

Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.– Emisión de textos escritos.

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Uso de los signos de puntuación.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos.

Elaboración de textos coherentes.

Elaboración de su Curriculum Vitae acompañado de carta de presentación y motivación.

Registros de la lengua escrita profesional.

Modelo de presentación de un Curriculum.

Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.

Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5.– Comprensión de la realidad socio-cultural propia del país.

Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación.

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.

Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera.

Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

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

Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

Módulo Profesional 8: Protocolo empresarial

Código: 0661

Curso: 2.º

Duración: 120 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 9

A) 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 a comunicar 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 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 cumplimentado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
- j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto e invitadas o invitados y cómo pueden afectar a la organización.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.
- b) Se han 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 de representación en los actos institucionales (banderas, himnos, etc.).
- e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- f) Se ha definido y 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 en 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 usuaria o usuario.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con la clientela, interna y externa, usuarias o usuarios, proveedoras o proveedores, y terceros relacionados con la empresa («stakeholders»).

b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas. (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida, 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 la clientela usuaria o el cliente/usuario.

e) Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela usuaria o al cliente/usuario y las diferentes proveedoras externas o proveedores externos necesarios para su desarrollo.

f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y 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 su usuaria/clienta o a su usuario/cliente y las normativas de consumo a las que está sujeto.

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

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

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

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

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

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

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

6.– Promueve actitudes correctas de atención a la clientela/usuario o al cliente/usuario analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela/usuario o cliente/usuario.

b) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención a la clientela/usuario o al cliente/usuario incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.

c) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con la clientela/usuario o el cliente/usuario.

d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores o superiores y compañeras o compañeros.

f) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención a la clientela/usuario o al cliente/usuario.

g) Se ha supervisado la atención a la clientela 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/usuario o al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.

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

B) Contenidos:

1.– Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas.

Identificación de los fundamentos y principios de protocolo y de las relaciones públicas.

Identificación y clasificación del concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes.

Reconocimiento de los distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.

Reconocimiento y valoración de los diferentes recursos de las relaciones públicas.

Adaptación del protocolo a los requerimientos particulares de cada situación.

Selección de los diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar y el público al que se dirige.

Reconocimiento y valoración de la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.

Análisis de la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.

Protocolo y relaciones públicas.

– Definición de protocolo.

– Protocolo y cultura.

Identidad corporativa:

– Objetivos.

– Atributos de la cultura corporativa.

– Herramientas.

La imagen corporativa:

– Definición.

– Componentes.

– Tipos.

La responsabilidad social corporativa:

– Empresa y sociedad.

Normas generales de comportamiento.

– Saber ser.

– Saber estar.

– Saber interactuar.

– Usos y costumbres interculturales.

Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.

Relaciones interpersonales.

Expresión verbal y no verbal:

– Expresión verbal:

Reglas.

Técnicas.

– Expresión no verbal:

Modelos.

Gramática gestual.

Variantes interculturales.

Medios de comunicación:

- Comunicación directa e indirecta.
- Tipos de medios de comunicación.
- Alcance y cobertura.
- Ventajas e inconvenientes.

Etiqueta en la red (Net-etiqueta).

- Reglas de Net-etiqueta.

Valoración de la importancia de la imagen corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en el desarrollo económico de la empresa.

Respeto por los diferentes usos y costumbres.

Interés por mantener la imagen e identidad corporativa de la empresa.

2.– Selección de técnicas de protocolo.

Identificación de la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y aplicación de las soluciones organizativas adecuadas a cada tipo de acto.

Análisis de las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.

Diferenciación de los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.

Identificación de las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.

Elaboración del programa y cronograma del acto que se va a organizar.

Selección y cumplimentación de la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

Cálculo del presupuesto económico del acto a organizar.

Determinación de los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

Análisis de las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y definición de las medidas correctoras correspondientes para ediciones posteriores.

Análisis de los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto e invitadas e invitados y de cómo pueden afectar a la organización.

Protocolo empresarial:

- Normas.
- Rangos.
- Presidencia de actos.
- Manual de protocolo.

Actos empresariales protocolarios:

- Tipos.
- Objetivos.
- Necesidades.
- Programación.
- Organigrama.
- Valoración y medidas correctoras.

Presupuestos:

- Partidas.
- Técnicas de cálculo de costes.

Valoración de los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.

Rigor en la aplicación de la metodología adecuada en la planificación, organización y control de los actos protocolarios empresariales.

3.– Caracterización del protocolo institucional.

Identificación de los elementos que conforman el protocolo institucional y de las clases de público al que puede dirigirse.

Caracterización del diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.

Identificación de los principales elementos simbólicos y de representación en los actos institucionales (banderas, himnos, etc.).

Identificación de las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.

Selección y cumplimentación de la documentación necesaria según el acto institucional para su correcto desarrollo.

Cálculo del presupuesto económico del acto que se va a organizar.

Comprobación de las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento en procedimientos y plazos de los trámites necesarios.

Determinación de los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

Análisis de los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.

Protocolo institucional.

- Normas legales.
- Precedencias.

- Presidencia de actos.
- Manual de protocolo institucional.

Actos institucionales protocolarios:

- Tipos.
- Objetivos.
- Necesidades.
- Inauguraciones, actos públicos, visitas, acontecimientos especiales.

Presupuestos:

- Partidas.
- Reservas presupuestarias.
- Técnicas de cálculo de costes.

Valoración de la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.

Respeto a los símbolos y de representación en los actos institucionales.

Valoración de los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.

4.– Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales.

Identificación de los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida, tiempos, entre otros.).

Análisis de los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y a las relaciones funcionales establecidas.

Análisis de los objetivos y fases del protocolo externo según la clienta/usuario o el cliente/usuario.

Diferenciación de las modalidades de atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.

Análisis de las técnicas de relaciones públicas y protocolo relacionadas con los medios de comunicación.

Aplicación de las acciones del contacto directo y no directo respetando las normas de deontología profesional.

Análisis de las técnicas de dinamización e interacción grupal.

Relaciones públicas:

- Definición.
- Componentes.
- Técnicas.

– Disciplinas conexas.

Normativa de la organización:

– Áreas de responsabilidad.

– Manuales operativos.

– Manuales de estilo.

– Política de comunicación.

Protocolo interno:

–Objetivos.

– Fases.

– Cultura organizacional.

Protocolo externo:

Objetivos.

Fases.

Recursos operacionales.

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

Actitud y aptitud profesional en los procesos de atención al cliente, tanto interno como externo.

Aseguramiento de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

5.– Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial.

Reconocimiento de los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su clientela/ usuaria o cliente/usuario y de las normativas de consumo a las que está sujeto.

Análisis de las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa.

Definición de las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio.

Análisis de los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas.

Diseño de los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela/ usuaria o al cliente/usuario y de gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa de consumo:

– Local, autonómica, nacional, supranacional.

- Grado de influencia.

- Adaptación.

Garantías del producto/servicio.

- Tipos de garantías.

- Rangos de compromiso.

- Responsabilidad social corporativa.

Quejas, reclamaciones y sugerencias:

- Definición.

- Tipos.

- Normativa legal.

Principales motivos de quejas:

- Motivos.

- Tipificación de grado.

Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- Centro de atención y recogida.

- Vías de recepción.

- Redireccionamiento.

Manual de gestión de quejas y reclamaciones:

- Procedimiento.

- Actuaciones.

- Resolución.

- Seguimiento.

Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Aseguramiento de la confidencialidad adecuada en las quejas, reclamaciones y sugerencias.

Valoración de la importancia de tener una actitud de empatía hacia la clienta/usuario o el cliente/usuario.

6.– Promoción de actitudes de atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario.

Análisis de las expectativas de los diferentes tipos de clienta/usuario o cliente/usuario.

Definición de las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.

Identificación de las claves para lograr una actitud de empatía con la clienta/usuario o el cliente/usuario.

Definición de las variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario.

Supervisión de la atención a la clientela en las instancias que dependan del asistente de dirección.

Cumplimiento de los procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa.

Código deontológico:

- Definición.
- Objetivos.
- Normas y valores.

Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.

- Normativa.
- Procedimiento.

Sistemas de información con accesos restringidos:

- Tipos.
- Requisitos de acceso.

Habilidades sociales en la atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario.

- Usos y costumbres.
- Respeto, empatía, simpatía.

Cultura de empresa:

- Definición.
- Misión y visión.

Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

Reconocimiento de la importancia de una actitud de simpatía.

Valoración, en todo momento, de una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.

Valoración de la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención a la clienta/usuario o al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización.

Mantenimiento de la confidencialidad y privacidad ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

Módulo Profesional 9: Organización de eventos empresariales

Código: 0662

Curso: 2.º

Duración: 140 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 11

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado los métodos y técnicas de gestión del tiempo analizando las fases de los distintos métodos de su optimización.
- b) Se han identificado las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

i) Se han establecido los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección cumpliendo 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 ha planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y 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 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 ha recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientela transmitiendo la imagen corporativa.

i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales y 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 sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

B) Contenidos:

1.– Optimización del ambiente de trabajo.

Relación de las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.

Aplicación de las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.

Selección de las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad.

Análisis de las ventajas de fomentar la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo y en las relaciones externas, así como su anticipación.

La motivación para el trabajo:

- Tipos de trabajos.
- Técnicas de motivación.

Cultura empresarial y ambiente laboral:

- Comunicación horizontal.
- Comunicación vertical.
- Vías de comunicación.

La reputación o buena imagen.

La generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.

El desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.

Código deontológico empresarial:

- Normas y valores.
- Aplicación en las tareas diarias.
- Autorregulación.

Reserva y confidencialidad de la información:

- Legislación.
- Procedimientos de aseguramiento.

Los conflictos:

- Conceptualización del conflicto.
- Conflictos internos y externos.
- Prevención de conflictos.
- Resolución de conflictos.

Sistemas de información con accesos restringidos:

– Normativa.

Valoración de la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.

Valoración de la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.

Mantenimiento de la confidencialidad y privacidad ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

2.– Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo

Análisis de las fases de los distintos métodos de optimización de la gestión del tiempo.

Identificación de las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y de los métodos para evitarlas.

Discriminación de los distintos tipos de prioridades según la situación y los objetivos establecidos para la gestión de la agenda.

Empleo de las herramientas, convencionales y electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo.

Identificación de los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación.

Análisis de la complejidad de coordinar agendas de las personas implicadas atendiendo en todo momento las jerarquías establecidas y a las funciones asignadas a cada uno.

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

Grupos de trabajo:

– Técnicas de coordinación.

– Fases: planificación; organización; realización; seguimiento y valoración.

La optimización del tiempo:

– Problemas comunes en la gestión del tiempo.

– Métodos de optimización del tiempo.

Ladrones de tiempo. Identificación y eliminación.

Propuesta de mejoras. Sistemática.

Agendas:

– Tipos.

– Importante & urgente.

– Gestión de la agenda.

– Coordinación de agendas.

Aplicaciones específicas:

- Las NNTT al servicio de la planificación.
- Las agendas electrónicas.
- Microsoft Outlook.
- Microsoft Project.
- Lotus Notes.
- Los PDA.
- Entre otras.

Valoración de la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos siempre que sea posible para lograr una mayor eficiencia y eficacia.

Valoración de la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.

Iniciativa personal para la comunicación con los miembros del equipo de trabajo.

3.– Planificación de tareas del departamento.

Identificación de la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.

Identificación de las características propias de las tareas del asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.

Diferenciación de los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y en las actividades delegadas.

Análisis de los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones teniendo en cuenta el «diseño para todos».

Análisis de los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.

Gestión y mantenimiento actualizado de las redes de contactos, formales e informales.

Selección de los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.

Establecimiento de tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección cumpliendo plazos y niveles de calidad.

Organización e imagen corporativa:

- Modelos organizativos.
- Organismos públicos y privados.

Organigramas funcionales de las organizaciones:

- Departamentos.
- Áreas y servicios.

La programación de actividades:

- Programación y priorización de tareas.
- Aplicación de recursos y tiempos.
- Modelo de «diseño para todos».

Redes de contacto:

- Bases de contactos.
- Tipos de redes.
- Networking.

Gráficos y métodos de control de proyectos:

- Gantt.
- Pert.

Documentación:

- Tipos de documentos.
- Tramitación.

Calidad del servicio de secretaría.

Valoración de las condiciones medioambientales y de trabajo.

Planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.

4.– Organización de reuniones y eventos corporativos.

Aplicación de los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.

Identificación de los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.

Planificación y programación de los recursos, personales y materiales, necesarios.

Elaboración de los presupuestos, totales y parciales con condiciones de pago y sus plazos.

Evaluación de las ofertas de empresas organizadoras de eventos.

Previsión de la logística necesaria a la reunión o evento.

Establecimiento de los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste.

Análisis de los aspectos de seguridad.

Reuniones y eventos:

- Concepto.

– Sistematización y tipologías.

Definidores de identidad y perceptores de imagen.

Eventos corporativos:

– Motivacionales.

– Promocionales.

Principios rectores para la organización de eventos.

Medios de pagos:

– Tipos.

– Operativa.

Valoración de las jerarquías y protocolos respecto a los participantes en reuniones, y eventos.

Predisposición a recibir con cortesía y aplicando las normas de protocolo, a visitas y a la clientela, transmitiendo la imagen corporativa.

5.– Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales.

Previsión de las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.

Negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otras proveedoras u otros proveedores del servicio.

Previsión de las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.

Confeción de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.

Obtención de información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas, y protocolo y usos del país de destino.

Análisis de los aspectos de seguridad.

Viajes:

– Tipos.

– Medios de transporte.

La planificación del viaje:

– Presupuesto.

– Reservas.

– Alojamientos.

– Seguros de viaje.

– Seguridad en los datos.

Las agencias de viajes:

– Concepto.

– Servicios que prestan.

– Elección de la agencia.

La organización del viaje:

– Documentación.

– Requisitos sanitarios y legales.

– Usos y costumbres.

Documentación posterior al viaje:

– Comprobantes y justificantes.

– Facturas.

– Evaluación y análisis de resultados.

– Archivo de la documentación.

Técnicas de negociación.

Valoración del enriquecimiento que supone la relación con personas pertenecientes a otras culturas.

Disposición e iniciativa en la planificación y organización de los viajes.

Módulo Profesional 10: Gestión avanzada de la información

Código: 0663

Curso: 2.º

Duración: 120 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) 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 ha gestionado los recursos y requisitos (los 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 organizacional 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 ha elaborado plantillas específicas adaptadas al tipo de documento 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 video 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 video más usuales.

d) Se han seleccionado y ordenados los clips de audio y video.

e) Se han introducido los archivos de audio digital en la aplicación informática.

f) Se han editado los archivos de audio y video 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 ha 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 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 ha 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 los documentos.
- g) Se han diseñado mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos: workflow.
- h) Se ha 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.

B) Contenidos:

1.– Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control.

Interpretación de la estructura organizacional necesaria para la realización de un proyecto con asignación de los diferentes roles y responsabilidades.

Identificación de las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada una de las fases del proyecto.

Gestión de los recursos y requisitos así como de los riesgos del proyecto.

Supervisión y revisión de cada una de las fases del proyecto.

Redacción y presentación de los diferentes informes.

El proyecto. Concepto de «Project Management»:

- Qué es un proyecto.
- Objetivos de un proyecto.
- Puntos clave de un proyecto.
- Ciclo de vida del proyecto.
- Aplicaciones informáticas de control de proyectos.
- Parametrización inicial del aplicativo.

La organización del proyecto:

- El gestor del proyecto. Competencias y funciones.
- Participantes en el proyecto. Competencias y funciones.
- Introducción de usuarios en el aplicativo.

La planificación del proyecto:

- Definición del proyecto. Naturaleza y objetivos.
- El análisis y la gestión de los riesgos.
- Herramientas para la planificación (mapas conceptuales, WBS).
- El proceso de creación del proyecto.
- La estimación de tiempos. Creación del calendario del proyecto.
- Personas y equipamiento para el proyecto.

La programación del proyecto:

- La introducción, modificación y eliminación de las tareas.
- Dependencia entre tareas.
- La vinculación y desvinculación de tareas nuevas.
- La asignación y modificación de recursos a las tareas.
- La asignación de costos a los recursos.
- La incorporación de información del progreso de las tareas al proyecto.

Métodos de seguimiento y control de proyecto:

- La Monitorización permanente. Vistas de un proyecto.
- La visualización de las tareas críticas del proyecto.
- El análisis de las desviaciones y Gestión del cambio (cambios en la planificación).
- Gantt de seguimiento.
- La visualización de costos del proyecto.

Presentación de resultados. Informes y gráficos:

- Informes estándar e informes personalizados.
- Diagrama de red.
- Diagrama de Gantt.
- Análisis PERT.

Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados satisfactorios.

Creatividad en la realización de las tareas.

Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

2.– Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos.

Determinación del tipo de aplicación ofimática base y complementarias necesaria para la elaboración y presentación de documentos.

Búsqueda y elaboración de plantillas específicas adaptadas al tipo de documento a elaborar.

Valoración de trabajos que deben ser automatizados y realización de las macros adecuadas para la automatización de trabajos repetitivos.

Selección de los datos adecuados para la integración del documento.

Ejecución de una combinación de la correspondencia a través de la selección de los datos necesarios.

Utilización de páginas web para la obtención de posibles gráficos, diagramas o dibujos.

Confección de documentos organizados con formato y presentación adecuados.

Presentación y publicación del trabajo final según los requerimientos de tiempo y forma.

Los paquetes ofimáticos. Uso integrado:

- Suites ofimáticas más populares tanto en software libre como propietario.
- Suites para entornos Windows y para entornos Mac.

Las plantillas de trabajo ofimático:

- Plantillas predefinidas que vienen en los paquetes.
- La personalización de la plantilla a la utilidad que se le quiere dar.
- La creación de plantillas desde cero en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.
- Búsqueda en Internet de plantillas.

La automatización del trabajo. Macros:

- Trabajos repetitivos que deben ser automatizados.
- La creación de macros desde cero en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.

La importación y exportación de datos a documentos:

- Opciones de importación incorporadas en los menús de las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.
- Opciones de exportación incorporadas en los menús de las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.
- La combinación de correspondencia como ejemplo de integración.
- Copiar y pegar entre aplicaciones.

Trabajo con gráficos:

- Transferencia de gráficos de hojas de cálculo a otras aplicaciones de un paquete ofimático.

La web como fuente de recursos:

- webs específicas de donde obtener recursos gratuitos y de pago para nuestros documentos.
- Los vínculos y los hipervínculos.

La transferencia de la información:

- Opciones de pegado especial en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.
- La vinculación de información entre documentos generados en distintas aplicaciones y su actualización automática.

La revisión del documento final:

- Vista previa del documento.
- La utilidad Índices para documentos extensos.

Presentación y publicación del documento final:

- Ajustes de impresión en el documento final.
- Distintos formatos de salida (impresora, PDF, HTML, etc.).
- Opciones para guardar el documento en distintos formatos y así obtener compatibilidad con otras aplicaciones. Opciones guardar como.

Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados satisfactorios.

Creatividad en la realización de las tareas.

Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

3.– Elaboración de presentaciones audiovisuales.

Determinación del equipamiento y material necesario.

Creación de un guión para la producción audiovisual.

Identificación de los formatos de audio y video más usuales.

Selección y ordenación de los clips de audio y video.

Introducción y edición de los archivos de audio digital en la aplicación informática.

Inserción de los títulos y rótulos necesarios en la aplicación informática.

Ejecución de la autoría y generación de la presentación en soporte óptico.

Conversión a otros formatos aptos para su difusión por internet.

Introducción al video digital:

- Concepto y utilidad empresarial del video digital.
- Equipamiento y material necesario para la producción digital.

El guión:

- El mensaje.
- El auditorio.
- El objetivo.
- Los medios.

Formatos de archivos de audio y vídeo:

- Formatos más conocidos de audio (MP3, WAV, MIDI, OGG, etc.)
- Formatos más conocidos de video (AVI, MPEG, etc.)
- Obtención de material audiovisual en webs de contenidos.
- Aplicaciones para la conversión entre formatos tanto de audio como de video.

Aplicaciones de edición de vídeo digital:

- Tipos de edición. Ventajas y limitaciones.
- Software de presentaciones audiovisuales.
- Importación de material desde la cámara de video y de fotos.
- La línea de tiempo para trabajo con escenas.
- Los efectos.
- Las transiciones entre escenas.
- Los títulos y subtítulos.
- El audio.

La producción del video digital. Autoría en soportes de discos digitales:

- La estructura del DVD ó CD a crear.

Añadir videos.

Añadir capítulos.

- El menú de selección de capítulos.

- Grabación del proyecto creado en un DVD o CD.

La creación de videos para su difusión por Internet:

- Técnicas de compresión de video.
- Formatos de video apropiados para publicar en la web.
- Páginas web de contenidos donde publicar nuestros videos.

Confidencialidad en la información manejada.

Rechazo de las conductas que vulneren los derechos de propiedad y de autor a la hora de descargar información de cualquier tipo.

Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de las personas.

4.– Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0.

Gestión de comunicaciones mediante mensajería instantánea a través de aplicaciones web.

Realización de comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste.

Manejo de calendarios y agendas de compromisos mediante aplicaciones web.

Utilización de aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web.

Creación de páginas web corporativas a través de las posibilidades de las aplicaciones web.

Realización de gestiones empresariales a través de una aplicación web de oficina virtual.

Aplicaciones web:

- Estructura y navegación.
- Lay-out de los contenidos.
- Elementos multimedia.
- Accesibilidad.

El correo web:

- Características de una cuenta web.
- La gestión de los contactos.
- La gestión de las bandejas.

Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en Internet:

- La telefonía y la videoconferencia bajo VoIP.
- Aplicaciones de bajo coste existentes.
- Llamadas y videollamadas a otros usuarios, a teléfonos fijos y a móviles.
- Mensajería.
- La grabación y el archivo de las conversaciones.

Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet:

- La agenda compartida. Concepto.
- Los eventos.
- Las invitaciones.
- Los recordatorios.
- El seguimiento de las confirmaciones de asistencia.
- La sincronización con las aplicaciones de escritorio y otros dispositivos.

Procedimientos de elaboración colaborativa de documentos:

- Documento compartido. Concepto.
- Las plantillas de documentos.
- Accesos a documentos compartidos.
- Control de cambios en documentos compartidos.

La creación de páginas web:

- El diseño de la web. Las plantillas.
- Inserción de contenidos: texto, imágenes, video.
- Actualización de contenidos.

La integración de herramientas web: la oficina virtual en Internet:

- Aplicaciones web como sistemas de gestión de contenidos (CMS).
- Los elementos que se integran (procesador de texto, presentador multimedia, hoja de cálculo, correo electrónico, bloc de notas, Wiki, etc).
- Las posibilidades de carga y descarga de archivos en diferentes formatos.

Valoración de la importancia del tratamiento correcto de la información a la hora de gestionar mensajes.

Valoración de la importancia de la transmisión de la imagen corporativa e institucional en los procesos de comunicación oral y escritos.

Disposición para el trabajo en equipo.

5.– Administración de documentos mediante un Sistema de Gestión Documental (SGD).

Determinación de los elementos que componen un sistema de gestión documental.

Escaneado de documentos mediante programas de gestión documental.

Almacenamiento, clasificación, distribución, custodia y recuperación de documentos siguiendo los parámetros establecidos.

Diseño de reglas para el flujo de documentos entre diversos puestos de la organización: wokflow.

Diseño de mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos: workflow.

Cumplimentación de los estándares de autenticación de los documentos ante las diferentes instancias (públicas y privadas).

Concepto de gestión documental:

- Concepto de gestión documental informatizada. Ventajas e inconvenientes.
- Tipos de documentos susceptibles de ser digitalizados.
- Aplicaciones informáticas para la gestión documental.

Elementos de un sistema de gestión documental:

- Bases de datos.
- Hardware (escáneres, dispositivos de digitalización y servidores).
- Software.
- Redes.
- Usuarios y administradores.

Conversión digital de documentos:

- El proceso de escaneo.
- Las herramientas de recorte y enderezar.
- Los ajustes de tamaño, color, exposición y ruido.
- Formatos y compresión de documentos.

Procesos y control de la gestión documental:

- Los flujos de trabajo (Workflow). Creación y personalización.
- Las reglas.

Sistemas de almacenamiento de la información:

- El repositorio.
- Creación, revisión, aprobación de documentos.
- La indexación.
- La búsqueda de la documentación.

Sistemas de clasificación de documentos en SGD.

La Creación de copias de seguridad:

- Copia manual y copia programada.
- Automatización del proceso de copias de seguridad.
- Opciones de recuperación.

Aspectos legales de la gestión documental:

- La Ley de Protección de Datos.
- Firma digital de documentos.

Sistemas de control de la seguridad:

- Políticas de usuarios, contraseñas y accesos.
- Protección de documentos contra copia, captura, o impresión.
- Cifrado especial de contenidos con las claves públicas y privadas de los usuarios.

Rechazo por las conductas que atentan contra la Ley de Protección de Datos.

Curiosidad por tener una visión general de la empresa y de los procesos generales.

Valoración de la importancia de las ideas de innovación que surjan en el diseño de Workflows por parte del alumnado o de otros miembros.

Valoración de la contribución de los programas de gestión documental a la conservación del medio ambiente.

Valoración de la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad a la documentación de la empresa.

Módulo Profesional 11: Proyecto de asistencia a la dirección

Código: 0664

Curso: 2.º

Duración: 50 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) 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 al 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 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 han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
- f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios y las usuarias o de la 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.

5.– Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.
- b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.
- c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.
- d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.
- e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

Módulo Profesional 12: Formación y Orientación Laboral

Código: 0665

Curso: 1.º

Duración: 99 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.

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

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o titulada.

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de 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.

d) Se han identificado las obligaciones de la figura del empresario o empresaria y de la del trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y a la del empresario o empresaria.

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

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.

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.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación.

7.– Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños, y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras y su importancia como medida de prevención.

B) Contenidos:

1.– Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título.

Definición y análisis del sector profesional del título.

Planificación de la propia carrera:

– Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

– Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículum-vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.

Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2.– Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

Análisis de una organización como equipo de personas.

Análisis de estructuras organizativas.

Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.

Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.

Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.

Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.

Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.

La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.

Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.

Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3.– Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo.

Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía.

Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET).

Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales.

Interpretación de la nómina.

Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.

Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo.

El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o empresaria, medidas generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales.

Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

Modificación, suspensión y extinción del contrato.

Representación sindical: concepto de sindicato, derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

El convenio colectivo. Negociación colectiva.

Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...

Valoración de necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores y trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.

Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

4.– Seguridad Social, empleo y desempleo.

Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.

El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.– Evaluación de riesgos profesionales.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

Análisis de factores de riesgo.

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.

Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.

- Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.
- Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- El concepto de riesgo profesional.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.
- Daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Interés en la adopción de medidas de prevención.
- Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.
- 6.– Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.
- Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.
- Análisis de la norma básica de prevención de riesgos laborales (PRL).
- Análisis de la estructura institucional en materia prevención de riesgos laborales (PRL).
- Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.
- Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.
- El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. Niveles de responsabilidad en la empresa.
- Agentes intervinientes en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) y Salud y sus diferentes roles.
- Gestión de la prevención en la empresa.
- Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (técnico básico o técnica básica en prevención de riesgos laborales).
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- La planificación de la prevención en la empresa.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Valoración de la importancia y necesidad de la prevención de riesgos laborales (PRL).
- Valoración de su posición como agente de prevención de riesgos laborales (PRL) y salud laboral (SL).

Valoración de los avances para facilitar el acceso a la salud laboral (SL) por parte de las instituciones públicas y privadas.

Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

7.– Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

Identificación de diversas técnicas de prevención individual.

Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Análisis de situaciones de emergencia.

Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.

Tipos de señalización.

Valoración de la previsión de emergencias.

Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.

Participación activa en las actividades propuestas.

Módulo Profesional 13: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0667

Curso: 2.º

Duración: 360 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 22

A) 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 han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

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

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

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

e) Se han valorado las competencias profesionales, personales y sociales necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

- La disponibilidad personal y temporal necesaria para el puesto de trabajo.
- Las actitudes personales (puntualidad y empatía,...) y profesionales (orden, limpieza, confidencialidad, responsabilidad,...) necesarias para el puesto de trabajo.
- Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.
- 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 de la o del profesional.

b) Se han identificado los equipos e instrumentos para la elaboración 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, aplicando las normas internas y externas vinculadas a la misma.

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 los cambios, necesidades o incidencias relevantes que se presenten.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas asignadas.

lunes 4 de marzo de 2013

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 o gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimientos.

d) Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.

e) Se han verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.

f) Se ha acomodado el estilo, el medio de comunicación y la documentación a la clienta o al cliente o instancia 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 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 otros departamentos.

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

d) Se han determinado los procesos buscando una utilización racional de los recursos materiales y energéticos.

e) Se han previsto y determinado las necesidades relacionadas con el desarrollo de las diversas fases y técnicas propias del apoyo a la función directiva.

f) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.

g) Se han caracterizado y realizado las valoraciones de costes de las diferentes actuaciones de su competencia para decidir o proponer a sus superiores entre varias alternativas.

lunes 4 de marzo de 2013

ANEXO III AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Apartado 1.- Espacios.

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos/alumnas	Superficie m ² 20 alumnos/alumnas
Aula polivalente	60	40
Aula de administración y gestión	90	60

Apartado 2.- Equipamientos.

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	<p>PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. Pc para la profesora o el profesor. Escáner. Impresora. Mobiliario de aula. Cañón de proyección. Pantalla de proyección. Reproductor audiovisual. Pizarra electrónica. Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias, USB, discos duros portátiles, CD y DVD. Licencias de sistema operativo. Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. Diccionarios profesionales de idiomas.</p>
Aula de administración y gestión	<p>Un ordenador de la profesora o del profesor, integrado en la red, con conexión a Internet. Cañón de proyección. Pizarra electrónica. Licencias de sistema operativo. Mesas de oficina con puestos de trabajo individuales, equipadas con: - PC instalado en la red común con conexión a Internet. - Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus y edición de páginas web. - Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén. - Sistemas de tramitación electrónica. - Sillas de oficina. Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. Impresora multifunción en red. Scanner. Fotocopiadora. Teléfono. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. Fax. Terminal de punto de venta (TPV). Mobiliario y material diverso de oficina: archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel y etiquetas, entre otros. Documentación oficial de las diversas Administraciones Públicas. Diccionarios profesionales de idiomas.</p>

ANEXO IV AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

PROFESORADO

Apartado 1.- Especialidades del profesorado y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Asistencia a la Dirección.

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0649. Ofimática y proceso de la información	Procesos de Gestión Administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País vasco
0650. Proceso integral de la actividad comercial	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0651. Comunicación y atención al cliente	Procesos de Gestión Administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País vasco
0179. Inglés	Inglés	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0180. Segunda lengua extranjera	Lengua extranjera	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco

Lunes 4 de marzo de 2013

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
0661. Protocolo empresarial	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0662. Organización de eventos empresariales	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0663. Gestión avanzada de la información	Procesos de Gestión Administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País vasco
0664. Proyecto de asistencia a la dirección	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
	Procesos de Gestión Administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País vasco
0665. Formación y Orientación Laboral	Formación y Orientación Laboral	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0667. Formación en Centros de Trabajo	Administración de Empresas	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
	Procesos de Gestión Administrativa	Profesoras Técnicas o Profesores Técnicos de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma del País vasco

o cualquier otra especialidad del profesorado que pueda aparecer en normativa reguladora.

lunes 4 de marzo de 2013

Apartado 2.- Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
- Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco - Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco	Formación y Orientación Laboral	- Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales. - Diplomada o Diplomado en Relaciones Laborales. - Diplomada o Diplomado en Trabajo Social. - Diplomada o Diplomado en Educación Social. - Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública.
	Administración de Empresas	- Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales. - Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública.

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 3.- Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas a la educativa.

Módulos profesionales	Titulaciones
0649. Ofimática y proceso de la información 0651. Comunicación y atención al cliente 0663. Gestión avanzada de la información 0664. Proyecto de asistencia a la dirección	Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes. Diplomada o Diplomado, Ingeniera Técnica o Ingeniero Técnico, Arquitecta Técnica o Arquitecto Técnico o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa 0650. Proceso integral de la actividad comercial 0179. Inglés 0180. Segunda lengua extranjera 0661. Protocolo empresarial 0662. Organización de eventos empresariales 0664. Proyecto de asistencia a la dirección 0665. Formación y orientación laboral	Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes.

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

ANEXO V AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 1/1990, DE 3 DE OCTUBRE, GENERAL DEL SISTEMA EDUCATIVO Y LOS ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 2/2006, DE 3 DE MAYO, DE EDUCACIÓN

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

lunes 4 de marzo de 2013

ANEXO VI AL DECRETO 256/2012, DE 27 DE NOVIEMBRE

CORRESPONDENCIA DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON LOS MÓDULOS PARA SU CONVALIDACIÓN, Y CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU ACREDITACIÓN

Apartado 1.- Correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional con los módulos profesionales.

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

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

Apartado 2.- La correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación es la siguiente:

Módulo profesional	Unidad de competencia
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	UC0238_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de Recursos Humanos. UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
0649. Ofimática y proceso de la información	UC0987_3 Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. UC0233_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

lunes 4 de marzo de 2013

Módulo profesional	Unidad de competencia
0650. Proceso integral de la actividad comercial	UC0500_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
0651. Comunicación y atención al cliente.	UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
0662. Organización de eventos empresariales	UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
0179. Inglés	UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.
0180. Segunda lengua extranjera	UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.