



# I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

## A. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

*DECRETO 66/2015, de 15 de octubre, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección en la Comunidad de Castilla y León.*

El artículo 73.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, atribuye a la Comunidad de Castilla y León la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa estatal.

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, 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, determina en su artículo 39.6 que el Gobierno, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

La Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, incluye un nuevo artículo, el 42 bis, a la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, estableciendo la posibilidad de realizar la oferta de los ciclos formativos en la modalidad de Formación Profesional Dual. A estos efectos, el Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la Formación Profesional Dual regula determinados aspectos de esta formación, que combinan los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación.

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 los elementos que definen el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones profesionales y, en su caso, las unidades de competencia, cuando se refieran al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

Por otro lado, el artículo 8 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen las diferentes enseñanzas de formación profesional.

El Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo dispone en el artículo 5 que los ciclos formativos de grado medio y grado superior cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar 2012-2013 se implantarán en el curso escolar 2014-2015.

Por su parte, la disposición adicional sexta del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban catorce títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece que los ciclos formativos de grado medio y superior cuya implantación estuviera prevista para el curso escolar 2014-2015, se implantarán en el curso escolar 2015-2016.

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas, disponiendo en el artículo 1 que sustituye a la regulación del título de Técnico Superior en Secretariado, contenida en el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio.

El presente decreto establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección en la Comunidad de Castilla y León, teniendo en cuenta los principios generales que han de orientar la actividad educativa, según lo previsto en el artículo 1 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunidad de Castilla y León.

En el proceso de elaboración de este decreto se ha recabado dictamen del Consejo Escolar de Castilla y León e informe del Consejo de Formación Profesional de Castilla y León.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Educación, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 15 de octubre de 2015

#### DISPONE

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

El presente decreto tiene por objeto establecer el currículo del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección en la Comunidad de Castilla y León.

##### *Artículo 2. Identificación del título.*

El título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda identificado en la Comunidad de Castilla y León por los elementos determinados en el artículo 2 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el citado título y se fijan sus enseñanzas mínimas, y por un código, de la forma siguiente:

FAMILIA PROFESIONAL: Administración y Gestión.

DENOMINACIÓN: Asistencia a la Dirección.

NIVEL: Formación Profesional de Grado Superior.

DURACIÓN: 2.000 horas.

REFERENTE EUROPEO: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

CÓDIGO: ADG01S.

NIVEL DEL MARCO ESPAÑOL DE CUALIFICACIONES PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Nivel 1 Técnico Superior.

*Artículo 3. Referentes de la formación.*

1. Los aspectos relativos al perfil profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, determinado por la competencia general, por las competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título, así como los aspectos referentes al entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores, son los que se especifican en los artículos 3 a 8 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. El aspecto relativo al entorno productivo en Castilla y León es el que se especifica en el Anexo I.

*Artículo 4. Objetivos generales.*

Los objetivos generales del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son los establecidos en el artículo 9 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

*Artículo 5. Principios metodológicos generales.*

1. La metodología didáctica de las enseñanzas de formación profesional integrará los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos que en cada caso correspondan, con el fin de que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios de la actividad profesional correspondiente.

2. Las enseñanzas de formación profesional para personas adultas se organizarán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje.

*Artículo 6. Módulos profesionales del ciclo formativo.*

Los módulos profesionales que componen el ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son los establecidos en el artículo 10 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre:

0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

0649. Ofimática y proceso de la información.

0650. Proceso integral de la actividad comercial.

- 0651. Comunicación y atención al cliente.
- 0179. Inglés.
- 0180. Segunda lengua extranjera. Francés/Alemán.
- 0661. Protocolo empresarial.
- 0662. Organización de eventos empresariales.
- 0663. Gestión avanzada de la información.
- 0664. Proyecto de asistencia a la dirección.
- 0665. Formación y orientación laboral.
- 0667. Formación en centros de trabajo.

*Artículo 7. Objetivos, contenidos, duración y orientaciones pedagógicas y metodológicas de cada módulo profesional.*

1. Los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación de los módulos profesionales «Gestión de la documentación jurídica y empresarial», «Recursos humanos y responsabilidad social corporativa», «Ofimática y proceso de la información», «Proceso integral de la actividad comercial», «Comunicación y atención al cliente», «Protocolo empresarial», «Organización de eventos empresariales», «Gestión avanzada de la información» «Proyecto de asistencia a la dirección», «Formación y orientación laboral» y «Formación en centros de trabajo», son los que se establecen en el Anexo I del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. Por su parte, los contenidos, la duración y las orientaciones pedagógicas y metodológicas de los módulos profesionales «Gestión de la documentación jurídica y empresarial», «Recursos humanos y responsabilidad social corporativa», «Ofimática y proceso de la información», «Proceso integral de la actividad comercial», «Comunicación y atención al cliente», «Protocolo empresarial», «Organización de eventos empresariales», «Gestión avanzada de la información» y «Formación y orientación laboral», son los que se establecen en el Anexo II. Asimismo, en citado anexo se establece la duración y las orientaciones pedagógicas y metodológicas del módulo profesional «Proyecto de asistencia a la dirección», así como la duración del módulo profesional «Formación en centros de trabajo».

3. Los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, la duración, contenidos y orientaciones pedagógicas y metodológicas, de los módulos profesionales «Inglés» y «Segunda lengua extranjera. Francés/Alemán», son los que se establecen en el Anexo II.

*Artículo 8. Módulos profesionales de «Formación en centros de trabajo» y «Proyecto de asistencia a la dirección».*

1. El programa formativo del módulo profesional «Formación en centros de trabajo» será individualizado para cada alumno y se elaborará teniendo en cuenta las características del centro de trabajo. Deberá recoger las actividades formativas que permitan ejecutar o completar la competencia profesional correspondiente al título, los resultados de aprendizaje



y los criterios de evaluación previstos en el anexo I del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. El módulo profesional de «Proyecto de asistencia a la dirección» se definirá de acuerdo con las características de la actividad laboral del ámbito del ciclo formativo y con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial. Tendrá por objeto la integración de las diversas capacidades y conocimientos del currículo del ciclo formativo, contemplará las variables tecnológicas y organizativas relacionadas con el título, y deberá ajustarse a los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación previstos en el anexo I del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

El departamento de la familia profesional de Administración y Gestión determinará, en el marco de la programación general anual, los proyectos que se propondrán para su desarrollo por el alumnado. Los proyectos también podrán ser propuestos por el alumnado, en cuyo caso se requerirá la aceptación del departamento.

Con carácter general, el módulo profesional «Proyecto de asistencia a la dirección» se desarrollará simultáneamente al módulo profesional «Formación en centros de trabajo», salvo que concurren otras circunstancias que no lo permitan.

*Artículo 9. Organización y distribución horaria.*

1. Los módulos profesionales que forman las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, cuando se oferte en régimen presencial, se organizarán en dos cursos académicos. Su distribución en cada uno de ellos y la asignación horaria semanal se recoge en el Anexo III.

2. El periodo de realización del módulo profesional de «Formación en centros de trabajo» establecido en el Anexo III para el tercer trimestre, podrá comenzar en el segundo trimestre si han transcurrido veintidós semanas lectivas a contar desde el inicio del curso escolar.

*Artículo 10. Adaptaciones curriculares.*

1. Con objeto de ofrecer a todas las personas la oportunidad de adquirir una formación básica, ampliar y renovar sus conocimientos, habilidades y destrezas de modo permanente y facilitar el acceso a las enseñanzas de formación profesional, la consejería competente en materia de educación podrá flexibilizar la oferta del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección permitiendo, principalmente a las personas adultas, la posibilidad de combinar el estudio y la formación con la actividad laboral o con otras actividades, respondiendo así a las necesidades e intereses personales.

2. También se podrá adecuar las enseñanzas de este ciclo formativo a las características de la educación a distancia, así como a las características del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo para que se garantice su acceso, permanencia y progresión en el ciclo formativo.

*Artículo 11. Accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia.*

El acceso y vinculación a otros estudios, y la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia son los que se establecen en el capítulo IV del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

*Artículo 12. Enseñanzas impartidas en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otras comunidades autónomas.*

1. Teniendo en cuenta que la promoción de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas y de la diversidad lingüística debe constituir una prioridad de la acción comunitaria en el ámbito de la educación y la formación, la consejería competente en materia de educación podrá autorizar que todos o determinados módulos profesionales del currículo se impartan en lenguas extranjeras o en lenguas cooficiales de otra comunidad autónoma, sin perjuicio de lo que se establezca en su normativa específica y sin que ello suponga modificación del currículo establecido en el presente decreto.

2. Los centros autorizados deberán incluir en su proyecto educativo los elementos más significativos de su proyecto lingüístico autorizado.

*Artículo 13. Formación Profesional Dual.*

El ciclo formativo conducente a la obtención del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, podrá ofertarse en la modalidad de Formación Profesional Dual de acuerdo con lo que para su desarrollo establezca la consejería competente en materia de educación.

*Artículo 14. Oferta a distancia del título.*

1. Los módulos profesionales que forman las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumnado puede conseguir los resultados de aprendizaje de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, y en este decreto.

2. La consejería competente en materia de educación establecerá los módulos profesionales susceptibles de ser impartidos a distancia y el porcentaje de horas de cada uno de ellos que tienen que impartirse en régimen presencial.

*Artículo 15. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas.*

Todos los centros de titularidad pública o privada que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y en las normas que lo desarrollen, y en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen en el artículo 46 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, en este decreto, y en lo establecido en la normativa que los desarrolle.

*Artículo 16. Profesorado.*

Los aspectos referentes al profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, relacionados en el artículo 6, son los establecidos en el artículo 12 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

*Artículo 17. Espacios y equipamientos.*

Los espacios y equipamientos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son los establecidos en el artículo 11 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

*Artículo 18. Autonomía de los centros.*

1. Los centros educativos dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica, para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional. Los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo mediante las programaciones didácticas de cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo en los términos establecidos en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, en este decreto, en el marco general del proyecto educativo de centro y en función de las características del alumnado y de su entorno productivo.

2. La consejería competente en materia de educación favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

3. De conformidad con el artículo 120.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización, normas de convivencia y ampliación del calendario escolar o del horario lectivo de áreas o materias, en los términos que establezca la consejería competente en materia de educación y dentro de las posibilidades que permita la normativa aplicable, incluida la laboral, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones a las familias ni exigencias para la citada consejería.

#### DISPOSICIONES ADICIONALES

*Primera. Calendario de implantación.*

1. La implantación del currículo establecido en este decreto tendrá lugar en el curso escolar 2015/2016 para el primer curso del ciclo formativo y en el curso escolar 2016/2017 para el segundo curso del ciclo formativo.

2. El alumnado de primer curso del ciclo formativo de grado superior «Técnico Superior en Secretariado», que cursó estas enseñanzas de acuerdo al currículo establecido en el Real Decreto 1673/1994, de 22 de julio, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Secretariado, y que deba repetir en el curso 2015/2016, se matriculará de acuerdo con el nuevo currículo, teniendo en cuenta su calendario de implantación.

3. En el curso 2015/2016, el alumnado de segundo curso del ciclo formativo de grado superior «Técnico Superior en Secretariado», que cursó estas enseñanzas de acuerdo al currículo establecido en el Real Decreto 1673/1994, de 22 de julio, y tenga módulos profesionales pendientes de primero se matriculará, excepcionalmente, de estos módulos profesionales de acuerdo con el currículo que el alumnado venía cursando. En este caso, se arbitrarán las medidas adecuadas que permitan la recuperación de las enseñanzas correspondientes.

4. En el curso 2016/2017, el alumnado del ciclo formativo de grado superior «Técnico Superior en Secretariado», que cursó estas enseñanzas de acuerdo al currículo establecido en el Real Decreto 1673/1994, de 22 de julio, con el módulo profesional de «Formación en centros de trabajo» pendiente, se podrá matricular, excepcionalmente, de este módulo profesional de acuerdo con el currículo que el alumnado venía cursando.

5. A efectos de lo indicado en los apartados 3 y 4, el Departamento de Familia Profesional propondrá al alumnado un plan de trabajo, con expresión de las capacidades terminales y los criterios de evaluación exigibles y de las actividades recomendadas, y programarán pruebas parciales y finales para evaluar los módulos profesionales pendientes.

*Segunda. Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.*

1. Las titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales son las que se establecen en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. La formación establecida en el presente decreto en el módulo profesional de «Formación y orientación laboral», incluye un mínimo de cincuenta horas, que 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.

*Tercera. Certificación académica de superación del nivel básico en prevención de riesgos laborales.*

La consejería competente en materia de educación expedirá una certificación académica de la formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales, al alumnado que haya superado el bloque B del módulo profesional de «Formación y orientación laboral», de acuerdo con el procedimiento que se establezca al efecto.

*Cuarta. Equivalencia a efectos de docencia en los procedimientos selectivos de ingreso en el Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional.*

En los procesos selectivos convocados por la consejería competente en materia de educación, el título de Técnico Superior o de Técnico Especialista se declara equivalente a los exigidos para el acceso al Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, cuando el titulado haya ejercido como profesor interino en centros educativos públicos dependientes de la citada consejería y en la especialidad docente a la que pretenda acceder durante un período mínimo de dos años antes del 31 de agosto de 2007.

*Quinta. Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.*

La consejería competente en materia de educación adoptará las medidas necesarias para que el alumnado pueda acceder y cursar este ciclo formativo en las condiciones establecidas en la disposición adicional tercera del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

*Sexta. Autorización de los centros educativos.*

Todos los centros de titularidad pública o privada que, en la fecha de entrada en vigor de este decreto, tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Secretariado, regulado en el Real Decreto 1658/1994, de 22 de julio, quedarán autorizados para impartir el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección que se establece en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

*Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente decreto.

**DISPOSICIONES FINALES**

*Primera. Desarrollo normativo.*

Se faculta al titular de la consejería competente en materia de educación para dictar cuantas disposiciones sean precisas para la interpretación, aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este decreto.

*Segunda. Entrada en vigor.*

El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 15 de octubre de 2015.

*El Presidente de la Junta  
de Castilla y León,*

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

*El Consejero  
de Educación,*

Fdo.: FERNANDO REY MARTÍNEZ

**ANEXO I****ENTORNO PRODUCTIVO DE CASTILLA Y LEÓN**

Este título tiene salidas profesionales en todos los sectores productivos, independientemente de la actividad económica que desarrolle la empresa debido a su transversalidad, no obstante el contexto natural del ciclo son las empresas medianas y grandes dimensiones en las que exista esta figura profesional.

Ya que el entorno productivo de Castilla y León se caracteriza por un entorno en el que la inmensa mayoría de las empresas son micro, pequeñas y medianas, con predominio de las primeras y segundas, es preciso dotar al ciclo formativo de un curriculum versátil que permita la inserción laboral de estos profesionales en la gran mayoría de las empresas con independencia de su tamaño.

Desde el punto de vista de los sectores productivos, en Castilla y León es el sector servicios el que más está creciendo, en especial el turismo; mientras que coyunturalmente el sector industrial se estanca y el agrícola y ganadero se encuentra inmerso en una transformación con el objetivo de hacerle más competitivo.



**ANEXO II****OBJETIVOS, CONTENIDOS, DURACIÓN Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS  
Y METODOLÓGICAS DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES****Módulo profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial.****Equivalencia de créditos ECTS: 6****Código: 0647***Duración: 96 horas**Contenidos:*

1. Estructura y organización de las administraciones públicas y la Unión Europea:
  - El Gobierno y la Administración General del Estado: estructura del Gobierno y de la Administración.
  - Las Comunidades Autónomas: estatuto autonómico. Estructura administrativa.
  - Las Administraciones Locales: municipio, provincia y otros entes locales.
  - Los organismos públicos: clasificación, competencias. Estructura organizativa y funcional.
  - La Unión Europea: antecedentes y desarrollo.
2. Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:
  - Fundamentos básicos del derecho empresarial: concepto, evolución y fuentes.
  - Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
  - Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa: proceso de elaboración, aprobación y publicación.
  - Normativa civil y mercantil.
  - Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos y otras: estructura y finalidad.
  - La empresa como ente jurídico y económico.
3. Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa:
  - Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades. Modalidades y características.
  - Documentación de constitución y modificación.

- Formalización de documentación contable.
  - Fedatarios públicos.
  - Registros oficiales de las administraciones públicas: Registro Mercantil, Registro Civil, Registro de la Propiedad y Oficina Española de Patentes y Marcas.
  - Elevación a público de documentos. Documentos notariales habituales.
  - Ley de Protección de Datos de Carácter Personal.
  - Normativa referente a los plazos obligatorios y forma de conservación y custodia de la documentación.
  - Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.
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.
  - Los contratos privados: civiles y mercantiles.
  - Firma digital y certificados.
5. Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:
- El acto administrativo:
    - Concepto, características y clasificación.
    - Eficacia, validez e invalidez.
  - El procedimiento administrativo: concepto, fases y características.
  - Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas.
  - El silencio administrativo. Los recursos administrativos y judiciales: clases y características básicas.
  - Tramitación de recursos: el escrito del recurso administrativo, plazos de interposición y órganos destinatarios.
  - Elaboración de documentos de comunicación con la Administración: instancias, denuncias y alegaciones.
  - Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.
  - Firma digital y certificados.

- Contratación con organizaciones y administraciones públicas:
  - Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.
  - Procesos de contratación pública: naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación y formas de adjudicación.
  - Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos. Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras, acuerdo en la mesa de contratación.
  - Adjudicación y formalización de los contratos.

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

- La identificación de la organización y competencias de las diferentes administraciones públicas (europea, nacional, autonómica y local, entre otras).
- La distinción entre leyes y normas que las desarrollan, los órganos responsables de su aprobación y el ámbito de aplicación.
- La constante actualización de las bases de normativa jurídica.
- La identificación, estructura y finalidad de los diferentes boletines oficiales.
- La cumplimentación, tramitación y custodia de los documentos jurídicos relativos a la constitución, modificación y funcionamiento de las organizaciones de acuerdo con la normativa civil y mercantil vigente y las directrices definidas.
- La cumplimentación, tramitación y custodia de la documentación.
- La elaboración de la documentación exigida por los organismos públicos en tiempo y forma.
- La diferenciación entre los distintos tipos de procedimientos administrativos.
- El reconocimiento de la normativa sobre custodia y conservación de la documentación generada en la actividad empresarial.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

La metodología aplicada en este módulo profesional debe favorecer experiencias de aprendizaje fundamentadas en el conocimiento de la terminología específica utilizada, el estudio de documentación técnica como recurso educativo, la consulta de la normativa de aplicación, el análisis, desarrollo y resolución de supuestos prácticos sencillos, el empleo de aplicaciones, software, utilidades y otras, realizando su implementación en el aula para la consecución de los objetivos específicos relacionados anteriormente.

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

**Módulo profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 6**

**Código: 0648**

*Duración: 64 horas*

*Contenidos:*

1. Características de la empresa como comunidad de personas:
  - Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral: ética interna y externa en la empresa. El buen gobierno.
  - Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes: la dirección por valores.
  - La comunidad de implicados (stakeholders): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
  - Ética empresarial, competitividad y globalización: la ética como límite.
  - Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.
2. Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC):
  - La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).
  - Políticas de recursos humanos y RSC: dimensión interna y externa de la RSC.
  - Códigos de conducta y buenas prácticas: instrumentos de gestión ética en la empresa.
3. Coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización:
  - Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal: la participación y la motivación en el trabajo. Trabajo en equipo.

- El departamento de recursos humanos: funciones. Organización y ubicación dentro de la organización.
  - Modelos de gestión de recursos humanos.
  - La comunicación en el departamento de recursos humanos: comunicación efectiva. Habilidades sociales y personales.
  - Sistemas de control de personal.
  - Registro y archivo de la información y la documentación.
4. Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos:
- Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.
  - Planificación de los recursos humanos:
    - Evaluación de las necesidades de recursos humanos.
    - Análisis de los puestos de trabajo.
    - Métodos y técnicas de análisis de los puestos de trabajo.
  - Determinación del perfil profesional.
  - Sistemas de selección de personal:
    - Fuentes de reclutamiento.
    - Las fases del proceso de selección.
    - Documentación y procedimientos.
  - Elaboración de la oferta de empleo.
  - Recepción de candidaturas.
  - Desarrollo de las pruebas de selección.
  - Elección del candidato.
  - Registro y archivo de la información y documentación.
5. Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal:
- La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación.
  - El plan de formación:
    - Diseño y creación.
    - Desarrollo y ejecución.



- Evaluación. Presupuesto.
- Métodos del desarrollo profesional: evaluación del programa de desarrollo profesional.
- Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.
- Programas de formación de las administraciones públicas.
- Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.
- Sistemas de promoción e incentivos:
  - Valoración de los puestos de trabajo.
  - La promoción profesional.
  - Incentivos y productividad.
- Registro y archivo de la información y documentación.

### *Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

La formación del módulo profesional se relaciona con los objetivos generales i) y p) del ciclo formativo, y las competencias i) y q) del título.

Las actividades de aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo profesional están relacionadas con:

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

**Módulo profesional: Ofimática y proceso de la información.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 12**

**Código: 0649**

*Duración: 224 horas*

*Contenidos:*

1. Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

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

**2. Escritura de textos según la técnica mecanográfica:**

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

**3. Gestión de archivos y búsqueda de información:**

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

**4. Elaboración de hojas de cálculo:**

- Instalación y carga de hojas de cálculo.
- Estructura y funciones.
- Diseño.
- Edición de hojas de cálculo.
- Cálculos con funciones.
- Gráficos.
- Tratamiento de datos.
- Gestión de archivos.

- Impresión de hojas de cálculo.
- Opciones avanzadas.
- Otras utilidades.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Procedimiento de protección de datos.

5. Creación de documentos con procesadores de texto:

- Instalación y carga de documentos.
- Estructura y funciones.
- Diseño de documentos y plantillas.
- Edición de textos y tablas.
- Gestión de archivos.
- Impresión de textos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Opciones avanzadas.
- Procedimiento de protección de datos.

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

- Instalación y carga de bases de datos.
- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Diseño de una base de datos.
- Utilización de una base de datos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Procedimiento de protección de datos.

**7. Gestión integrada de archivos:**

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

**8. Gestión de correo y agenda electrónica:**

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

**9. Elaboración de presentaciones:**

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

***Orientaciones pedagógicas y metodológicas.***

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

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

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

El proceso de enseñanza aprendizaje se basará en la realización de una serie de actividades que se especificarán para cada unidad de trabajo y que estarán encaminadas a propiciar la iniciativa del alumno desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de información.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Comunicaciones de todo tipo.
- Atención al cliente.
- Proceso de datos.
- Documentación.
- Tramitación.
- Registro.

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.



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

**Equivalencia en créditos ECTS: 11**

**Código: 0650**

*Duración: 160 horas*

*Contenidos:*

1. Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

- La actividad económica y el ciclo económico:
  - Empresas industriales.
  - Empresas comerciales.
  - Empresas de servicios.
- La contabilidad:
  - Concepto.
  - Sujeto.
  - Clases.
- El patrimonio de la empresa:
  - Elementos patrimoniales.
  - Masas patrimoniales.
  - Equilibrio patrimonial: ecuación fundamental de la contabilidad.
- Conceptos básicos: inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago, ingreso/cobro.

2. Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- La cuenta:
  - Concepto.
  - Componentes.
  - Terminología de la cuenta.
- Teoría de las cuentas. Tipos de cuentas:
  - Cuentas de balance: cuentas de activo, cuentas de patrimonio neto y cuentas de pasivo.
  - Cuentas de gestión: cuentas de ingresos y cuentas de gestión.
  - Convenio de cargo y abono.

- El método por partida doble: reglas de la partida doble.
- Normalización contable. PGC y PGCPYME:
  - Marco conceptual.
  - Normas de valoración
  - Cuentas anuales.
- 3. Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial:
  - Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.
  - Impuestos, tasas y contribuciones especiales.
  - Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos.
  - Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.
  - Impuesto sobre el Valor Añadido:
    - Operaciones sujetas y exentas.
    - Regímenes de IVA: régimen general, recargo de equivalencia y régimen simplificado. Regla de prorata.
    - Tipos impositivos.
    - Libros registros: voluntarios y obligatorios.
    - Declaración-liquidación del impuesto.
- 4. Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales:
  - La actividad comercial: el contrato de compraventa.
  - Cálculos de la actividad comercial:
    - Costes.
    - Márgenes.
    - Descuentos.
    - IVA.
    - Gastos y suplidos.
  - Documentos administrativos de compraventa:
    - Presupuesto, pedido, albarán, factura.
    - Factura proforma, factura electrónica y factura rectificativa.
    - Requisitos formales de la factura.
  - Libros registros de facturas. Aplicaciones informáticas de facturación.

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

- Capitalización simple y capitalización compuesta.
- Cálculo del descuento simple.
- Equivalencia financiera. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.
- Productos y servicios financieros básicos:
  - Gestión de cobro.
  - Descuento.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos: Normas del Banco de España.
- Medios de cobro y pago:
  - Efectivo.
  - Letra de cambio.
  - Pagaré.
  - Cheque.
  - Transferencias.
  - Tarjeta de crédito/débito.
  - Instrumentos de cobro/pago en el comercio internacional.

6. Registro contable de la actividad comercial:

- Compras de mercaderías y operaciones relacionadas:
  - Anticipos.
  - Descuentos.
  - Envases.
  - Gastos accesorios.
  - Gastos suplidos.
- Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas:
  - Anticipos.
  - Descuentos.
  - Envases.
  - Gastos accesorios.
  - Gastos suplidos.

- Operaciones relacionadas con las existencias:
    - Clases de existencias: de bienes y de servicios.
    - Métodos de valoración de existencias.
    - Variación de existencias.
    - Deterioro de valor de las existencias.
  - Operaciones de aplazamiento de pago y cobro: gestión y negociación de facturas y efectos.
  - Problemática contable de los derechos de cobro.
  - Declaración-liquidación de IVA.
  - Desarrollo del ciclo contable: inventario inicial, asiento de apertura, registro de las operaciones, balance de comprobación de sumas y saldos, operaciones previas al cierre, regularización, obtención de la cuenta de pérdidas y ganancias y del balance de situación y cierre del ejercicio.
  - Aplicaciones informáticas específicas de contabilidad.
7. Gestión y control de la tesorería:
- Libros registro de tesorería:
    - Libro de caja.
    - Arqueo de caja.
  - Gestión de cuentas bancarias: conciliaciones bancarias.
  - Banca on-line.
  - Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.
  - Presupuesto de tesorería: previsión de cobros y pagos.
  - Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

### **Módulo profesional: Comunicación y atención al cliente.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 12**

**Código: 0651**

*Duración: 160 horas*

*Contenidos:*

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando. Dirección y liderazgo. Teoría y enfoques del liderazgo.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.

- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
  - Elementos y barreras de la comunicación.
  - Comunicación e información y comportamiento.
  - Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
  - La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
  - La comunicación externa en la empresa.
  - Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.
  - La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.
2. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:
- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
  - Principios básicos en las comunicaciones orales.
  - Técnicas de comunicación oral. Empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa, entre otras.
  - Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
  - Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.
  - Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
  - Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
  - Utilización de técnicas de imagen personal.
  - Comunicaciones en la recepción de visitas. Acogida, identificación, gestión y despedida.
  - Realización de entrevistas.
  - Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.
  - La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.
  - Componentes de la atención telefónica. Voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.
  - La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
  - Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.



- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones. Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas. Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

### 3. Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.
- Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales. Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.
- Siglas y abreviaturas. Acrónimos.
- Herramientas para la corrección de textos. Diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos entre otras.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios, certificados, memorandos, entre otros.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La “netiqueta”.
- Técnicas de comunicación escrita a través de:
  - Fax.
  - Correo electrónico.
  - Mensajería instantánea.
  - Correo postal.
  - Otros.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia. Libros de entrada y salida.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo:
  - Destrucción de la documentación.
  - Confidencialidad de la información y documentación.
  - Procedimientos de protección de datos.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

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

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización:
  - Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.
  - Posicionamiento e imagen de marca.
- El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Sistemas de información y bases de datos.
- Relaciones públicas.

- Canales de comunicación con el cliente:
    - Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
    - Relaciones públicas.
    - Canales de comunicación con el cliente.
  - Procedimientos de obtención y recogida de información.
  - Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.
6. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:
- La protección del consumidor y/o usuario.
  - El rol del consumidor y/o usuario.
  - Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
  - La defensa del consumidor.
  - Instituciones y organismos de protección al consumidor:
    - Entes públicos.
    - Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.
  - Reclamaciones y denuncias:
    - Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.
    - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
    - Configuración documental de la reclamación.
    - Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.
  - Mediación y arbitraje: concepto y características.
  - Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje. La mediación:
    - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
    - Requisitos exigibles.
    - Aspectos formales.
    - Procedimiento.

- El arbitraje de consumo:
  - Legislación aplicable.
  - Las juntas arbitrales.
  - Organigrama funcional.
  - Personas físicas o jurídicas que intervienen.
  - Procedimiento.
- 7. Organización del servicio posventa:
  - El valor de un producto o servicio para el cliente:
    - Valor de compra.
    - Valor de uso.
    - Valor final.
  - Actividades posteriores a la venta:
    - Tratamiento de quejas /reclamaciones.
    - Asesoramiento para el uso.
    - Instalación.
    - Mantenimiento.
    - Reparación.
  - El proceso posventa y su relación con otros procesos:
    - Información de entrada: Necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de períodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponible.
    - Información de salida: Producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.
  - Tipos de servicio posventa:
    - Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.
    - Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.

- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa:
  - Calidad interna.
  - Calidad externa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa:
  - Planificación.
  - Aplicación.
  - Control.
  - Mejora.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad:
  - Tormenta de ideas.
  - Análisis del valor.
  - Árboles de estructuras.
  - Diagrama de causa-efecto.
  - Métodos de registro de datos.
  - Gráficos e histogramas.
  - Gráficos de control.

### *Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

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

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

**Módulo profesional: Inglés.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 7**

**Código: 0179**

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:*

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha situado el mensaje en su entorno.
- c) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- d) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar, relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- e) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- f) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

- g) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
  - h) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación, teléfono, video-conferencia y otros.
  - i) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
  - j) Se han identificado los saludos, fórmulas de cortesía y protocolo distinguiendo los distintos niveles de lengua.
  - k) Se han identificado los datos personales de una persona: nombre, dirección, n.º de teléfono, nacionalidad, profesión.
  - l) Se ha identificado el deletreo de palabras, asegurando así una correcta comprensión.
  - m) Se han formulado preguntas aclaratorias como medio para asegurar la comprensión del mensaje.
  - n) Se han realizado descripciones de personas, objetos y lugares.
  - o) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
  - p) Se han identificado los sentimientos, emociones y estado de ánimo del interlocutor y su incidencia en la emisión del discurso.
  - q) Se han diferenciado el argumento del mensaje y las opiniones del interlocutor.
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 han identificado expresiones propias del sector de la administración en los textos profesionales empleados.
- c) Se han identificado las denominaciones propias del sector de la administración y los conceptos básicos del sector empleando la lengua inglesa.
- d) Se han identificado expresiones propias de la terminología del sector de la administración.
- e) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

- f) 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.
  - g) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
  - h) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
  - i) Se han resumido textos profesionales identificando las ideas principales que lo conforman.
  - j) Se han identificado fórmulas de cortesía y atención empleadas en el sector de la administración y en sus canales habituales de comunicación sectorial.
  - k) Se ha identificado la información contenida en soportes de diferentes tipologías.
  - l) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
  - m) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
  - n) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.
3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias, manteniendo conversaciones cotidianas y del sector de la animación sociocultural y turística con suficiente fluidez.
- d) Se han emitido mensajes orales en el ámbito de la comunicación interpersonal de modo presencial.
- e) Se han mantenido conversaciones telefónicas acerca de temas relacionados con actividades cotidianas.
- f) Se han descrito experiencias personales sobre diferentes temas profesionales o cotidianos.
- g) Se ha utilizado el deletreo, si fuera necesario, como forma de asegurar una correcta comprensión.



- h) Se han transmitido consejos y recomendaciones manifestando la opinión personal.
  - i) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
  - j) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
  - k) Se han transmitido mensajes propios del sector de la animación sociocultural y turística y de la vida cotidiana.
  - l) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
  - m) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
  - n) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
  - o) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
  - p) Se han formulado peticiones de determinados servicios de la vida cotidiana.
  - q) Se ha transmitido agradecimiento justificando las causas que lo motivan.
  - r) Se han formulado y facilitado respuesta a reclamaciones.
  - s) Se ha facilitado información sobre el entorno, itinerarios o rutas por una determinada ubicación.
  - t) Se han relatado hechos o historias relacionadas con el entorno.
  - u) Se ha mantenido una conversación acerca de temas cotidianos o del entorno profesional o académico.
  - v) Se han realizado presentaciones orales con el apoyo de medios tecnológicos.
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 han redactado cartas comerciales y de respuesta a solicitudes de información o prestación de servicios.
- c) Se ha redactado el currículum vitae empleando la lengua inglesa.
- d) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.

- e) Se han redactado descripciones de lugares, empresas y servicios propios del entorno cotidiano y del sector de la administración.
- f) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- g) Se han redactado documentos y otros soportes informativos dirigidos al público en general.
- h) Se han redactado anuncios o textos informativos breves dirigidos a los medios de comunicación.
- i) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- j) Se han elaborado instrucciones breves y concisas dirigidas a personas de su entorno cotidiano, profesional o académico.
- k) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- l) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- m) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se desea elaborar.

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han reconocido referencias culturales lingüísticas y no lingüísticas sobre aspectos de la vida cotidiana en los países de la lengua extranjera.
- c) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país empleado correctamente fórmulas de cortesía en el trato.
- d) Se han valorado elementos socioculturales correspondientes a países de lengua inglesa en las informaciones que transmiten los medios de comunicación.
- e) Se han valorado positivamente el enriquecimiento que las costumbres y tradiciones de otras culturas o sociedades nos pueden aportar.
- f) Se ha profundizado en aquellos aspectos que faciliten el conocimiento de otros países o culturas a partir del intercambio de información gracias a la relación y comunicación con personas procedentes de países de lengua inglesa.
- g) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

- h) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- i) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- j) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

*Duración: 160 horas*

*Contenidos:*

## 1. Análisis de mensajes orales:

- Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
  - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
  - Terminología específica de la actividad profesional.
  - Descripciones.
  - Datos personales. Documentación.
  - Ideas principales y secundarias. Argumentos y opiniones.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, “phrasal verbs”, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
  - Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
  - Diferentes acentos de lengua oral.
  - El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo.

## 2. Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos:
  - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica de la actividad profesional. “False friends”.
  - Ideas principales y secundarias.
  - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «phrasal verbs», «I wish» + pasado simple o perfecto, «I wish + Would», «If only»; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
  - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
3. Producción de mensajes orales:
- Mensajes orales:
    - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
    - Terminología específica de la actividad profesional. «False friends».
    - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, “phrasal verbs”, locuciones, expresión de la condición y de la duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.
    - Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
    - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
    - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
  - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
    - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
    - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros.
    - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
  - Fonética:
    - Los sonidos vocálicos y consonánticos del alfabeto inglés.
    - Pronunciación y diferenciación entre /s/ y /z/.
    - Pronunciación de los pasados de verbos regulares.
    - Formas fuertes y débiles en verbos y artículos.
    - Acentuación de palabras.
4. Emisión de textos escritos:
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
    - Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax, entre otros.
    - Terminología específica de la actividad profesional.
    - Idea principal e ideas secundarias.
    - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
  - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
  - Tipo y formato de texto.
  - Variedad de lengua. Registro.
  - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/o resumen del discurso.
  - Uso de los signos de puntuación.

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

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

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

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

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

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

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

El profesorado debe reforzar los conocimientos de la lengua inglesa procedentes del Bachillerato y preparar al alumnado para una especialización posterior. Además, debe afrontar, independientemente del estudio gramatical de la lengua totalmente necesario, las presentes orientaciones:

- Propondrá actividades en las cuales refuerce el aspecto oral de la lengua.
- No se descuidará, bajo ningún aspecto, el uso de la lengua escrita.
- El alumnado debe realizar exposiciones orales a partir de:
  - Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
  - Escucha de grabaciones y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
  - Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
  - Textos procedentes de Internet.
- La lengua debe ser el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases.

Además, el profesorado propondrá actividades de trabajo basadas en:

- Simulaciones de comunicación.
- Juegos de rol que simulen situaciones reales.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo.
- Grabación de situaciones de comunicación por parte del alumnado.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumno.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación, y como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, se debe conseguir que el alumnado mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de la lengua inglesa en su desarrollo profesional.

Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta todos los módulos profesionales.

**Módulo profesional: Segunda lengua extranjera. Francés/Alemán.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 7**

**Código: 0180**

*Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:*

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se ha situado el mensaje en su entorno o en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad de mensajes sencillos a partir de materiales grabados o retransmitidos a partir de diferentes medios.
- d) Se ha extraído información de grabaciones sencillas en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes breves sobre temas concretos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- g) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- h) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación, teléfono, video-conferencia y otros.
- i) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- j) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.
- k) Se han identificado los saludos, fórmulas de cortesía y protocolo distinguiendo los distintos niveles de lengua.

- l) Se han identificado los datos personales de una persona: nombre, dirección, n.º de teléfono, nacionalidad, profesión.
- m) Se ha identificado el deletreo de palabras, asegurando así una correcta comprensión.
- n) Se han formulado preguntas aclaratorias como medio para asegurar la comprensión del mensaje.
- o) Se han realizado sencillas descripciones de personas, objetos y lugares.
- p) Se han seguido sencillas instrucciones emitidas en lengua extranjera.

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 a partir de fuentes tales como publicaciones, folletos y otros.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada y sencillas expresiones propias del sector turístico general en los textos profesionales empleados.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión a partir de fuentes tales como publicaciones, folletos y otros.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- f) Se han identificado fórmulas de cortesía y atención empleadas en el sector turístico y en sus canales habituales de comunicación sectorial.
- g) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se ha relacionado el texto con el ámbito profesional al que se refiere.
- i) 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.
- j) Se han interpretado instrucciones sencillas en su ámbito de competencia.

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

*Criterios de evaluación:*

- a) Se ha comunicado, utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.



- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en 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 emitido mensajes orales en el ámbito de la comunicación interpersonal de modo presencial.
- g) Se han mantenido sencillas conversaciones telefónicas acerca de temas relacionados con actividades cotidianas.
- h) Se han realizado sencillas descripciones de experiencias personales sobre diferentes temas cotidianos.
- i) Se ha utilizado el deletreo, si fuera necesario, como forma de asegurar una correcta comprensión.
- j) Se han transmitido consejos y recomendaciones manifestando la opinión personal.
- k) Se han transmitido sencillos mensajes acerca de temas relacionados con su entorno cotidiano.
- l) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- m) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- n) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- o) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.
- p) Se han formulado peticiones de determinados servicios de la vida cotidiana.
- q) Se ha transmitido agradecimiento justificando las causas que lo motivan.
- r) Se han formulado y facilitado respuesta a reclamaciones.
- s) Se ha facilitado información sobre el entorno, itinerarios o rutas por una determinada ubicación.
- t) Se han relatado hechos o historias relacionadas con el entorno.
- u) Se ha mantenido una sencilla conversación acerca de temas cotidianos.
- v) Se han realizado presentaciones orales con el apoyo de medios tecnológicos.

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 vitae.
- 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 redactado sencillas descripciones de lugares, empresas y servicios propios del entorno cotidiano y del sector turístico.
- h) Se han redactado documentos sencillos y otros soportes informativos dirigidos al público en general.
- i) Se han redactado pequeños anuncios o textos informativos breves dirigidos a los medios de comunicación.
- j) 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 reconocido referencias culturales lingüísticas y no lingüísticas sobre aspectos de la vida cotidiana en los países de la lengua extranjera.
- c) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- d) Se han valorado elementos socioculturales correspondientes a países donde se habla la lengua extranjera en las informaciones que transmiten los medios de comunicación.
- e) Se han valorado positivamente el enriquecimiento que las costumbres y tradiciones de otras culturas o sociedades nos pueden aportar.
- f) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

- g) Se han identificado los aspectos socio-profesionales específicos del área profesional, en cualquier tipo de texto.
- h) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- i) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

*Duración: 168 horas*

*Contenidos.*

1. Comprensión de mensajes orales:

- Reconocimiento de sencillos mensajes profesionales del sector y cotidianos.
- Sencillos mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología propia del sector de la Restauración.
- Descripciones.
- Datos personales. Documentación.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos lingüísticos. Estructuras y funciones.
- Recursos gramaticales.
- El saludo. Fórmulas de cortesía y saludo.

2. Interpretación de mensajes escritos:

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

3. Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - Terminología específica del sector turístico.
  - Expresión fónica, acento, entonación y ritmo.
  - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
  - Uso de formas verbales.

- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
  - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Fonética:
  - Los sonidos vocálicos y consonánticos del alfabeto correspondiente a la lengua extranjera.
  - Pronunciación.
- 4. Emisión de textos escritos:
  - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.
  - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
  - Nexos.
  - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- 5. Coherencia textual:
  - Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países donde se hable la lengua extranjera.
  - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
  - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
  - Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
  - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

### *Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

Este módulo profesional tiene como principal objetivo la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con el sector de la Administración. Estas funciones, a desarrollar empleando una segunda lengua extranjera, pueden abarcar la lengua oral y la lengua escrita en niveles muy diferentes. Así, el alumnado podría precisar del empleo de la lengua francesa/alemana de forma espontánea en dependencias anejas

relacionadas con el servicio, en relaciones con clientes o con empresas distribuidoras; podría hacerlo de modo más formal y menos espontáneo en ámbitos de reservas o departamentos comerciales de empresas u organizaciones; por último, deberá expresarse de forma escrita en casos de contratación y gestión.

Por ello, el profesorado debe reforzar los conocimientos de la lengua extranjera, si existieran, procedentes del Bachillerato. No obstante, el inicio desde un nivel básico puede ser necesario si carece de conocimientos previos. Preparar al alumno para un uso de la lengua debe ser uno de sus objetivos, por lo que, independientemente del estudio gramatical de la lengua, totalmente necesaria, y el uso de la lengua escrita, es imprescindible programar actividades en las cuales se fomente el aspecto oral de la lengua. Se programarán actividades para que el alumnado realice exposiciones a partir de:

- Simulaciones de presencia de usuarios nativos de la lengua.
- Escucha de grabaciones y DVD de la vida cotidiana y del sector profesional.
- Textos escritos procedentes de medios de comunicación.
- Textos procedentes de Internet.
- El hecho de que la lengua sea el instrumento de comunicación durante el desarrollo de las clases debe convertirse en un objetivo verificable.

Además, el profesor propondrá sencillas actividades de trabajo basadas en:

- Juegos de rol que simulen situaciones reales.
- Creación de conversaciones que provoquen debates en el grupo.
- Grabación de situaciones de comunicación por parte del alumnado.
- Extracción de los conocimientos gramaticales presentes en las actividades anteriores.
- Producción y comprensión de textos y mensajes orales incluso como apoyo de futuras intervenciones profesionales.
- Revisión y repaso sistemático.
- Fomento del trabajo autónomo por parte del alumnado.
- Prácticas de pronunciación.

En cualquier caso, a lo largo de toda la formación que se imparte dentro de esta titulación se debe conseguir que el alumnado, como consecuencia de una actitud profesional por parte del profesorado, mantenga una actitud positiva hacia los aprendizajes y sea capaz de comprender la gran necesidad de uso de la lengua francesa en su desarrollo profesional. Esta actitud debe formar parte de la evaluación del alumnado y, por tanto, formará parte de la actuación y metodología didáctica del profesorado.

A la hora de impartir este módulo profesional, se tendrá en cuenta la necesidad de coordinación en contenidos, procesos y actividades procedimentales, con el profesorado que imparta el resto de los módulos profesionales del ciclo y en especial el módulo de segunda lengua extranjera.

**Módulo profesional: Protocolo empresarial.****Equivalencia en créditos ECTS: 9****Código: 0661***Duración: 147 horas**Contenidos:***1. Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:**

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

**2. Selección de técnicas de protocolo:**

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

**3. Caracterización del protocolo institucional:**

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

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

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

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

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

6. Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:

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

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

- Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación y promoción de la imagen corporativa.
- Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y las relaciones públicas de la empresa.

- Actividades de apoyo a la implantación, respeto y difusión del código deontológico de la organización y los compromisos de responsabilidad social corporativa.
- Los procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Todas las áreas y departamentos de pequeñas, medianas y grandes empresas de cualquier sector de actividad, especialmente aquellos que tengan relación con actividades externas y de relación con otros ámbitos sociales.

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

**Módulo profesional: Organización de eventos empresariales.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 11**

**Código: 0662**

*Duración: 147 horas*

*Contenidos:*

1. Optimización del ambiente de trabajo:

- Motivación para el trabajo.
- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- La reputación o buena imagen.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.



- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.
  - El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
  - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
  - El conflicto. Tipos. Causas. Resolución de conflictos. Factores determinantes. Fases.
  - Prevención de conflictos.
  - Sistemas de información con accesos restringidos.
2. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:
- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
  - Métodos de optimización del tiempo.
  - Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
  - Agendas. Tipos de agenda, partes y gestión. Utilización de aplicaciones informáticas estándares o específicas. Coordinación de agendas.
  - Establecimiento de prioridades. Anticipación y resolución de imprevistos. Aplicaciones específicas.
3. Planificación de tareas del departamento:
- Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos. Organismos públicos y privados. Organigramas funcionales de las organizaciones. Departamentos de la empresa. Áreas y servicios de las organizaciones.
  - Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos. Análisis de actividades que se pueden realizar.
  - Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos.
  - Tramitación de documentos. Documentación mercantil, comercial, contable, fiscal, financiera y oficial.
  - Calidad del servicio de secretaría.
4. Organización de reuniones y eventos corporativos:
- Eventos de carácter interno. Reuniones.
  - Eventos de carácter externo. Asamblea. Conferencia. Jornadas. Congreso. Coloquio. Simposio. Seminario. Taller. Exposición. Presentación. Feria. Videoconferencia.
  - Eventos corporativos. Planificación. Recursos humanos y materiales necesarios.

5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Viajes. Clases de viajes. Viajes nacionales. Viajes internacionales.
- Planificación del viaje. Seguros de viaje. Seguridad en los datos.
- Las agencias de viajes. Servicios. Elección de agencias de viaje.
- Presupuesto.
- Organización del viaje. Documentación necesaria para el viaje. Visados, documentos de identificación personal, vacunaciones, control de aduanas, equipajes, divisas y husos horarios. Usos locales y protocolo.
- Planificación del viaje. Horarios. Reservas. Alojamientos. Medios de pago. Intérpretes. Agenda de trabajo del viaje. Visitas turísticas. Servicios especiales en las salas de reuniones.
- Documentación posterior al viaje. Comprobantes y justificantes. Facturas proforma y facturas. Informes de acuerdos comerciales. Evaluación y análisis de resultados. Archivo de la documentación.

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

**Módulo profesional: Gestión avanzada de la información.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 7**

**Código: 0663**

*Duración: 168 horas*

*Contenidos:*

1. Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:
  - El proyecto. Concepto de «Project Management».
  - La organización del proyecto.
  - La planificación del proyecto:
    - Gestión de presupuestos.
    - Gestión de objetivos/estudios económicos.
    - Gestión de contratos/proyectos.
    - Cálculo de necesidades.
    - Planificación de la ejecución de proyecto.
    - Facturación y certificaciones.
  - El riesgo en los proyectos.
  - La programación del proyecto: introducción de tareas, relaciones entre ellas y asignación de recursos.
  - Seguimiento y control de proyecto:
    - La optimización de los costes de producción.
    - El seguimiento y la marcha de los proyectos en curso, las compras y subcontrataciones.
    - El control de los márgenes de rentabilidad.
    - El cumplimiento de los plazos de entrega pactados con los clientes.
  - Presentación de resultados. Informes y gráficos.
2. Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos:
  - Los paquetes ofimáticos. Uso integrado.
  - Elaboración de publicaciones: preparación, creación y distribución.
  - Suites ofimáticas más populares.
  - Software libre y propietario.
  - Multiplataforma para sistemas operativos en exclusiva.

- Las plantillas de trabajo ofimático.
  - Automatización del trabajo. Macros.
  - Importación y exportación de datos a documentos.
  - Trabajo con gráficos.
  - La web como fuente de recursos.
  - La transferencia de la información.
  - La revisión del documento final.
  - Presentación y publicación del documento final.
3. Elaboración de presentaciones audiovisuales:
- Introducción al vídeo digital.
  - El guión.
  - El mensaje.
  - El auditorio.
  - El objetivo.
  - Los medios.
  - Formatos de archivos de audio y vídeo.
  - Aplicaciones de edición de vídeo digital: software de presentaciones audiovisuales.
  - Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
  - Creación de vídeos para su difusión por Internet.
4. Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:
- Aplicaciones web para proyectos:
    - Estructura y navegación.
    - Lay-out de los contenidos.
    - Elementos multimedia.
    - Accesibilidad.
    - Control y retroinformación.
  - El correo web.
  - Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en Internet.

- Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet.
  - Elaboración colaborativa de documentos.
  - Creación de páginas web.
  - Integración de herramientas web: La oficina virtual en Internet.
5. Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD):
- Concepto de gestión documental.
  - Elementos de un sistema de gestión documental.
  - Conversión digital de documentos.
  - Procesos y control de la gestión documental.
  - Almacenamiento de la información.
  - Sistemas de clasificación de documentos en SGD.
  - Creación de copias de seguridad.
  - Aspectos legales de la gestión documental.
  - Control de la seguridad:
    - Instalación y distribución de antivirus, antispam y antimalware.
    - Instalación de cortafuegos perimetrales e internos.
    - Análisis de tráfico de red.
    - Políticas de usuarios, contraseñas y accesos.

### *Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

- La gestión de proyectos como método para conseguir un objetivo específico dentro de la empresa.

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

El proceso de enseñanza aprendizaje se basará en la realización de una serie de actividades que se especificarán para cada unidad de trabajo y que estarán encaminadas a propiciar la iniciativa del alumno desarrollando capacidades de comprensión, análisis, relación, búsqueda y manejo de información.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

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

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

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

Se propone que las TIC sean un instrumento habitual, tanto por parte del profesorado como por parte del alumnado, de forma que éste adopte actitudes activas respecto de su propio aprendizaje mediante la búsqueda y consulta en páginas Web de información, normativa legal y otros.

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

**Equivalencia en créditos ECTS: 5**

**Código: 0664**

*Duración: 30 horas*

*Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

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

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

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

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

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

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

El proyecto será realizado por el alumnado, de forma individual, preferentemente durante el tercer trimestre del segundo curso. El alumnado será tutorizado por un profesor, que imparta docencia en segundo curso del ciclo formativo, de la especialidad de «Procesos de Gestión Administrativa» o «Administración de Empresas», de acuerdo con lo establecido en el anexo III A) del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, no obstante, dado que los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de este módulo profesional complementan los del resto de los módulos profesionales y tiene un carácter integrador de todos los módulos profesionales del ciclo, sería conveniente la colaboración de todos los profesores con atribución docente en el ciclo formativo.

**Módulo profesional: Formación y orientación laboral.****Equivalencia en créditos ECTS: 5****Código: 0665***Duración: 96 horas**Contenidos:**BLOQUE A: Formación, Legislación y Relaciones Laborales.**Duración: 46 horas***1. Búsqueda activa de empleo:**

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- Identificación de los itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- Definición y análisis del sector profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección. Yacimientos de empleo.
- Proceso de búsqueda de empleo en empresas en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Programas europeos.
- Valoración de la empleabilidad y adaptación como factores clave para responder a las exigencias del mercado laboral.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. Fuentes de información. El proceso de selección.
- Oportunidades de autoempleo.
- El proceso de toma de decisiones.
- La igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.

**2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:**

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización.
- Concepto y tipos de equipos de trabajo. Formación y funcionamiento de equipos eficaces.



- Equipos en el sector de la administración, según las funciones que desempeñan.
- La participación en el equipo de trabajo. Los roles grupales. Barreras a la participación en el equipo.
- Técnicas de participación y dinámicas de grupo.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
- La comunicación en la empresa. El lenguaje asertivo. La toma de decisiones y la negociación como habilidades sociales para el trabajo en equipo.
- El mobbing. Detección, métodos para su prevención y erradicación.

### 3. Contrato de trabajo:

- La organización política del Estado Español. Organismos laborales existentes en España.
- El derecho del trabajo. Normas fundamentales.
- Órganos de la administración y jurisdicción laboral.
- Análisis de la relación laboral individual.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral. El tiempo de trabajo. Análisis del recibo de salarios. Liquidación de haberes.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Valoración de las medidas para la conciliación familiar y profesional.
- Representación de los trabajadores en la empresa.
- Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de los trabajadores y empresarios.
- Medidas de conflicto colectivo. Procedimiento de solución.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

**4. Seguridad Social, empleo y desempleo:**

- La Seguridad Social como pilar del Estado Social de Derecho.
- Estructura del Sistema de la Seguridad Social. Regímenes.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización. Cálculo de bases de cotización a la Seguridad Social y determinación de cuotas en un supuesto sencillo.
- Prestaciones de la Seguridad Social. Situaciones protegibles por desempleo. Cálculo de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

***BLOQUE B: Prevención de Riesgos Laborales.***

*Duración: 50 horas*

**5. Evaluación de riesgos profesionales:**

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Sensibilización, a través de las estadísticas de siniestralidad nacional y en Castilla y León, de la necesidad de hábitos y actuaciones seguras.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- El riesgo profesional. Mapa de riesgos. Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales. Agentes físicos, químicos y biológicos.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.
- Riesgos específicos en el sector de la administración.
- Técnicas de evaluación de riesgos.
- Condiciones de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
- Los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y otras patologías.

**6. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa. Prevención integrada:**

- Marco jurídico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Responsabilidades legales.
- Gestión de la prevención en la empresa. Documentación.

- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Planificación de la prevención en la empresa. Secuenciación de actuaciones.
- Definición del contenido del Plan de Prevención de un centro de trabajo relacionado con el sector profesional.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

#### 7. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

- Técnicas de lucha contra los daños profesionales. Seguridad en el trabajo. Higiene industrial y otras.
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Señalización de seguridad y salud.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Primeros auxilios. Conceptos básicos. Aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

#### *Orientaciones pedagógicas y metodológicas.*

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

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

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

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente a las empresas.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de modelos de currículum vitae (CV) y entrevistas de trabajo.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados y lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La resolución de supuestos prácticos sencillos sobre materias de índole laboral y de Seguridad Social.

- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.
- El análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que le permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en su sector productivo, y que le permita colaborar en la definición de un plan de prevención para una pequeña empresa, así como en la elaboración de las medidas necesarias para su implementación.
- En este módulo, especialmente en el Bloque B, Prevención de Riesgos Laborales, se tratan contenidos que están relacionados con otros módulos profesionales, por lo que sería recomendable la realización coordinada de las programaciones didácticas en dichas materias. Es aconsejable que el profesor que imparte el módulo profesional de “Formación y orientación laboral” se centre en los aspectos puramente legales, mientras que los profesores de la Familia Profesional enfoque desde el punto de vista técnico los riesgos específicos del sector de la asistencia a la dirección y las medidas de prevención y protección de los mismos, de cara a la elaboración de planes de prevención de riesgos laborales.

**Módulo profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Equivalencia en créditos ECTS: 22**

**Código: 0667**

*Duración: 380 horas*

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

**ANEXO III****ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN HORARIA**

| Módulos profesionales                                        | Duración del currículo (horas) | Centro Educativo          |                                      | Centro de Trabajo   |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|
|                                                              |                                | Curso 1.º horas/semanales | Curso 2.º                            |                     |
|                                                              |                                |                           | 1.º y 2.º trimestres horas/semanales | 3.º trimestre horas |
| 0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.    | 96                             | 3                         |                                      |                     |
| 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa. | 64                             | 2                         |                                      |                     |
| 0649. Ofimática y proceso de la información.                 | 224                            | 7                         |                                      |                     |
| 0650. Proceso integral de la actividad comercial.            | 160                            | 5                         |                                      |                     |
| 0651. Comunicación y atención al cliente.                    | 160                            | 5                         |                                      |                     |
| 0179. Inglés.                                                | 160                            | 5                         |                                      |                     |
| 0180. Segunda lengua extranjera. Francés/Alemán.             | 168                            |                           | 8                                    |                     |
| 0661. Protocolo empresarial.                                 | 147                            |                           | 7                                    |                     |
| 0662. Organización de eventos empresariales.                 | 147                            |                           | 7                                    |                     |
| 0663. Gestión avanzada de la información.                    | 168                            |                           | 8                                    |                     |
| 0664. Proyecto de asistencia a la dirección.                 | 30                             |                           |                                      | 30                  |
| 0665. Formación y orientación laboral.                       | 96                             | 3                         |                                      |                     |
| 0667. Formación en centros de trabajo.                       | 380                            |                           |                                      | 380                 |
| <b>TOTAL</b>                                                 | <b>2.000</b>                   | <b>30</b>                 | <b>30</b>                            | <b>410</b>          |