

ANEXO 1

Referente profesional

A) Perfil profesional

a) Perfil profesional.

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

b) Competencia general.

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

c) Cualificaciones y unidades de competencia.

Las cualificaciones y unidades de competencia incluidas en el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección son las siguientes:

1. Cualificaciones profesionales completas:

ADG310–3: Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas, que comprende las siguientes unidades de competencia:

–UC0982–3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

–UC0986–3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

–UC0987–3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

–UC0988–3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

–UC0980–2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

–UC0979–2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

ADG309–3: Asistencia a la dirección, que comprende las siguientes unidades de competencia:

–UC0982–3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

–UC0983–3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

–UC0986–3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

–UC0984–3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.

–UC0985–2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

2. Cualificaciones profesionales incompletas:

ADG084–3: Administración de recursos humanos, que comprende las siguientes unidades de competencia:

–UC0233–3 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

–UC0238–3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

ADG157–3: Gestión financiera, que comprende las siguientes unidades de competencia:

–UC0500–3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

d) Competencias profesionales, personales y sociales.

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

2) Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos, dos lenguas extranjeras.

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

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

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

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

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

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

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

10) Desarrollar y verificar la atención al cliente/usuario en el ámbito administrativo, asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución.

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

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

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

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

15) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación.

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

17) Organizar y coordinar equipos de trabajo con responsabilidad, supervisando el desarrollo del mismo, manteniendo relaciones fluidas y asumiendo el liderazgo, así como aportando soluciones a los conflictos grupales que se presenten.

18) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos

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

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

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

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

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

B) Sistema productivo

a) Entorno profesional y laboral.

Las personas que obtienen este título ejercen su actividad al lado de uno o más directivos o directivas, o ejecutivos o ejecutivas, o bien de un equipo de trabajo (departamento, proyecto o grupo, entre otros) en un contexto de creciente internacionalización. Tiene un papel básicamente interpersonal, organizativo y administrativo que puede desarrollarse en todo tipo de organizaciones (empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales) que dan cabida a este tipo de profesional.

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

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

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

- Asistente a la dirección.
- Asistente personal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos y oficinas.
- Asistente jurídico.
- Asistente en departamentos de Recursos Humanos.
- Administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

b) Contexto territorial de Navarra.

Navarra cuenta con una equilibrada estructura productiva propiciada, entre otros factores, por su posición geográfica, buenas infraestructuras, fuerte grado de apertura al exterior, autonomía fiscal y cualificación de sus recursos humanos. La industria, junto a los servicios, son los sectores que impulsan mayoritariamente una economía con razonables indicadores de bienestar social.

Existe un entramado de pequeñas y medianas empresas, que forman un tejido industrial autóctono, que convive junto a plantas productivas pertenecientes a empresas multinacionales, sin olvidar la existencia de un importante número de PYMES distribuidas a lo largo y ancho de la geografía navarra.

Las actividades que se desarrollan giran en torno a la industria del automóvil, maquinaria y equipo, destacando, igualmente, la importancia que posee la industria agroalimentaria, sin olvidar la reciente implantación y desarrollo de una industria de las energías renovables cada vez con mayor crecimiento.

Todas las actividades del sector servicios han experimentado tasas de crecimiento en los últimos años, especialmente las relacionadas con los servicios a empresas, la sanidad, educación, servicios sociales y comercio. Igualmente, están aumentando el número de ferias, congresos y actos de presentación de productos y servicios, lo cual exige un alto nivel de profesionalidad en las relaciones públicas y la comunicación, por el impacto que supone en la imagen empresarial.

En todos estos casos existen procesos de organización, planificación y gestión administrativa en los que intervienen los perfiles profesionales que se regulan en este decreto foral.

c) Prospectiva.

Las actividades del/la asistente a la dirección se han ido modificando de manera notable bajo la doble influencia de los cambios tecnológicos y organizativos, que han favorecido:

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

–La adscripción a estos profesionales de tareas que hasta ahora pertenecían al ámbito de responsabilidades de ejecutivos o directivos (búsqueda de información, recopilación, análisis y síntesis, conexión y seguimiento de casos o proyectos, coordinación de grupos de trabajo, control de áreas de recursos humanos o administración, entre otros.)

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

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

ANEXO 2

Currículo

A) Objetivos generales del ciclo formativo

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

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

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

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

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

- f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.
- g) Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.
- h) Analizar los requisitos y técnicas de gestión de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal, aplicando la normativa en vigor para realizar tareas administrativas en ellas.
- i) Interpretar la normativa, los métodos y las técnicas de selección y formación de recursos humanos, relacionándolas con cada tipo de empresa para realizar y controlar las tareas administrativas de estas funciones.
- j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y planificarla.
- k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
- l) Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
- m) Analizar los diferentes procesos en los que el asistente de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.
- n) Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y con las necesidades de las empresas, para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
- ñ) Analizar y utilizar los recursos y oportunidades de aprendizaje relacionados con la evolución científica, tecnológica y organizativa del sector y las tecnologías de la información y la comunicación, para mantener el espíritu de actualización y adaptarse a nuevas situaciones laborales y personales.
- o) Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización del trabajo y de la vida personal.
- p) Tomar decisiones de forma fundamentada analizando las variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito y aceptando los riesgos y la posibilidad de equivocación en las mismas, para afrontar y resolver distintas situaciones, problemas o contingencias.
- q) Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.
- r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.
- s) Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo con la normativa aplicable en los procesos de trabajo, para garantizar entornos seguros.
- t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al "diseño para todos".
- u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.
- v) Utilizar procedimientos relacionados con la cultura emprendedora, empresarial y de iniciativa profesional, para realizar la gestión básica de una pequeña empresa o emprender un trabajo.
- w) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático.

B) Módulos profesionales

a) Denominación, duración y secuenciación

Se relacionan los módulos profesionales del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección con detalle de su denominación, duración y distribución temporal.

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	HORAS TOTALES	CLASES SEMANALES	CURSO
0647	Gestión de la documentación jurídica y empresarial	100	3	1.º
0649	Ofimática y proceso de la información	220	7	1.º
0650	Proceso integral de la actividad comercial	220	7	1.º
0651	Comunicación y atención al cliente	160	5	1.º
0179a (1)	Inglés	130	4	1.º
0180a(1)	Segunda lengua extranjera I	130	4	1.º
0179b(1)	Inglés	70	3	2.º
0180b(1)	Segunda lengua extranjera II	70	3	2.º
0648	Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	60	3	2.º
0661	Protocolo empresarial	110	5	2.º
0662(2)	Organización de eventos empresariales	110	5	2.º
0663	Gestión avanzada de la información	170	8	2.º
0665	Formación y orientación laboral	70	3	2.º
0664	Proyecto de asistencia a la dirección	30	En horario de empresa	2.º
0667	Formación en centros de trabajo	350	En horario de empresa	2.º

(1) Los módulos 0179. "Inglés", 0180. "Segunda lengua extranjera", se encuentran divididos por razones pedagógicas y organizativas en dos bloques formativos secuenciados en los dos cursos académicos.

(2) El módulo 0662. "Organización de eventos empresariales", se imparten en inglés para dar respuesta a las demandas de este perfil profesional.

b) Desarrollo de módulos profesionales

Módulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial

Código: 0647

Equivalencia en créditos ECTS: 6

Duración: 100 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenidos.

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

–Estructura de los poderes públicos establecidos en la Constitución Española.

–El Gobierno y la Administración General del Estado.

–Las Comunidades Autónomas.

–Las Administraciones Locales.

–Los organismos públicos.

–La Unión Europea.

Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa.
- Normativa civil y mercantil: principales normas civiles y mercantiles.
- Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos, páginas web y otras.
- La empresa como ente jurídico y económico:
 - Conceptos de empresa y empresaria/o.
 - Personalidad física y personalidad jurídica.

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

- Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades.
- Documentación de constitución y modificación.
- Formalización de documentación contable.
- Fedatarios públicos.
- Registros oficiales de las administraciones públicas.
- Elevación a público de documentos: documentos notariales habituales.
- Ley de Protección de Datos.
- Normativa referente a los plazos obligatorios y forma de conservación y custodia de la documentación.
- Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.

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

- Análisis del proceso de contratación privada.
- Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.
- Los contratos privados: civiles, laborales, administrativos y mercantiles.
- Principales contratos privados mercantiles y civiles:
 - Contrato de arrendamiento. Ley de arrendamientos urbanos.
 - Contrato de compraventa mercantil.
 - Contratos de Factoring, Leasing, Renting.
- Modelos de contratos, documentos tipo.
- Firma digital y certificados.

Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:

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

- Firma digital y certificados.
- Contratación con organizaciones y administraciones públicas: legislación.
 - Clasificación de los contratos.
 - Aspectos generales de la contratación pública: órganos de contratación, pliegos de prescripciones, empresas licitadoras, adjudicación y formalización de los contratos.

Orientaciones didácticas.

El objetivo de este módulo profesional es que el alumnado adquiera las competencias necesarias para la preparación y elaboración de expedientes y documentos jurídicos propios de las empresas y/o organizaciones y su presentación ante las administraciones públicas. Así mismo, a la finalización del módulo, el alumnado deberá ser capaz de realizar de forma competente el mantenimiento de archivos, conforme a los procedimientos internos de la organización o empresa y a la normativa legal establecida.

Se sugiere trabajar este módulo de forma procedimental, alcanzando los resultados de aprendizaje a través de las actividades que se le propongan al alumnado. En este sentido, los contenidos a desarrollar deben utilizarse como un mero instrumento para el logro de los resultados de aprendizaje.

Cada uno de los resultados de aprendizaje del presente módulo puede constituir un bloque de contenidos con entidad suficiente. El orden de contenidos que se ha expuesto en el apartado correspondiente de este currículo parece lógico en el proceso de aprendizaje, ya que los primeros contenidos tienen un carácter más introductorio, mientras que en los últimos hay un mayor grado de profundización.

El abordaje de contenidos comienza por un conocimiento global de los diferentes niveles de la Administración pública: estatal, autonómica, local y europea. En el segundo bloque se introduce al alumnado en el derecho y su incidencia en la actividad empresarial. En el tercer bloque se profundiza en la documentación jurídica relacionada con la constitución y funcionamiento de las empresas. El cuarto bloque se dedica a la cumplimentación de los documentos derivados de la contratación privada más habituales. Y, por último, se hace un recorrido por la actuación de los organismos públicos cuando actúan como tales.

Internet puede ser un recurso muy útil para trabajar este módulo, consultando las páginas Web tanto de la Administración central como de la Autonómica, así como las de cualquier otro organismo público, de forma que acerquemos todas estas instituciones al alumnado.

Sería recomendable utilizar páginas especializadas en derecho, lo que nos permitirá consultar la normativa más actualizada, modelos de contratos, etc. Asimismo, convendría utilizar la prensa escrita para que el alumnado constataste que el contenido del módulo suele ser tema de actualidad en muchas ocasiones, lo que constituye un factor de motivación.

En relación a las actividades que se proponen, sería interesante que se basaran en cuestiones concretas sobre los aspectos más relevantes de cada unidad de trabajo, destacando entre otras:

- Realizar esquemas, tablas, gráficos, etc., que ayuden al alumnado en la asimilación de las ideas principales de los contenidos.
- Recopilar información, elaborar trabajos en base a la misma y exponer al resto del grupo, utilizando herramientas informáticas.
- Redactar, cumplimentar y analizar documentos típicos de constitución empresarial, y de la contratación privada y pública.
- Buscar en Internet determinada normativa publicada en diferentes boletines oficiales, archivar la misma y leer de forma comprensiva la información que allí se detalla, contestando a sencillos cuestionarios que reflejen la comprensión del texto por parte del alumnado.

Desde este módulo se podrían reforzar los resultados de aprendizaje alcanzados a través del módulo Ofimática y proceso de la información, ya que el alumnado deberá buscar y localizar

información, deberá archivarla y, por último, transmitirla a otras personas o departamentos. Así mismo, desde este módulo se cumplimentarán modelos normalizados de contratos utilizando aplicaciones informáticas.

La primera parte del segundo bloque de contenidos, fundamentos básicos del derecho empresarial, derecho público y privado, fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico y tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa, podrían servir de introducción al derecho del trabajo, contenido que forma parte del módulo de FOL.

Por último, cabe destacar que la base jurídica que se pretende transmitir al alumnado, la verá desarrollada en otros muchos módulos, como en Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (normativa europea) y en Proceso integral de la actividad comercial (normativa tributaria y mercantil), por lo que este módulo tiene gran importancia como soporte al perfil profesional.

Módulo Profesional: Ofimática y proceso de la información

Código: 0649

Equivalencia en créditos ECTS: 12

Duración: 220 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

- g) Se ha utilizado el método de escritura al tacto para realizar textos en inglés.
- h) Se ha mecanografiado con velocidad (mínimo 200 p.p.m.) y precisión (máximo una falta por minuto) con la ayuda de un programa informático.
- i) Se han aplicado las normas de presentación de los distintos documentos de texto.
- j) Se han localizado y corregido los errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado las funciones, prestaciones y procedimientos de los procesadores de textos y autoedición.

- b) Se han identificado las características de cada tipo de documento.
- c) Se han redactado documentos de texto con la destreza adecuada y aplicando las normas de estructura.
- d) Se han confeccionado plantillas adaptadas a los documentos administrativos tipo, incluyendo utilidades de combinación.
- e) Se han integrado objetos, gráficos, tablas, hojas de cálculo e hipervínculos, entre otros.
- f) Se han detectado y corregido los errores cometidos.
- g) Se ha recuperado y utilizado la información almacenada.
- h) Se han utilizado las funciones y utilidades que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han ordenado y clasificado los datos de las bases de datos para presentar la información.
- b) Se han realizado consultas de bases de datos con criterios precisos.
- c) Se han realizado informes de bases de datos con criterios precisos.
- d) Se han realizado formularios con criterios precisos.
- e) Se han actualizado, fusionado y eliminado registros de las bases de datos.
- f) Se han relacionado las bases de datos con otras aplicaciones informáticas para desarrollar las actividades que así lo requieran.
- g) Se han protegido las bases de datos estableciendo niveles de seguridad.
- h) Se ha elaborado una base de datos adaptada a los requerimientos de la organización.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han gestionado de forma integrada bases de datos, textos e imágenes, entre otros, importando y exportando datos provenientes de hojas de cálculo y obteniendo documentos compuestos de todas estas posibilidades.
- b) Se han seleccionado archivos audiovisuales de fuentes externas y se ha elegido el formato óptimo de éstos.
- c) Se ha creado y mantenido un banco propio de recursos audiovisuales.
- d) Se han personalizado los archivos audiovisuales en función del objetivo del documento que se quiere obtener.
- e) Se ha respetado la legislación específica en materia de protección de archivos audiovisuales.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado la aplicación de correo electrónico.
- b) Se ha identificado el emisor, destinatario y contenido en un mensaje de correo.
- c) Se han aplicado filtros de protección de correo no deseado.
- d) Se ha canalizado la información a todos los implicados.
- e) Se ha comprobado la recepción del mensaje.

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos.

Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

–Elementos de hardware:

- Placa base.
- Microprocesador.
- Memoria RAM y ROM.
- Tarjetas: gráfica, video, sonido.
- Unidades de almacenamiento internas y externas.
- Periféricos.
- Tarjetas de red, tarjeta wifi, bluetooth.

–Elementos de software.

–Sistemas operativos: funciones básicas.

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

–Redes locales: componentes, configuraciones principales, intercambio y actualización de recursos.

Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

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

Gestión de archivos y búsqueda de información:

–Internet y navegadores.

–Utilidad de los navegadores.

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

–Herramientas Web 2.0: blogs, wikis, servicios de alojamientos de vídeos e imágenes y redes sociales, entre otros.

–Compresión y descompresión de archivos.

–Buscadores de información.

–Importación/exportación de la información.

–Técnicas de archivo.

–El archivo informático. Gestión documental.

Elaboración de hojas de cálculo:

–Estructura y funciones:

- Filas, columnas, celdas, rangos, hojas y libros.

- Barra de herramientas. Barra de fórmulas.

–Instalación y carga de hojas de cálculo.

–Diseño. Formato: fuentes, bordes y sombreados.

–Edición de hojas de cálculo:

- Selección, edición y modificación de datos.

- Apertura y guardado de documentos.

–Gráficos: tablas y gráficos dinámicos.

–Tratamiento de datos. Formulas y funciones.

–Otras utilidades: herramientas de análisis, macros, plantillas.

–Gestión de archivos.

–Impresión de hojas de cálculo.

–Interrelaciones con otras aplicaciones.

Creación de documentos con procesadores de texto:

–Estructura y funciones.

–Instalación y carga.

–Diseño de documentos y plantillas.

–Edición de textos y tablas:

- Formatos.

- Tabuladores y sangrías.

- Tablas.

- Columnas.

- Dibujos, imágenes, gráficos.

- Formulas matemáticas.

- Estilos. Plantillas y formularios.

- Barras de herramientas.

–Gestión de archivos.

–Impresión de textos.

–Interrelación con otras aplicaciones.

–Opciones avanzadas.

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

- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Diseño de una base de datos.
- Creación de tablas. Relaciones.
- Consultas, formularios e informes.
- Búsqueda, ordenación y filtrado de la información.
- Macros y módulos.
- Importación y exportación de elementos de otras aplicaciones.
- Protección de datos. Copias de seguridad.
- Utilización de una base de datos.
- Interrelación con otras aplicaciones.

Gestión integrada de archivos:

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

-Grabación, transmisión, recepción y comprensión. Dispositivos de captación y reproducción.

- Contenido visual y/o sonoro.
- La imagen digital: diversos formatos.
 - Resolución. Tipos de selección. Herramientas.
 - Ajustes sobre una imagen. Capas. Canales.
 - Transiciones. Títulos. Efectos de transición.
 - Videos: codecs y formatos. Escenas.
 - Sonidos: formatos. Efectos.

-Objetivo de la comunicación de los contenidos.

-Inserción en otros medios o documentos.

-Obsolescencia y actualización.

Gestión de correo y agenda electrónica:

-Tipos de cuentas de correo electrónico: con un programa cliente, correo web.

-Entorno de trabajo: configuración y personalización.

-Plantillas y firmas corporativas.

-Foros de noticias (news): configuración, uso y sincronización de mensajes.

-La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.

-Gestión de correos: enviar, borrar, guardar y hacer copias de seguridad, entre otras.

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

-Sincronización con dispositivos móviles.

Elaboración de presentaciones:

- Estructura y funciones:
 - Plantillas de diseño.
 - Diferentes diseños: de texto, de otros objetos.
 - Vistas.
 - Efectos de animación.

- Incorporación de elementos multimedia.
- Presentaciones vía internet.
- Reglas básicas de presentación.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación.
- Utilidades de la aplicación.
- Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

Orientaciones didácticas.

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera los conocimientos y desarrolle las destrezas necesarios para realizar el trabajo administrativo en un sistema informático, atendiendo tanto a la velocidad y precisión en la transcripción de datos, como a la utilización de las aplicaciones informáticas que, para realizar las labores administrativas, estén instaladas en dicho sistema. También permite desempeñar la función de instalación y explotación de aplicaciones informáticas, bajo la supervisión del responsable del área informática de la empresa. Asimismo, se obtienen unos conocimientos básicos sobre el hardware del sistema.

Para facilitar un correcto aprendizaje se debería tener en cuenta la conveniencia de dedicar un tiempo semanal (tres horas) al aprendizaje y desarrollo de la velocidad y técnicas mecanográficas, con el fin de capacitar al alumnado para afrontar las diferentes pruebas de operatoria de teclados que, tanto la Administración Pública como las empresas, suelen exigir para el acceso a los diferentes puestos de trabajo administrativo.

Se debería insistir en la postura correcta en el puesto de trabajo, ya que contribuirá de manera importantísima a la salud laboral. Dada la cantidad de tiempo que se ha de estar en el puesto de trabajo, el aprendizaje de una buena postura, además de facilitar el trabajo, redundará en la disminución de lesiones tanto de espalda como de las extremidades superiores. También es conveniente la recomendación al alumnado de revisiones visuales con el fin de prevenir lesiones oculares por el trabajo continuado ante pantallas.

Es importante que se pueda disponer de un ordenador por persona en el aula con objeto de que todos los trabajos que se vayan proponiendo se puedan realizar de forma individual y, así, poder comprobar la evolución de cada alumna y alumno a través del tiempo, sin distorsiones causadas por la utilización conjunta del ordenador por diferentes miembros del grupo.

Este módulo constituye un entorno de trabajo ideal para enseñar al alumnado unas pautas de seguridad con los ordenadores, tales como la realización de copias de seguridad, la prevención de infección del sistema informático por virus, mediante la utilización de programas antivirus, y la protección de sus medios de almacenamiento contra estos contagios.

La instalación y explotación de aplicaciones formarán al alumnado en la consulta de las condiciones necesarias para que las aplicaciones funcionen en los equipos, evitando la instalación de programas que no son soportados por los ordenadores que posee la empresa, incluyendo aspectos como:

- La búsqueda de software de aplicación adecuado al entorno de explotación.
- La instalación y configuración de aplicaciones ofimáticas.
- La elaboración de documentos y plantillas.
- La resolución de problemas en la explotación de las aplicaciones.
- La asistencia al usuario.

Parece conveniente iniciar este módulo simultaneando el bloque de Escritura de textos según la técnica mecanográfica con el de Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y redes, distribuyendo el número de horas semanales de forma aproximadamente igual entre ambas unidades. Sería contraproducente para el rendimiento del alumnado dedicar a un bloque

de tipo fundamentalmente mecánico-práctico, como el de Escritura de textos según la técnica mecanográfica, más de una hora diaria.

Con respecto al resto de bloques, la secuencia lógica es la que figura en los contenidos, con la única excepción de que el bloque de Procesadores de texto quizás fuese conveniente desarrollarlo antes del de Hojas de cálculo.

La distribución de los contenidos no tiene por qué coincidir con el orden en el que aparecen en el módulo, sino que se podría modificar en función de las características de los grupos de estudiantes o los criterios del profesorado que imparta este módulo. No obstante, se recomienda seguir el orden establecido, ya que se parte del aprendizaje del teclado para, con una exigencia creciente a lo largo del curso, mejorar y dominar la velocidad, pasando por la instalación y mantenimiento de aplicaciones, para continuar con la utilización de un procesador de textos y terminar con la hoja de cálculo, aplicaciones cuyo uso está totalmente integrado en la labor de administración de cualquier oficina. Con respecto a los diferentes resultados de aprendizaje es bueno hacer hincapié en los siguientes detalles:

–El primero de ellos trata del dominio del teclado extendido y las técnicas mecanográficas, por lo que se prestará especial atención a la colocación de los dedos y al método de escritura al tacto, insistiendo en la importancia que tiene para poder conseguir la calidad y velocidad mínimas que se van a exigir.

–El segundo y tercero tratan del conocimiento básico de un sistema operativo y la instalación y mantenimiento de aplicaciones informáticas, lo que permite incidir sobre la importancia del conocimiento, aunque sea a un nivel básico, de los equipos con los que estamos trabajando y su interactividad, lo que, sin duda, redundará en la mejora de la utilización de las diferentes aplicaciones, su mantenimiento y actualización, y la ampliación de tareas automatizadas mediante la instalación de otras aplicaciones.

Los dos últimos resultados de aprendizaje corresponden a aplicaciones ofimáticas completas: procesador de textos y hoja de cálculo. Estas aplicaciones se van a encontrar en todas las empresas, por lo que éste debe ser un argumento motivador en el estudio de este módulo. Además, el alumnado puede ver inmediatamente las ventajas de la utilización de estas herramientas en el resto de módulos del ciclo.

Se proponen como actividades más significativas las relacionadas con:

–Realizar el mantenimiento básico de equipos y aplicaciones en red.

–Practicar la escritura de textos según la técnica mecanográfica.

–Realizar la gestión de los sistemas de archivos, búsqueda y selección de la información necesaria utilizando medios convencionales e informáticos.

–Aplicar sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información.

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

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

–Usar la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos.

–Elaborar documentos, utilizando las opciones avanzadas de un procesador de textos.

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

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

–Gestionar el correo y la agenda electrónica, utilizando aplicaciones específicas.

–Elaborar presentaciones multimedia de documentos e informes, utilizando aplicaciones específicas.

Por su carácter intrínseco, dedicado a la adquisición de competencias relacionadas con el manejo y gestión de aplicaciones ofimáticas, este módulo está relacionado prácticamente con todos los demás que integran este perfil profesional, a los que proporciona el necesario soporte informático.

Módulo Profesional: Proceso integral de la actividad comercial

Código: 0650

Equivalencia en créditos ECTS: 11

Duración: 220 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- b) Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago e ingreso/cobro.
- c) Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- d) Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- e) Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.
- f) Se ha relacionado el patrimonio económico de la empresa con el patrimonio financiero y ambos con las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa fiscal básica.
- b) Se han clasificado los tributos, identificando las características básicas de los más significativos.
- c) Se han identificado los elementos tributarios.
- d) Se han identificado las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa.
- e) Se han distinguido y reconocido las operaciones sujetas, exentas y no sujetas a IVA.
- f) Se han diferenciado los regímenes especiales del IVA.
- g) Se han determinado las obligaciones de registro en relación con el Impuesto del Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.
- h) Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y elaborado la documentación correspondiente a su declaración-liquidación.
- i) Se ha reconocido la normativa sobre la conservación de documentos e información.

4. Elabora y organiza la documentación administrativa de las operaciones de compraventa, relacionándola con las transacciones comerciales de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los elementos del contrato mercantil de compraventa.
- b) Se han establecido los flujos de documentación administrativa relacionados con la compraventa.
- c) Se han identificado y cumplimentado los documentos relativos a la compraventa en la empresa, precisando los requisitos formales que deben reunir.
- d) Se han reconocido los procesos de expedición y entrega de mercancías, así como la documentación administrativa asociada.
- e) Se ha verificado que la documentación comercial, recibida y emitida, cumple la legislación vigente y los procedimientos internos de una empresa.
- f) Se han identificado los parámetros y la información que deben ser registrados en las operaciones de compraventa.
- g) Se ha valorado la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información, así como criterios de calidad en el proceso administrativo.
- h) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.
- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.

5. Determina los trámites de la gestión de cobros y pagos, analizando la documentación asociada y su flujo dentro de la empresa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado los flujos de entrada y salida de tesorería, valorando los procedimientos de autorización de los pagos y gestión de los cobros.
- b) Se han identificado los medios de pago y cobro habituales en la empresa, así como sus documentos justificativos, diferenciando pago al contado y pago aplazado.
- c) Se han comparado las formas de financiación comercial más habituales.
- d) Se han aplicado las leyes financieras de capitalización simple o compuesta en función del tipo de operaciones.
- e) Se ha calculado la liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.

f) Se han calculado las comisiones y gastos en determinados productos y servicios bancarios relacionados con el aplazamiento del pago o el descuento comercial.

6. Registra los hechos contables básicos derivados de la actividad comercial y dentro de un ciclo económico, aplicando la metodología contable y los principios y normas del PGC.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y codificado las cuentas que intervienen en las operaciones relacionadas con la actividad comercial conforme al PGC.

b) Se han aplicado criterios de cargo y abono según el PGC.

c) Se han efectuado los asientos correspondientes a los hechos contables más habituales del proceso comercial.

d) Se han contabilizado las operaciones relativas a la liquidación de IVA.

e) Se han registrado los hechos contables previos al cierre del ejercicio económico.

f) Se ha calculado el resultado contable y el balance de situación final.

g) Se ha preparado la información económica relevante para elaborar la memoria para un ejercicio económico concreto.

h) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas.

i) Se han realizado las copias de seguridad según el protocolo establecido para salvaguardar los datos registrados.

j) Se ha gestionado la documentación, manifestando rigor y precisión.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido la función y los métodos de control de la tesorería en la empresa.

b) Se han cumplimentado los distintos libros y registros de tesorería.

c) Se han ejecutado las operaciones del proceso de arqueo y cuadro de la caja y se han detectado las desviaciones.

d) Se ha cotejado la información de los extractos bancarios con el libro de registro del banco.

e) Se han descrito las utilidades de un calendario de vencimientos en términos de previsión financiera.

f) Se ha relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.

g) Se ha valorado la utilización de medios on-line, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos.

h) Se han efectuado los procedimientos de acuerdo con los principios de responsabilidad, seguridad y confidencialidad de la información.

i) Se ha utilizado la hoja de cálculo y otras herramientas informáticas para la gestión de tesorería.

j) Se ha identificado el procedimiento para gestionar la presentación de documentos de cobro y pago ante las administraciones públicas.

Contenidos.

Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

–La actividad económica y el ciclo económico: empresa y tipos de empresas. Financiación e inversión.

–La contabilidad: concepto, objetivos y clases.

- El patrimonio de la empresa: activo, pasivo y patrimonio neto.
- Clasificación de los elementos patrimoniales: masas patrimoniales.
- El inventario: concepto, clases y fases en su elaboración.
- El Balance de Situación.

Integración de la contabilidad y metodología contable:

-Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable: teorías del cargo y abono.
Hechos contables: hechos permutativos y hechos modificativos.

-Teoría de las cuentas: tipos de cuentas. El método por partida doble: anotación de los hechos contables en el Diario y en el Mayor.

-Variaciones del Patrimonio Neto: cuentas de gasto y de ingreso.

-Los libros contables: el libro Diario, el libro Mayor, el libro de Inventarios y Cuenta Anuales, y los libros auxiliares.

-Normativa legal: obligación, legalización y conservación de los libros de Contabilidad.

-Normalización contable, armonización. El PGC: marco conceptual, normas de registro y valoración, cuentas anuales, cuadro de cuentas, y definiciones y relaciones contables.

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

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

-Los tributos: impuestos, tasas y contribuciones especiales.

-Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos. Impuestos locales, autonómicos y estatales.

-Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA: hecho imponible y exención, sujeto pasivo, domicilio fiscal, base imponible. base liquidable. tipo de gravamen, cuota íntegra, cuota líquida y deuda tributaria. Devengo y gestión tributaria.

-Impuesto sobre el Valor Añadido:

- Régimen general: identificación de los elementos tributarios, tipos impositivos, liquidaciones, devoluciones, adquisiciones y entregas exteriores, gestión del IVA, regla de la prorata.
- Regímenes Especiales: régimen del recargo de equivalencia, régimen simplificado y otros.

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

-La actividad comercial. Flujos comerciales.

-Cálculos de la actividad comercial. Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta y margen comercial, gastos de compra y gastos de venta. Cálculos comerciales en la facturación: descuentos, intereses y recargos.

-Documentos administrativos de compraventa. Pedido, albarán o nota de entrega, factura y factura rectificativa.

-Libros de registros de facturas. Libro de bienes de inversión.

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. El descuento bancario.

-Equivalencia financiera. Fraccionamiento del tanto de interés. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.

-Productos y servicios financieros básicos. Diferencias entre productos financieros de activo y de pasivo. Comisiones bancarias.

–Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.

–Medios de cobro y pago.

Registro contable de la actividad comercial:

–Compras de mercaderías y operaciones relacionadas: descuentos y gastos dentro de factura. Descuentos y devoluciones fuera de factura.

–Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas: descuentos y gastos dentro de factura. Descuentos y devoluciones fuera de factura.

–Compras y ventas internaciones: intracomunitarias, importaciones y exportaciones.

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

–Operaciones de aplazamiento de pago y cobro. Operaciones al contado, con aplazamiento con intereses y anticipos.

–Problemática contable de los derechos de cobro: correcciones valorativas por impago en las operaciones comerciales, efectos en gestión de cobro y efectos descontados.

–Declaración-liquidación de IVA. Ingreso en Hacienda y devoluciones.

–Otras operaciones contables básicas: gastos y servicios exteriores. Inmovilizado y financiación.

–Desarrollo del ciclo contable. Asiento de apertura y balance inicial. Asientos de gestión. Balances de comprobación de sumas y saldos. Inventario de cierre. Asientos básicos de ajuste. Cálculo del impuesto de sociedades. Regularización, cierre, y Cuentas Anuales.

Gestión y control de la tesorería:

–Libros registro de tesorería: libros de caja y bancos, el arqueo de caja. Libros de clientes, de proveedores de registro de efectos.

–Gestión de cuentas bancarias: procedimiento de la conciliación bancaria. Banca on-line.

–Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas. Sistemas de pagos telemáticos: hacienda Foral y Estatal. Tesorería territorial de la Seguridad Social. Ayuntamiento: impuestos locales y tasas.

–Presupuesto de tesorería. Componentes del presupuesto de tesorería: cobros y pagos. Interpretación del presupuesto de tesorería. Corrección de los desequilibrios.

–Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

Orientaciones didácticas.

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera las destrezas básicas para la realización de tareas administrativas que requieran conocimientos contables, financieros, fiscales y mercantiles, en cualquier empresa de cualquier sector. Se trata de un módulo eminentemente práctico, aunque se base en una serie de conceptos teóricos.

Al impartir en este módulo materias diversas (Contabilidad, fiscalidad, cálculo financiero, gestión de compraventa) puede resultar conveniente intercalar e incluso compaginar los contenidos de los diferentes bloques. Por tanto, la distribución de los bloques de contenidos, expuesta en el apartado correspondiente, no supone que ese sea el orden secuencial más apropiado. El profesorado puede llevar a cabo diversas secuenciaciones, todas ellas igualmente válidas. No obstante, se pueden dar las siguientes recomendaciones:

–Elementos patrimoniales: se recomienda que sea el introductorio, para que el alumnado obtenga la visión general de la empresa y el concepto de patrimonio.

–Metodología contable: puede no ser el segundo bloque pero sí que se recomienda que se trate antes que el registro contable, que lo desarrolla; o también se puede compaginar con el de gestión de cobros y pagos interrelacionando cálculos financieros.

–Tributación: se puede realizar previo a la metodología contable o también, al tener una fuerte carga teórica, se puede compaginar con el registro contable.

–Documentación comercial: sería conveniente que sea previo al registro contable, por la necesidad de conocimiento previo de la documentación comercial para el mismo.

–Gestión de cobros y pagos: se puede secuenciar en cualquier momento pero previo al Registro contable.

–Registro contable: es el gran bloque de desarrollo contable por lo que se recomienda que se lleve a cabo avanzado el curso.

–Gestión tesorería: en el que se estudia el procedimiento de la conciliación bancaria, presupuesto de tesorería, etc.; podría ser impartido en último lugar.

Dado que este módulo tiene una aplicación eminentemente práctica, para completar la formación del alumnado debe tomarse en consideración el uso del ordenador como herramienta fundamental con disponibilidad de paquetes ofimáticos y de gestión contable, así como conexión a internet para la descarga de diferentes documentos, declaración de impuestos, realización de declaraciones en programas informáticos de hacienda y búsqueda de información fiscal.

Para la consecución de los objetivos, se proponen actividades y ejercicios prácticos de dificultad creciente, buscando, en la medida de lo posible, la globalidad de las operaciones.

En el bloque Registro contable de la actividad comercial, una vez expuestos los conceptos necesarios, resulta aconsejable la realización de numerosas actividades completas en las que se incluya el proceso del ciclo contable y toda la documentación que sea necesaria (facturas, liquidaciones de IVA en los modelos correspondientes, cálculos de descuento de efectos, etc.). De esta manera, el alumnado podrá adquirir una comprensión más globalizada de los diferentes elementos contenidos en los bloques del módulo.

Dichas actividades pueden realizarse en primer lugar de forma manual, con la ayuda de los documentos pertinentes, para, posteriormente, llevarla a cabo en una aplicación informática contable. De este modo, el alumnado podrá comprender de forma más completa las operaciones relacionadas con el ciclo contable y, además, podrá valorar la necesidad de la utilización de aplicaciones informáticas contables.

Los contenidos relativos a gestión de cobros y pagos y tesorería se abordarán, a un nivel sencillo, en el presente módulo. También en este caso, resulta indispensable el trabajo coordinado del profesorado que imparte los citados módulos.

Un tratamiento similar requieren los contenidos relativos a la gestión de la compraventa. En el presente módulo se introducirá al alumnado en la gestión de la documentación administrativa de compraventa. Se hace necesaria, por tanto, la coordinación entre el profesorado que imparte los módulos, para evitar la repetición de contenidos y optimizar la asimilación por parte del alumnado.

Módulo Profesional: Comunicación y atención al cliente

Código: 0651

Equivalencia en créditos ECTS: 12

Duración: 160 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se ha identificado al destinatario, observando las debidas normas de protocolo.

d) Se han diferenciado las estructuras y estilos de redacción propias de la documentación profesional.

e) Se ha redactado el documento apropiado, utilizando una estructura, terminología y forma adecuadas, en función de su finalidad y de la situación de partida.

f) Se han utilizado las aplicaciones informáticas de procesamiento de textos y autoedición, así como sus herramientas de corrección.

g) Se han publicado documentos con herramientas de la web 2.0.

h) Se ha adecuado la documentación escrita al manual de estilo de organizaciones tipo.

i) Se ha utilizado la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos, establecida para las empresas e instituciones públicas y privadas.

j) Se han aplicado, en la elaboración de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar y reciclar).

k) Se han aplicado técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones escritas, valorando su importancia para las organizaciones.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los medios, procedimientos y criterios más adecuados en la recepción, registro, distribución y transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.

b) Se han determinado las ventajas e inconvenientes de la utilización de los distintos medios de transmisión de la comunicación escrita.

c) Se ha seleccionado el medio de transmisión más adecuado en función de los criterios de urgencia, coste y seguridad.

d) Se han identificado los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información que se va a almacenar.

e) Se han analizado las técnicas de mantenimiento del archivo de gestión de correspondencia convencional.

f) Se ha determinado el sistema de clasificación, registro y archivo apropiado al tipo de documentos.

g) Se han reconocido los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación.

h) Se han respetado los niveles de protección, seguridad y acceso a la información según la normativa vigente y se han aplicado, en la elaboración y archivo de la documentación, las técnicas 3R (reducir, reutilizar, reciclar).

i) Se han registrado los correos electrónicos recibidos o emitidos de forma organizada y rigurosa, según técnicas de gestión eficaz.

j) Se ha realizado la gestión y mantenimiento de libretas de direcciones.

k) Se ha valorado la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.

Criterios de evaluación:

a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo.

b) Se han identificado las fases que componen el proceso de atención al cliente/consumidor/usuario a través de diferentes canales de comunicación.

c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones.

d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario.

e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica del cliente.

f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.

g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con el cliente/usuario.

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

Criterios de evaluación:

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

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

c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte del cliente.

d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.

e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.

f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar al cliente.

g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.

h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.

i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor.

j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

7. Organiza el servicio postventa, relacionándolo con la fidelización del cliente.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.

b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.

c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.

d) Se han aplicado los métodos más utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio posventa y los elementos que intervienen en la fidelización del cliente.

e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.

f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.

g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con los clientes.

h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.

i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.

j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

Contenidos.

Técnicas de comunicación institucional y promocional:

–Las organizaciones empresariales.

–Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.

–Tipología de las organizaciones. Organigramas.

- Dirección en la empresa.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.
- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Comunicaciones en la recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentaciones.
- La comunicación telefónica.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas.
- La cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas.
- Identificación de los interlocutores.
- Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- La centralita.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas y abreviaturas.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".

- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos.
- Sistemas de archivo.
- Clasificación de la información.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo.
- Custodia y protección del archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

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

- El cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización.
- 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.
- Procedimientos de obtención y recogida de información.
- Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

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.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje: concepto y características.
- Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.

Organización del servicio posventa:

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

- Tipos de servicio posventa.
- La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

Orientaciones didácticas.

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera las destrezas básicas que le sirvan de guía para el desarrollo de las comunicaciones internas y externas, dando una buena imagen corporativa de la empresa. La organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo se recomienda hacerlo de forma eminentemente práctica y cercana a casos reales del mundo empresarial, ajustándose a las necesidades e intereses de las empresas, que se encuentran en constante evolución debido a los cambios económicos y sociales. Asimismo, la creciente competitividad en el mundo empresarial requiere profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia de la seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con la expuesta en el detalle de contenidos, organizados en siete bloques:

- Técnicas de comunicación institucional y promocional.
- Las comunicaciones orales en la empresa.
- Las comunicaciones escritas en la empresa.
- Procesos, medios y sistemas de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.
- Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al público, cliente, usuario.
- Gestión de consultas, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
- Organización del servicio posventa.

La metodología aconsejada para el desarrollo de los contenidos se basaría, inicialmente, en la explicación de cuestiones teóricas como apoyo a la realización de actividades de trabajo individual y/o de grupo, pero siempre fomentando la participación activa del alumnado.

Dado el carácter práctico del módulo sería recomendable disponer de un aula dotada con ordenadores, acceso a Internet, cañón de proyección y pantalla, acceso telefónico con línea externa y varias internas, mesa de reuniones, archivadores con carpetas colgantes y mesa de trabajo personal por alumno, necesarios para la realización de las diferentes actividades prácticas de comunicación tanto oral como escrita, elaboración, recepción, registro y tramitación de la documentación, así como para la impartición y explicación de las cuestiones teóricas por parte del profesorado.

Para el desarrollo de las actividades que se proponen es aconsejable dotar al alumnado de los recursos técnicos necesarios que faciliten tanto el trabajo en equipo como el individual. Estas actividades propuestas están orientadas a conseguir un desarrollo eminentemente práctico de los contenidos para que el alumnado adquiera las capacidades necesarias para su posterior inserción laboral en el área administrativa de las empresas.

En este sentido, y estructurando el aula en una empresa simulada con diferentes departamentos y responsabilidades, se propone realizar actividades prácticas y las comunicaciones necesarias que de las mismas se deriven:

- Establecer relaciones humanas y laborales fomentando el orden y el respeto.
- Mantener comunicaciones internas con un lenguaje adecuado y fluido (oral y escrito de tipo ascendente y descendente), partes de trabajo, actas de reuniones de trabajo.
- Mantener comunicaciones externas (oral y escrita con instituciones públicas y privadas, presentación empresa, campañas promocionales, aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente: CQRF, fidelización).

–Realizar actividades complementarias virtuales o semi-presenciales con la utilización de herramientas y recursos técnicos sin los límites físicos que impone el aula, como asistencia a ferias, videoconferencias, etc.

–Gestionar el correo y la agenda electrónica.

Es aconsejable facilitar la utilización de diferentes procesos y soportes físicos e informáticos para la recepción, registro y archivo de las comunicaciones e información emitida y recibida.

Asimismo, sería positivo para el alumnado la utilización del inglés como idioma de comunicación en alguna de las actividades, así como reforzar con materiales audiovisuales el trabajo en el aula.

Resulta conveniente destacar la necesidad de coordinar y temporalizar los contenidos a impartir en los módulos que se detallan, para evitar el riesgo de solapamiento. También estos contenidos pueden servir de base a la realización de actividades de profundización en otros. Cabe mencionar especialmente la relación de este módulo con los siguientes:

–Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

–Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

–Ofimática y procesos de información.

–Proceso integral de la actividad comercial.

–Inglés.

Módulo Profesional: Inglés I

Código: 0179a

Equivalencia en créditos ECTS: 4

Duración: 130 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce las principales ideas de una información oral emitida en inglés sobre temas de su interés o de las actividades de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación presencial y no presencial, cuando sus interlocutores emiten un discurso claro y con lentitud.

Criterios de evaluación:

a) Se han comprendido en su integridad los mensajes cortos, como avisos, advertencias o anuncios, siempre que no exista gran distorsión provocada por sonidos ambientales.

b) Se han identificado con precisión datos y hechos concretos relacionados con elementos predecibles de su actividad, tales como números, cantidades y tiempos.

c) Se ha identificado el tema de conversación entre hablantes nativos cuando esta se produce con claridad y en lenguaje estándar.

d) Se ha interpretado sin dificultad el discurso que se le dirige con claridad, relacionado con sus actividades cotidianas, si tiene ocasión de pedir, ocasionalmente, que le repitan o reformulen lo que le dicen.

e) Se han identificado los elementos esenciales de las informaciones contenidas en discursos grabados o comunicaciones no presenciales referidas a asuntos cotidianos previsibles, si el discurso se ha formulado con claridad y lentitud.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados con su especialidad, siempre que se puedan volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales, y decidido si es oportuno un análisis más profundo.

e) Se han realizado traducciones de textos complejos relativos a su ámbito profesional utilizando material de apoyo en caso necesario.

f) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

g) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Se expresa oralmente con razonable fluidez y claridad sobre temas de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación interpersonal presencial o a distancia empleando palabras y expresiones sencillas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha expresado el discurso con una entonación adecuada y una pronunciación clara y comprensible aunque sea evidente el acento extranjero y los interlocutores puedan pedir, ocasionalmente, repeticiones.

b) Se han realizado descripciones o narraciones de hechos o acontecimientos no previstos de antemano con un nivel de detalle suficiente para su correcta comprensión.

c) Se han empleado circunloquios para salvar dificultades con el vocabulario.

d) Se ha expresado con precisión, empleando un vocabulario suficiente y frases sencillas relativamente estandarizadas, la información relativa a cantidades, números, características y hechos relacionados con su campo profesional.

e) Se ha adecuado la expresión oral en inglés a la situación comunicativa, incluyendo los elementos requeridos de comunicación no verbal.

4. Cumplimenta en inglés documentos y redacta cartas, mensajes o instrucciones relacionados con su ámbito de interés, con la cohesión y coherencia requeridas para una comunicación eficaz.

Criterios de evaluación:

a) Se han cumplimentado con corrección y empleando la terminología específica, formularios, informes breves y otro tipo de documentos normalizados o rutinarios.

b) Se han redactado cartas, faxes, correos electrónicos, notas e informes sencillos y detallados de acuerdo con las convenciones apropiadas para estos textos.

c) Se han resumido con fiabilidad informaciones procedentes de revistas, folletos, Internet y otras fuentes, sobre asuntos rutinarios, pudiendo utilizar las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves o resúmenes coherentes en un formato convencional.

d) Se han redactado cartas, descripciones y otros escritos sobre temas generales o de interés personal que incluyan datos, opiniones personales o sentimientos, con razonable nivel de detalle y precisión.

e) Se han elaborado todos los documentos propios de su actividad con una corrección razonable en los elementos gramaticales básicos, en los signos de puntuación y en la ortografía de palabras habituales, con una estructura coherente y cohesionada, y empleando un vocabulario suficiente para expresarse sobre la mayoría de los temas de su interés en la vida ordinaria.

f) Se han tenido en cuenta las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación en la producción de los documentos escritos.

g) Se han aplicado criterios de contextualización y de coherencia en la selección de la información procedente de las herramientas de traducción.

5. Se comunica oralmente en inglés con otros interlocutores manteniendo un intercambio sencillo y directo sobre asuntos cotidianos de su interés.

Criterios de evaluación:

a) Se han iniciado, mantenido y terminado conversaciones presenciales sencillas sobre temas de interés personal.

b) Se ha participado sin dificultad en intercambios verbales breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos.

c) Se han requerido ocasionalmente aclaraciones o repeticiones de alguna parte del discurso emitido por los interlocutores cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han empleado las convenciones adecuadas para entablar o finalizar conversaciones de manera adecuada al contexto comunicativo.

e) Se ha ajustado la interacción oral, incluyendo el lenguaje no verbal, al medio de comunicación (presencial o no presencial), a la situación comunicativa (formal o informal) y a las características socioculturales del interlocutor.

f) Se ha manifestado una riqueza de vocabulario suficiente para expresarse en torno a las situaciones rutinarias de interacción social en su ámbito profesional.

Contenidos.

Análisis de mensajes orales:

–Comprensión de mensajes cotidianos.

–Mensajes directos y telefónicos.

–Terminología básica específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

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

–Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Interpretación de mensajes escritos:

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

–Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

–Terminología específica del sector 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.

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

–Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

–Mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

- Terminología básica específica del sector profesional. "False friends".
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, 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.

Emisión de textos escritos:

–Expresión y cumplimentación de mensajes y textos básicos profesionales y cotidianos.

- Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología básica específica del sector profesional.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

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

Interacción oral:

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Acomodación del estilo comunicativo al destinatario, el contexto y el objetivo de la comunicación.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
- Utilización de estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional tiene como objetivo fundamental consolidar la competencia lingüística con la que el alumnado accede a esta formación y reforzarla en el contexto del sector profesional, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida ordinaria y profesional. Considerando la relevancia que tiene un manejo competente de los idiomas dentro del perfil profesional del título en el que se enmarca este módulo de Inglés, se ha estimado la conve-

nencia de dividirlo entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado.

Diversos estudios europeos referentes a las necesidades manifestadas por los trabajadores respecto al empleo del idioma en situaciones relacionadas con su actividad laboral ponen de manifiesto que dichas necesidades deben atender, primeramente, a interacciones sociales no estrictamente profesionales, por lo que el enfoque de este módulo, más que dirigido a la formación del alumnado en el inglés técnico más propio de la profesión, persigue la utilización del idioma en situaciones de comunicación ordinarias, sin renunciar, como es lógico, a introducir el contexto profesional propio del sector en las actividades de enseñanza - aprendizaje que se propongan en el aula.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales. Con esta finalidad, el proceso de enseñanza- aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de desenvolverse de forma independiente en el idioma objeto de aprendizaje. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces, en un primer estadio, de comunicarse de manera autónoma y coherente, para incidir posteriormente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma inglés en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción.

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para contextualizar el aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, funcionamiento de equipos, etc. relativos a su campo profesional.

Las tecnologías de la comunicación suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, algunas de las cuales ya han sido mencionadas, y a las que cabría añadir otras del tipo webquest, intercambio de correo electrónico con e-pals, participación en proyectos del tipo e-Twinning, participación en blogs, etc., sin olvidar Internet como fuente casi inagotable de recursos (diccionarios, podcasts, vodcasts, publicaciones técnicas, ...) a los que se accede fácil y, en muchos casos, gratuitamente. Así mismo, conviene tener presente que los ciclos formativos son la plataforma que permite la participación del alumnado en programas europeos de aprendizaje permanente, lo que puede suponer un estímulo añadido para plantear situaciones comunicativas muy reales de su interés.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es al desarrollo de las competencias socio-lingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera I

Código: 0180a

Equivalencia en créditos ECTS: 4

Duración: 130 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector 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 sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos.

Reconocimiento de mensajes orales básicos:

–Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.

–Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.

–Ideas principales.

–Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.

–Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

–Reconocimiento de mensajes orales provenientes de hablantes cuya lengua materna no es la lengua extranjera o sean originarios provenientes de países no europeos hablantes de esta lengua.

Interpretación de mensajes escritos básicos:

–Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana.

–Ideas principales.

–Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, instrucciones, entre otros).

–Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.

–Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales básicos:

–Creación de la comunicación oral.

–Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

–Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.

–Expresión fónica, entonación y ritmo.

–Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

–Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

–Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

–Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

–Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

–Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).

–Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos básicos:

–Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales.

–Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

–Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

–Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

–Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.

–Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.

–Coherencia textual.

–Tipo y formato de texto.

–Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

–Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

–Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países que hablan esta 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 didácticas.

Este módulo profesional tiene como objetivo fundamental consolidar la competencia lingüística con la que el alumnado accede a esta formación y reforzarla en el contexto del sector profesional, haciendo especial hincapié en las destrezas que le permitan desenvolverse con comodidad en las situaciones comunicativas habituales de la vida ordinaria y profesional. Considerando la relevancia que tiene un manejo competente de los idiomas dentro del perfil profesional del título en el que se enmarca este módulo, se ha estimado la conveniencia de dividirlo entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado.

Diversos estudios europeos referentes a las necesidades manifestadas por los trabajadores respecto al empleo del idioma en situaciones relacionadas con su actividad laboral ponen de manifiesto que dichas necesidades deben atender, primeramente, a interacciones sociales no estrictamente profesionales, por lo que el enfoque de este módulo, más que dirigido a la formación del alumnado en el lenguaje técnico más propio de la profesión, persigue la utilización del idioma en situaciones de comunicación ordinarias, sin renunciar, como es lógico, a introducir el contexto profesional propio del sector profesional en las actividades de enseñanza - aprendizaje que se propongan en el aula.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales. Con esta finalidad, el proceso de enseñanza- aprendizaje se debería enfocar desde un punto de vista eminentemente práctico, en el que la enseñanza de la gramática sea observada como revisión de lo estudiado en cursos anteriores y se contextualice en situaciones comunicativas de interés real para el alumnado, lo que favorecerá que este adquiera conciencia de la necesidad de desenvolverse de forma independiente en el idioma objeto de aprendizaje. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces, en un primer estadio, de comunicarse de manera autónoma y coherente, para incidir posteriormente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma extranjero en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción.

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para contextualizar el aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, funcionamiento de equipos, etc. relativos a su campo profesional.

Las tecnologías de la comunicación suponen una herramienta muy valiosa para colocar al alumnado en situaciones reales de comunicación, algunas de las cuales ya han sido mencionadas, y a las que cabría añadir otras del tipo webquest, intercambio de correo electrónico con e-pals, participación en proyectos del tipo e-Twinning, participación en blogs, etc., sin olvidar Internet como fuente casi inagotable de recursos (diccionarios, podcasts, vodcasts, publicaciones técnicas, ...) a los que se accede fácil y, en muchos casos, gratuitamente. Así mismo, conviene tener presente que los ciclos formativos son la plataforma que permite la participación del alumnado en programas europeos de aprendizaje permanente, lo que puede suponer un estímulo añadido para plantear situaciones comunicativas muy reales de su interés.

Otro aspecto al que conviene prestar atención es al desarrollo de las competencias socio-lingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje. Es importante que, en el marco de esta formación con vocación finalista, se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, la diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen a este idioma como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo.

Módulo Profesional: Inglés II

Código: 0179b

Equivalencia en créditos ECTS: 3

Duración: 70 horas

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:

Se ha identificado la idea principal del mensaje.

a) 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.

b) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

c) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.

d) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

e) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

f) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

g) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión de mensajes generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

b) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

c) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

d) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

e) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

f) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

g) Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

h) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.

c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

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

Contenidos.

Análisis de mensajes orales:

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

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector 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.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

–Mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector profesional. “False friends”
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, 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 o diferencias de registro.

–Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

–Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

- Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector profesional.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

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

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 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 didácticas.

El módulo profesional de Inglés se ha dividido entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado. Considerando que, en este caso, trata un segundo nivel del idioma dentro del ciclo formativo, el enfoque de este módulo se puede dirigir a incrementar la competencia lingüística del alumnado, especialmente en los aspectos relacionados con la comprensión y la expresión oral, así como a reforzar la formación en aspectos técnicos del lenguaje propios de su especialidad, sin dejar de lado el desarrollo de las capacidades necesarias para desenvolverse en situaciones de comunicación ordinarias. Esta última dimensión adquiere una relevancia especial en este curso, desde el que los alumnos y alumnas pueden acceder a su participación en los programas europeos para el aprendizaje permanente.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales que, dentro de este perfil profesional, tiene una especial relevancia. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en

que los alumnos sean capaces de comunicarse de manera autónoma y coherente con un nivel más exigente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, del idioma inglés en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción, prestando especial atención a la formalización de los documentos asociados a la actividad habitual del sector profesional y a la gestión de contingencias (reclamaciones, quejas, informaciones especiales, etc.).

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para profundizar la contextualización del aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, redacción de cartas de respuesta a quejas y reclamaciones, etc. relativos a su campo profesional.

Otro aspecto en el que conviene incidir es en el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y a las que en este curso se presta una mayor atención dentro de este módulo. Es importante que se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, las diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen al inglés como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo y, en la misma línea, el Marco Europeo de referencia para las lenguas puede resultar un instrumento muy valioso para diseñar herramientas de evaluación.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera II

Código: 0180b

Equivalencia en créditos ECTS: 3

Duración: 70 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce las principales ideas de una información oral emitida en la lengua extranjera sobre temas de su interés o de las actividades de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación presencial y no presencial, cuando sus interlocutores emiten un discurso claro y con lentitud.

Criterios de evaluación:

- a) Se han comprendido en su integridad los mensajes cortos, como avisos, advertencias o anuncios, siempre que no exista gran distorsión provocada por sonidos ambientales.
- b) Se han identificado con precisión datos y hechos concretos relacionados con elementos predecibles de su actividad, tales como números, cantidades y tiempos.
- c) Se ha identificado el tema de conversación entre hablantes nativos cuando esta se produce con claridad y en lenguaje estándar.
- d) Se ha interpretado sin dificultad el discurso que se le dirige con claridad, relacionado con sus actividades cotidianas, si tiene ocasión de pedir, ocasionalmente, que le repitan o reformulen lo que le dicen.

e) Se han identificado los elementos esenciales de las informaciones contenidas en discursos grabados o comunicaciones no presenciales referidas a asuntos cotidianos previsibles, si el discurso se ha formulado con claridad y lentitud.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados con su especialidad, siempre que se puedan volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales, y decidido si es oportuno un análisis más profundo.

e) Se han realizado traducciones de textos complejos relativos a su ámbito profesional utilizando material de apoyo en caso necesario.

f) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

g) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Se expresa oralmente con razonable fluidez y claridad sobre temas de la vida cotidiana, en situaciones de comunicación interpersonal presencial o a distancia empleando palabras y expresiones sencillas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha expresado el discurso con una entonación adecuada y una pronunciación clara y comprensible aunque sea evidente el acento extranjero y los interlocutores puedan pedir, ocasionalmente, repeticiones.

b) Se han realizado descripciones o narraciones de hechos o acontecimientos no previstos de antemano con un nivel de detalle suficiente para su correcta comprensión.

c) Se han empleado circunloquios para salvar dificultades con el vocabulario.

d) Se ha expresado con precisión, empleando un vocabulario suficiente y frases sencillas relativamente estandarizadas, la información relativa a cantidades, números, características y hechos relacionados con su campo profesional.

e) Se ha adecuado la expresión oral en lengua extranjera a la situación comunicativa, incluyendo los elementos requeridos de comunicación no verbal.

4. Cumplimenta en la lengua extranjera documentos y redacta cartas, mensajes o instrucciones relacionados con su ámbito de interés, con la cohesión y coherencia requeridas para una comunicación eficaz.

Criterios de evaluación:

a) Se han cumplimentado con corrección y empleando la terminología específica, formularios, informes breves y otro tipo de documentos normalizados o rutinarios.

b) Se han redactado cartas, faxes, correos electrónicos, notas e informes sencillos y detallados de acuerdo con las convenciones apropiadas para estos textos.

c) Se han resumido con fiabilidad informaciones procedentes de revistas, folletos, Internet y otras fuentes, sobre asuntos rutinarios, pudiendo utilizar las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves o resúmenes coherentes en un formato convencional.

d) Se han redactado cartas, descripciones y otros escritos sobre temas generales o de interés personal que incluyan datos, opiniones personales o sentimientos, con razonable nivel de detalle y precisión.

e) Se han elaborado todos los documentos propios de su actividad con una corrección razonable en los elementos gramaticales básicos, en los signos de puntuación y en la ortografía de palabras habituales, con una estructura coherente y cohesionada, y empleando un vocabulario suficiente para expresarse sobre la mayoría de los temas de su interés en la vida ordinaria.

f) Se han tenido en cuenta las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación en la producción de los documentos escritos.

g) Se han aplicado criterios de contextualización y de coherencia en la selección de la información procedente de las herramientas de traducción.

5. Se comunica oralmente en la lengua extranjera con otros interlocutores manteniendo un intercambio sencillo y directo sobre asuntos cotidianos de su interés.

Criterios de evaluación:

a) Se han iniciado, mantenido y terminado conversaciones presenciales sencillas sobre temas de interés personal.

b) Se ha participado sin dificultad en intercambios verbales breves sobre situaciones rutinarias en las que se abordan temas conocidos.

c) Se han requerido ocasionalmente aclaraciones o repeticiones de alguna parte del discurso emitido por los interlocutores cuando se refiere a situaciones predecibles.

d) Se han empleado las convenciones adecuadas para entablar o finalizar conversaciones de manera adecuada al contexto comunicativo.

e) Se ha ajustado la interacción oral, incluyendo el lenguaje no verbal, al medio de comunicación (presencial o no presencial), a la situación comunicativa (formal o informal) y a las características socioculturales del interlocutor.

f) Se ha manifestado una riqueza de vocabulario suficiente para expresarse en torno a las situaciones rutinarias de interacción social en su ámbito profesional.

Contenidos.

Análisis de mensajes orales elaborados:

–Comprensión de mensajes cotidianos.

–Mensajes directos y telefónicos.

–Terminología básica específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales avanzados.

–Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Interpretación de mensajes escritos elaborados:

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

–Terminología específica del sector profesional.

–Ideas principales y secundarias.

–Recursos gramaticales avanzados.

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

Producción de mensajes orales elaborados:

–Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

- Terminología básica específica del sector profesional.
- Recursos gramaticales avanzados.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdo y desacuerdo, 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.
- Emisión de textos escritos elaborados:
 - Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
 - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
 - Terminología básica específica del sector profesional.
 - Idea principal e ideas secundarias.
 - Recursos gramaticales avanzados.
 - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Coherencia textual:
- Interacción oral fluida:
 - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral fluido.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra de forma ágil.
 - Acomodación del estilo comunicativo al destinatario, el contexto y el objetivo de la comunicación.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
 - Utilización de estrategias de comunicación no verbal para reforzar la interacción oral.

Orientaciones didácticas.

El módulo profesional de Segunda lengua extranjera se ha dividido entre los dos cursos para evitar que se produzca una interrupción en la utilización del idioma durante la formación del alumnado. Considerando que, en este caso, la Segunda lengua extranjera b) trata un segundo nivel del idioma dentro del ciclo formativo, el enfoque de este módulo se puede dirigir a incrementar la competencia lingüística del alumnado, especialmente en los aspectos relacionados con la comprensión y la expresión oral, así como a reforzar la formación en aspectos técnicos del lenguaje propios de su especialidad, sin dejar de lado el desarrollo de las capacidades necesarias para desenvolverse en situaciones de comunicación ordinarias. Esta última dimensión adquiere una relevancia especial en este curso, desde el que los alumnos y alumnas pueden acceder a su participación en los programas europeos para el aprendizaje permanente.

Por todo ello, y en consonancia con lo que se propone en el Marco Europeo de referencia para las lenguas, el módulo se debe enfocar hacia la consecución, por parte del alumnado, de una comunicación eficaz en situaciones ordinarias y profesionales reales que, dentro de este perfil profesional, tiene una especial relevancia. Así mismo, convendría centrar el esfuerzo en que los alumnos sean capaces de comunicarse de manera autónoma y coherente con un nivel más exigente en la corrección, fluidez y exactitud de la expresión. La utilización, de manera exclusiva, de la lengua extranjera en el aula, tanto por parte del profesor o profesora como por parte del alumnado, supondrá una contribución importante a los objetivos que se persiguen.

Las actividades que se realicen en el proceso de enseñanza-aprendizaje debieran diseñarse de manera que expongan al alumnado a situaciones comunicativas lo más auténticas posible, que potencien de manera especial las destrezas de comprensión y expresión oral y, por tanto, de interacción, prestando especial atención a la formalización de los documentos

asociados a la actividad habitual del sector profesional y a la gestión de contingencias (reclamaciones, quejas, informaciones especiales, etc.).

El ejercicio de las destrezas de comprensión lectora puede proporcionar una buena ocasión para profundizar la contextualización del aprendizaje en el campo profesional, extrayendo datos, informaciones y vocabulario específico de documentos reales que, en buena medida, serán accesibles a través de Internet. De manera similar puede contribuir la realización por parte de los alumnos y alumnas de presentaciones electrónicas en las que se describan procesos de trabajo, instrucciones de operación, redacción de cartas de respuesta a quejas y reclamaciones, etc. relativos a su campo profesional.

Otro aspecto en el que conviene incidir es en el desarrollo de las competencias sociolingüísticas, que deben impregnar todo el proceso de enseñanza-aprendizaje y a las que en este curso se presta una mayor atención dentro de este módulo. Es importante que se garantice que el alumnado conoce las convenciones en el uso de la lengua, las normas de cortesía, las diferencias de registro y la trascendencia de su uso adecuado y, en general, las características culturales más definitorias de la idiosincrasia de los países que tienen a la lengua extranjera como lengua materna.

En lo que se refiere a la evaluación, se sugiere que este proceso se centre en la valoración de la competencia comunicativa del alumno, es decir, de la forma de poner en acción sus conocimientos y destrezas lingüísticas y su capacidad para utilizar diferentes estrategias de comunicación. Con este objetivo se han señalado los criterios de evaluación de este módulo.

Módulo Profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa

Código: 0648

Equivalencia en créditos ECTS: 6

Duración: 60 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de responsabilidad social corporativa (RSC).

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos.

Características de la empresa como comunidad de personas:

- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral. Principios éticos.
- Personificación de las tareas.
- Comportamientos y actitudes: comportamientos no éticos y su coste.
- La comunidad de implicados (“stakeholders”): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
- Ética empresarial, competitividad y globalización.
- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.

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

- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).
- Políticas de recursos humanos y RSC.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.
- Informe Olivenza, Aldama.
- Principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.

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

- Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal.
- El departamento de recursos humanos. Modelos de gestión de recursos humanos.
- La comunicación en el departamento de recursos humanos: tipos y medios de comunicación.

–Sistemas de control de personal: absentismo laboral y control horario.

–Registro y archivo de la información y la documentación.

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

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

–Planificación de los recursos humanos.

–Determinación del perfil profesional.

–Sistemas de selección de personal: test, la observación, la entrevista o mixtos.

–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.

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

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

–El plan de formación.

–Evaluación. Presupuesto.

–Métodos del desarrollo profesional.

–Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.

–Programas de formación de las administraciones públicas.

–Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.

–Sistemas de promoción e incentivos.

–Registro y archivo de la información y documentación.

Orientaciones didácticas.

Los elementos clave que configuran el trabajo que se ha de realizar a la hora de planificar la metodología sobre la materia son las competencias a alcanzar, las modalidades organizativas o escenarios para llevar a cabo los procesos de enseñanza-aprendizaje, los métodos de trabajo a desarrollar en cada uno de estos escenarios y los procedimientos de evaluación a utilizar para verificar la adquisición de las metas propuestas.

El objetivo de este módulo es que el alumnado adquiera las competencias necesarias para aplicar los procesos administrativos establecidos en la selección, contratación, formación y desarrollo de los recursos humanos, ajustándose a la normativa vigente y a la política empresarial, así como organizar y supervisar la gestión administrativa de personal de la empresa, ajustándose a la normativa laboral vigente y a los protocolos establecidos.

Resulta fundamental realizar una presentación de los diferentes bloques de contenidos que componen el módulo con objetivos motivadores, teniendo como referente el entorno socioeconómico más cercano al alumnado, ya que es importante la adaptación al entorno en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello, los datos y las características de los supuestos, la documentación a utilizar, las situaciones simuladas, etc., tienen que reflejar adecuadamente las situaciones que se les plantearán en la vida real. Con este fin, se podrían realizar sesiones expositivas, explicativas de los contenidos, entremezcladas con clases prácticas en las que se realice el estudio de casos y análisis diagnósticos sobre hechos cercanos al entorno.

La secuenciación de los cinco bloques de contenidos que se establecen para el presente módulo ha de seguir un recorrido didáctico que responda a criterios de logro de resultados de aprendizaje y facilite la asimilación de contenidos por parte del alumnado. La distribución

de bloques de contenidos no presupone, por tanto, que éste deba ser el orden en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ni que deban ser abordados de manera independiente y secuenciada. Parece conveniente comenzar con las características de la empresa como comunidad de personas.

A continuación, se trataría la aplicación de los principios de la responsabilidad social corporativa desde el punto de vista social para, seguidamente, profundizar en la coordinación de los flujos de información del departamento de recursos humanos a través de la organización y aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos.

Para terminar, se abordaría la gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal.

Dadas las características del módulo, su carácter teórico-práctico y la descripción de las actividades propuestas, es recomendable realizar las mismas en un aula dotada de puesto de ordenador para cada alumno o alumna, cañón de proyección y pantalla, pizarra digital, internet, software específico de selección de personal y documentación laboral.

Las actividades propuestas se podrían basar, entre otras, en las que se citan seguidamente:

- Recoger información y documentación sobre recursos humanos a través de Internet.
- Estudiar casos reales mediante simulaciones en el aula.
- Crear mapas conceptuales.
- Elaborar cuadros sinópticos.
- Simular los diferentes roles que integran la selección de recursos humanos.
- Realizar actividades TIC.

-Utilizar plataformas de apoyo a la enseñanza (tipo Moodle), en las que el profesorado presente diversos materiales de apoyo, ejercicios resueltos y ejercicios de autoevaluación para que el alumnado pueda completar su formación.

Módulo Profesional: Protocolo empresarial

Código: 0661

Equivalencia en créditos ECTS: 9

Duración: 110 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas.

b) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.

c) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales.

d) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales.

e) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar.

f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar.

h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.

j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.

k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse.

b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.

c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.

d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros).

e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.

f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar.

h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios.

i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.

j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.

k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa ("stakeholders").

b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros).

c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas.

d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.

e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo.

f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.

g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional.

h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente.

i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto.

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

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

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

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

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

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

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

6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios.

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

Contenidos.

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas.
- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa.
- La responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).

Selección de técnicas de protocolo:

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

Caracterización del protocolo institucional:

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

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

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

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo.
- Garantías del producto/servicio.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.

- Principales motivos de quejas.
 - Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Manual de gestión de quejas y reclamaciones.
- Promoción de actitudes de atención 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. Cultura de empresa.
 - Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

Orientaciones didácticas.

La organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo se recomienda hacerlo de forma eminentemente práctica y cercana a casos reales del mundo empresarial, ajustándose a las necesidades e intereses de las empresas que se encuentran en constante evolución debido a los cambios económicos y sociales. Asimismo, la creciente competitividad en el mundo empresarial requiere profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, prestando importancia a la seguridad laboral y al respeto al medio ambiente.

Por otra parte resulta imprescindible la coordinación del profesor o de la profesora que imparta este módulo con el profesor o la profesora que imparta el módulo Organización de eventos empresariales, especialmente, en aquellos contenidos que, impartándose en uno de los módulos, son de aplicación en ambos módulos.

Parece conveniente iniciar el módulo con los contenidos relativos a los fundamentos de las relaciones públicas, bloque 1, y a las técnicas de protocolo empresarial, bloque 2, para continuar con el bloque 4, coordinación de las actividades de comunicación y relaciones profesionales.

Posteriormente, se trabajarán todos los aspectos relacionados con el protocolo institucional, bloque 3, y los principios y las actitudes de atención al cliente, bloque 6.

Se puede terminar el módulo con el bloque 5, que permitirá gestionar el feed back de los clientes o las clientas ante las actuaciones de la empresa, especialmente, en lo relacionado con quejas, reclamaciones y sugerencias.

Resulta fundamental realizar una presentación de los diferentes bloques que componen el módulo con objetivos motivadores, teniendo como referente el entorno socio-económico más cercano a los alumnos y alumnas y tomando como base una situación determinada.

Así, además de suscitar la curiosidad y motivación del alumnado, el profesor o profesora podrá determinar los conocimientos previos y posibilitar una adaptación de los contenidos.

Los contenidos conceptuales tienen su lugar en la programación en la medida en que son necesarios para saber hacer, es decir, para el desarrollo de los procedimientos y el respeto de las actitudes. En otras palabras, los conceptos son necesarios para aplicar los procedimientos y observar las actitudes. En definitiva, las acciones educativas tendrán que tener como objetivo la aplicación de los conceptos en procedimientos.

Es importante la adaptación al entorno en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello, los datos y las características de los supuestos, la documentación a utilizar, las situaciones simuladas, etc., tienen que reflejar, adecuadamente, las situaciones que se les plantearán en la vida real.

Por otro lado, en numerosas ocasiones será precisa la asimilación previa de los contenidos necesarios para enfrentarse con éxito al estudio de casos y, por ello, será necesaria la actuación en otros escenarios: la exposición, la instrucción, el aprendizaje por descubrimiento, la investigación ...

A este respecto, conviene indicar que la alternancia de los escenarios permitirá un desarrollo más dinámico del aprendizaje, dado que, de este modo, conseguiremos mantener la atención del alumnado y aprovecharemos al máximo las posibilidades de aprendizaje.

Por último, debemos señalar que las actividades que más contribuirán al aprendizaje significativo serán las actividades globales prácticas, que integren el mayor número de contenidos posibles. No obstante, se aconseja comenzar con actividades sencillas que potencien la seguridad del alumnado, para ir aumentando gradualmente la complejidad de las actividades hasta que su resolución permita alcanzar el nivel de competencia requerido.

Entre las actividades que se proponen podríamos destacar:

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Análisis de la identidad e imagen corporativa.
- Valoración de los recursos de las relaciones públicas.
- Selección de los medios de comunicación adecuados a cada situación.
- Análisis de la conveniencia de un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación.

Selección de técnicas de protocolo empresarial aplicables, según la naturaleza y el tipo de acto, así como el público al que va dirigido:

- Análisis de la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar.
- Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido.
- Elaboración del programa y cronograma de los actos que se vayan a organizar.
- Cumplimentación de la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- Cálculo del presupuesto económico de los actos a organizar.
- Análisis de los indicadores de calidad y seguridad claves para el correcto desarrollo del acto, de sus desviaciones y de las medidas de corrección correspondientes.

Selección de técnicas de protocolo institucional aplicables, según la naturaleza y el tipo de acto, así como el público al que va dirigido:

- Diseño, planificación y programación del acto protocolario institucional, en función del evento que se va a organizar.
- Cumplimentación de la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- Cálculo del presupuesto económico del acto que se va a organizar.
- Análisis de los indicadores de calidad y seguridad claves para el correcto desarrollo del acto, de sus desviaciones y de las medidas de corrección correspondientes.

Comunicación y relaciones profesionales, internas y externas:

- Análisis de los objetivos y las fases del protocolo interno, atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y a las relaciones funcionales establecidas.
- Análisis de los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario.
- Aplicación de las distintas técnicas de relaciones públicas y protocolo, relacionadas con los medios de comunicación.
- Aplicación de las técnicas de dinamización e interacción grupal.

Elaboración de cartas de servicios y compromisos de calidad:

- Reconocimiento de los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa y de las normativas de consumo a las que está sujeta.
- Análisis de los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

–Diseño de los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones.

Promoción de actitudes en la atención al cliente/usuario:

–Implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario incluyendo la faceta de control de calidad del mismo.

–Mantenimiento de una actitud correcta, de simpatía, de respeto y de empatía hacia el cliente/usuario.

–Supervisión de la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o de la asistenta de dirección.

–Seguimiento de procedimientos y actitudes conforme a cultura de la empresa y la imagen corporativa.

–Mantenimiento de la confidencialidad y privacidad de la información tratada.

Este módulo tiene relación muy directa con el de Organización de eventos empresariales y aplica contenidos de otros, principalmente los de Comunicación y atención al cliente y Gestión avanzada de la información, por lo que resulta conveniente programar alguna o varias unidades de trabajo conjuntas que distribuyan las tareas entre los distintos módulos.

Módulo Profesional: Organización de eventos empresariales

Código: 0662

Equivalencia en créditos ECTS: 11

Duración: 110 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.

b) Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.

c) Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.

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

e) Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.

f) Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.

g) Se han seleccionado las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad.

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

i) Se ha valorado la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión.

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas.
- b) Se han identificado las características propias de las tareas del asistente de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos.
- c) Se han diferenciado los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas.
- d) Se han descrito los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el "diseño para todos".
- e) Se han analizado los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones.
- f) Se han gestionado y mantenido actualizadas redes de contactos, formales e informales, para facilitar la tarea de la dirección o los equipos de trabajo a los que se da soporte.
- g) Se han seleccionado los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.
- h) Se han valorado las condiciones medioambientales y de trabajo.
- i) Se han establecidos los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente de dirección, cumpliendo los plazos y niveles de calidad.

4. Organiza reuniones y eventos corporativos, aplicando técnicas de negociación, normas de protocolo y cumpliendo los objetivos propuestos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.
- b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.

- c) Se han planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicado con condiciones de pago y sus plazos.
- d) Se han evaluado las ofertas de empresas organizadoras de eventos.
- e) Se ha valorado la importancia de aplicar técnicas de negociación en la contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.
- f) Se han observado las jerarquías y protocolos con respecto a los participantes en reuniones y eventos.
- g) Se ha previsto la logística necesaria a la reunión o evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.
- h) Se han recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientes, transmitiendo la imagen corporativa.
- i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales, y se han establecido los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento y el análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste.
- j) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o de sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

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

Criterios de evaluación.

- a) Se han previsto las necesidades logísticas de viajes para las reuniones y eventos corporativos.
- b) Se han descrito los elementos en la organización de viajes nacionales e internacionales.
- c) Se ha valorado la idoneidad del modo de transporte en cada caso.
- d) Se han negociado las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.
- e) Se han tenido en cuenta las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables.
- f) Se ha preparado la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.
- g) Se ha obtenido información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas y protocolo y usos del país de destino.
- h) Se han analizado los aspectos de seguridad apropiados, en función del tipo de reunión, viaje o evento corporativo organizado y/o sus asistentes, y la forma en que puede afectar la organización del mismo.

Contenidos.

Optimización del ambiente de trabajo:

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

–Prevención de conflictos.

–Sistemas de información con accesos restringidos.

Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

–Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.

–Métodos de optimización del tiempo.

–Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.

–Agendas.

–Aplicaciones específicas.

Planificación de tareas del departamento:

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

–Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.

–Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos.

–Tramitación de documentos.

–Calidad del servicio de secretaría.

Organización de reuniones y eventos corporativos:

–Eventos de carácter interno.

–Eventos de carácter externo.

–Eventos corporativos.

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

–Viajes.

–Planificación del viaje. Seguros de viaje. Seguridad en los datos.

–Las agencias de viajes.

–Presupuesto.

–Organización del viaje.

–Planificación del viaje.

–Documentación posterior al viaje.

Orientaciones didácticas.

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo resulta imprescindible la coordinación del profesor o de la profesora que imparta este módulo con el profesor o la profesora que imparta el módulo "Protocolo empresarial", especialmente en aquellos contenidos que, impartándose en uno de los módulos, son de aplicación en ambos módulos.

Asimismo, dado que el primer bloque tiene un gran componente actitudinal, puede ser conveniente dedicarle una atención especial, potenciando el trabajo en equipo, el compromiso con el mismo y la importancia de generar un ambiente de trabajo adecuado. La implicación del profesorado del resto de módulos en potenciar estos aspectos, aportaría al alumnado una serie de competencias muy demandadas actualmente por las empresas, como son la capacidad de generar un buen ambiente de trabajo y la capacidad de trabajar en equipo. Se propone, por lo tanto, para este bloque, un enfoque coordinado de todo el equipo docente desde sus respectivos módulos.

Por último se recomienda desarrollar el proceso de enseñanza aprendizaje de forma eminentemente práctica y cercana a casos reales del mundo empresarial, ajustándose a las necesidades e intereses de las empresas que se encuentran en constante evolución debido

a los cambios económicos y sociales. Asimismo, la creciente competitividad en el mundo empresarial requiere profesionales capaces de desarrollar su actividad en un entorno de gestión de calidad, con importancia de la seguridad laboral y el respeto al medio ambiente.

Dada la fuerte interrelación que hay entre las materias que componen el módulo, puede resultar interesante intercalar los contenidos de los diferentes bloques. Por tanto, la distribución de los bloques de contenidos representa exclusivamente una forma de presentación, nunca indica el orden secuencial más apropiado para su enseñanza- aprendizaje. Como se ha indicado anteriormente, es conveniente dar entrada a los contenidos del primer bloque desde el primer momento y durante todo el periodo de impartición del módulo, es decir, los contenidos del primer bloque deben integrarse en general en todas las unidades didácticas que se programen.

Se puede terminar el módulo con el bloque 5, que permitirá gestionar el feed back de la clientela ante las actuaciones de la empresa, especialmente, en lo relacionado con quejas, reclamaciones y sugerencias.

Resulta fundamental realizar una presentación de las diferentes unidades didácticas que se programen para el módulo con objetivos motivadores, teniendo como referente el entorno socio-económico más cercano a los alumnos y las alumnas, y tomando como base una situación determinada. Así, además de suscitar la curiosidad y motivación del alumnado, el profesor o la profesora podrá determinar los conocimientos previos y posibilitar una adaptación de los contenidos.

Es importante la adaptación al entorno en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello, los datos y características de los supuestos, la documentación a utilizar, las situaciones simuladas, etc., tienen que reflejar adecuadamente las situaciones que se les plantearán en la vida real.

A este respecto conviene indicar que la alternancia de los escenarios permitirá un desarrollo más dinámico del aprendizaje, dado que, de este modo, conseguiremos mantener la atención del alumnado y aprovecharemos al máximo las posibilidades de aprendizaje.

Asimismo, puede resultar interesante, en el desarrollo de algunos contenidos del módulo, recurrir a la colaboración de expertos (agencias de organización de eventos, asociaciones empresariales, personal de dirección de empresas ...) para conocer de cerca los problemas y errores más frecuentes con los que se encontrarán en la vida real a la hora de organizar eventos empresariales.

Por último, debemos señalar que las actividades que más contribuirán al aprendizaje significativo serán las actividades globales prácticas que integren el mayor número de contenidos posible. No obstante, se aconseja comenzar con actividades sencillas que potencien la seguridad del alumnado, para ir aumentando gradualmente la complejidad de las actividades hasta que su resolución permita alcanzar el nivel de competencia requerido.

Entre las actividades propuestas podríamos destacar:

Coordinación de las actuaciones propias y de la dirección o del grupo de trabajo a quien presta soporte:

- Análisis de las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y los métodos para evitarlas.

- Empleo de las herramientas adecuadas para una correcta gestión del tiempo.

- Selección del tipo de agenda apropiada en cada situación, en función de su utilidad y usabilidad.

- Coordinación de agendas de las personas implicadas en cada evento.

- Utilización de las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.

Planificación de las tareas de su puesto de dirección:

- Aplicación de los niveles de autonomía y responsabilidad asignados.

–Gestión y organización de recursos materiales, humanos e instalaciones teniendo en cuenta el “diseño para todos”.

–Generación de un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.

–Gestión y mantenimiento actualizado de las redes de contactos, formales e informales.

–Selección de los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso.

–Establecimiento de los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente o de la asistenta de dirección cumpliendo plazos y niveles de calidad.

Organización de reuniones y eventos corporativos:

–Aplicación de criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.

–Planificación de los recursos personales y materiales necesarios, elaborando los presupuestos totales y parciales e indicando las condiciones de pago y sus plazos.

–Fomento del diálogo y de la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad y la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo.

–Evaluación de las ofertas de empresas organizadoras de eventos.

–Contratación de los servicios necesarios para reuniones y eventos.

–Organización de la logística necesaria a la reunión o evento.

–Confeción de los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento.

Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

–Organización de la logística necesaria al viaje o desplazamiento.

–Selección del modo de transporte en cada caso.

–Negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio.

–Preparación de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje.

–Recopilación de información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas, y protocolo y usos del país de destino.

–Análisis de las posibles incidencias y de los aspectos de seguridad apropiados en función del tipo de viaje o desplazamiento organizado.

El primer bloque de contenidos de este módulo tiene relación con todos los demás módulos y, por tanto, resulta conveniente aplicar los conceptos desarrollados en dicho bloque en el resto de módulos. En los demás contenidos tiene relación con el de Protocolo empresarial de manera muy directa y, en menor medida, con los de Comunicación y atención al cliente y Gestión avanzada de la información.

Módulo Profesional: Gestión avanzada de la información

Código: 0663

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Duración: 170 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado una propuesta de gestión administrativa de un proyecto acorde con los objetivos que se pretenden con el mismo.

b) Se han definido las tareas que se deben llevar a cabo relacionadas con el soporte administrativo del proyecto.

c) Se han identificado las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada una de las fases de los proyectos.

d) Se han gestionado los recursos y requisitos (tiempos, costes, calidad, recursos humanos), así como los riesgos derivados del proyecto.

e) Se ha supervisado y revisado cada una de las fases del proyecto.

f) Se ha establecido la estructura organizativa, asignando los diferentes roles y responsabilidades.

g) Se han redactado y presentado informes a los diversos agentes interesados en el proyecto (stakeholders).

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha determinado el tipo de aplicación ofimática necesaria para la elaboración y presentación de documentos.

b) Se han elaborado plantillas específicas adaptadas al tipo de documento que se va a elaborar.

c) Se han realizado las macros adecuadas para la automatización de trabajos repetitivos.

d) Se han seleccionado los datos adecuados para la integración del documento.

e) Se ha efectuado la combinación de la correspondencia a través de la selección de los datos necesarios.

f) Se han utilizado páginas web para la obtención de posibles gráficos, diagramas o dibujos.

g) Se han confeccionado documentos organizados con formato y presentación adecuados.

h) Se ha presentado y publicado el trabajo final según los requerimientos de tiempo y forma.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha determinado el equipamiento y material necesario.

b) Se ha efectuado un guion para la producción audiovisual.

c) Se han descrito los formatos de audio y vídeo más habituales.

d) Se han seleccionado y ordenado los clips de audio y vídeo.

e) Se han introducido los archivos de audio digital en la aplicación informática.

f) Se han editado los archivos de audio y vídeo digital en la aplicación informática.

g) Se han insertado los títulos y rótulos necesarios en la aplicación informática.

h) Se ha efectuado la autoría y generación de la presentación en soporte óptico.

i) Se ha efectuado la conversión a otros formatos aptos para su difusión por Internet.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han utilizado aplicaciones web para la gestión de mensajería electrónica.

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

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

Criterios de evaluación:

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

Contenidos.

Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

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

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

- Los paquetes ofimáticos. Uso integrado.
- Las plantillas de trabajo ofimático.
- Automatización del trabajo. Macros.

- Importación y exportación de datos a documentos.
 - Trabajo con gráficos.
 - La web como fuente de recursos.
 - La transferencia de la información.
 - La revisión del documento final.
 - Presentación y publicación del documento final.
- Elaboración de presentaciones audiovisuales:
- Introducción al vídeo digital.
 - El guión.
 - Formatos de archivos de audio y vídeo.
 - Aplicaciones de edición de vídeo digital.
 - Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
 - Creación de vídeos para su difusión por Internet.

Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:

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

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

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

Orientaciones didácticas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para dotar al alumnado de los conocimientos para gestionar proyectos a través de una aplicación específica de control, así como la integración de diversas aplicaciones de ofimática de cara a una mayor eficiencia en el desarrollo de estas tareas y otras como la gestión de las comunicaciones y de las herramientas de la web.

La organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo se recomienda hacerlo de forma eminentemente práctica y cercana a casos reales del mundo empresarial, ajustándose a las necesidades e intereses de las empresas que se encuentran en constante evolución debido a los avances continuos en nuevas tecnologías.

La secuenciación de contenidos que se propone como más adecuada se corresponde con la expuesta en el detalle de contenidos, organizados en cinco bloques:

- Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control.

- Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos.
- Elaboración de presentaciones audiovisuales.
- Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0.
- Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD).

La metodología más aconsejada para el desarrollo de los contenidos de este módulo sería una metodología activa, favoreciendo que el alumnado sea autónomo en el aprendizaje. Además, los contenidos aprendidos deben ser funcionales, ya que se trata de utilizarlos en circunstancias reales de la vida laboral. En este aspecto, debido a que todo lo que tiene que ver con las tecnologías de la información avanza muy rápidamente, el alumnado debe ser capaz de adaptarse a estos cambios. Para ello, en el desarrollo de los contenidos de los bloques del módulo, aunque inicialmente tengan una explicación por parte del profesorado, conviene que el papel del docente sea el de organizar y dirigir la actividad de forma que el alumnado sea autónomo en su trabajo y trate de resolver, a través de información contenida en la web o por otros medios, los problemas que puedan surgir. Finalmente siempre tendrán al profesorado para guiarles.

Sería conveniente darle una visión global al módulo, de forma que los diferentes bloques se relacionen entre sí como ocurre realmente en el mundo laboral. Para ello, la documentación generada en un bloque debería servir para integrarla en otros bloques. Por ejemplo los documentos obtenidos del bloque Elaboración de documentos mediante integración de textos, datos, imágenes y gráficos se pueden utilizar en la elaboración de presentaciones o vídeos del bloque Elaboración de presentaciones audiovisuales. Así mismo, las presentaciones audiovisuales, así como las imágenes, gráficos y textos, se pueden integrar en el bloque de Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0 en la creación y gestión de contenidos en las páginas web. Toda la documentación generada, entre otra, podría servir para el último bloque Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental. Y, por último, todo lo anterior podría integrarse dentro de la gestión de un proyecto que podría durar todo el curso para que el alumnado aprenda a gestionar actividades a corto plazo con otras a más largo plazo.

Dado el carácter eminentemente práctico del módulo en relación al uso de diferentes aplicaciones informáticas y dispositivos de hardware, es fundamental incidir en la necesidad de realizar las actividades que se relacionan, utilizando las TIC, así como el software de las aplicaciones elegidas para el desarrollo de cada uno de los bloques. Estos recursos estarán a disposición del resto de módulos que precisan la utilización de aplicaciones y equipos para su desarrollo.

Además, sería recomendable que el alumnado dispusiera de un equipo para trabajar, con auriculares, micrófono y cámara web en varios de ellos. Respecto al tipo de actividades a realizar en el aula, se sugieren, entre otras, las siguientes:

Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

- Planificación de forma coordinada y en equipo de actividades, tareas y plazos de un proyecto.
- Asignación de recursos y requisitos a las diferentes actividades y tareas.
- Seguimiento del proyecto realizando los ajustes necesarios.
- Presentación de informes del proyecto a los diferentes agentes interesados en el proyecto (stakeholders).

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

- Búsqueda y elaboración de plantillas específicas, así como su utilización posterior, adaptadas al tipo de documento a elaborar.
- Realización de macros en distintas aplicaciones ofimáticas para automatizar tareas repetitivas, así como su utilización posterior.

- Importar y exportar datos entre distintas aplicaciones de un paquete ofimático.
- Transferir información entre las distintas aplicaciones ofimáticas.
- Vincular información entre documentos generados en distintas aplicaciones de forma que se actualicen de manera automática.
- Elaboración de al menos un documento que integre textos, datos, imágenes y gráficos obtenidos de diferentes aplicaciones.

Elaboración de presentaciones audiovisuales:

- Captura de audio y video para la realización de un video digital en la aplicación informática.
- Edición en la línea de tiempo de la aplicación de audio y video seleccionado.
- Inserción de títulos y de transiciones entre escenas.
- Conversión del video digital a otros formatos para su difusión en internet.

Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:

- Utilización de aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web.
- Creación y mantenimiento de una página web corporativa a través de un editor online sencillo integrando archivos generados en los bloques anteriores.
- Realización de comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste.
- Coordinación de calendarios y agendas mediante aplicaciones web.

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

- Escaneado de documentos y subida al programa de gestión documental.
- Distribución, custodia y recuperación de documentos siguiendo los parámetros establecidos y cumpliendo con la LPD.
- Creación de, al menos, un workflow adaptado a las necesidades de la empresa.
- Utilización de la firma digital para la presentación de documentos y transmisión de datos a otras empresas privadas y organismos públicos.

Este módulo está relacionado con el módulo Ofimática y proceso de la información, siendo en algunos bloques complemento o ampliación del mismo. Conviene, por ello, una coordinación inicial, para saber qué aspectos requieren mayor trabajo, en función de los menos trabajados el curso anterior, y por tanto reforzarlos con más actividades.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral

Código: 0665

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Duración: 70 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes, y formación propia para la toma de decisiones.
- b) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral en el ámbito local, regional, nacional y europeo para el Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

d) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

e) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han identificado las principales técnicas de comunicación.

d) Se han identificado los elementos necesarios para desarrollar una comunicación eficaz.

e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

f) Se han valorado las habilidades sociales requeridas en el sector profesional para mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo.

g) Se ha identificado la documentación utilizada en los equipos de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

h) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

i) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

j) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes, así como los procedimientos para su resolución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos más importantes del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran, incluidas las bases de cotización del trabajador y las cuotas correspondientes al trabajador y al empresario.

g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

b) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.

c) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario y trabajador dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se ha identificado la existencia de diferencias en materia de Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en diferentes supuestos prácticos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de prestaciones por desempleo de nivel contributivo básico y no contributivo acorde a las características del alumnado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado los diferentes tipos de actividades del sector de la asistencia a la dirección, en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, identificando los riesgos profesionales.

b) Se han clasificado los factores de riesgo existentes.

c) Se han identificado los tipos de daños profesionales (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) derivados de los riesgos profesionales.

d) Se ha determinado el concepto y el proceso de la evaluación de riesgos en la empresa.

e) Se han identificado y evaluado diferentes tipos de riesgos, proponiendo medidas preventivas y realizando el seguimiento y control de la eficacia de las mismas.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

g) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

h) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las competencias y responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa básica existente en prevención de riesgos laborales.

b) Se han identificado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

c) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

d) Se han identificado las responsabilidades de todos los agentes implicados en la elaboración de un plan de riesgos.

e) Se han descrito las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.

h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una pequeña y mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo laboral del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de heridos en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Contenidos.

Búsqueda activa de empleo:

–Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

–El proceso de toma de decisiones.

–Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.

–Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea.

–Proceso de acceso al empleo público.

–Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

–Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

–Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.

–Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo relacionados con el Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

–Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea.

–Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

–Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

–Clases de equipos en el sector de la asistencia a la dirección según las funciones que desempeñan.

–Características de un equipo de trabajo eficaz.

–Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Estrategias de comunicación eficaz.

–Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.

–La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

–Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

–Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

Contrato de trabajo:

–El derecho del trabajo.

–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.

–Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.

–Recibo de salarios.

–Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

–Representación de los trabajadores.

–Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

–Conflictos colectivos de trabajo.

–Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.

–Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.

Seguridad Social, empleo y desempleo:

–El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

–Estructura del sistema de la Seguridad Social.

–Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

–La acción protectora de la Seguridad Social.

–La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.

–Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Evaluación de riesgos profesionales:

- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
- Procesos de trabajo con riesgos específicos en la industria del sector.
- Valoración del riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las diferentes situaciones de riesgo.

Planificación de la prevención en la empresa:

- Plan de prevención.
- Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.
- Organización de la gestión de la prevención en la empresa.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Aplicación de medidas de prevención y protección:

- Selección del protocolo de actuación.
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Identificación de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos y aplicación.
- Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Orientaciones didácticas.

Con este módulo el alumnado adquiere las destrezas y actitudes básicas para la inserción en el mundo laboral y para el desarrollo de su carrera profesional, tanto en el ámbito geográfico español como europeo en el sector de la asistencia a la dirección.

En cuanto a la secuenciación de los contenidos, teniendo presente la competencia del centro para adoptar las decisiones que considere más apropiadas, se podría comenzar con los relativos a legislación laboral, seguridad social y equipos de trabajo ya que estos contenidos son necesarios para el desarrollo del proyecto/plan de empresa en el módulo de Empresa e

iniciativa emprendedora. A continuación, podrían plantearse los contenidos relacionados con seguridad y salud laboral, cuya aplicación práctica podría plasmarse en la realización del Plan de prevención relativo al proyecto de empresa anteriormente citado. Se podría proseguir con gestión del conflicto y, finalmente, se podría tratar el bloque de búsqueda de empleo como paso previo a su inserción en el mercado laboral.

Para la consecución de los resultados de aprendizaje de este módulo se pueden seleccionar múltiples actividades, siendo algunas de ellas las siguientes:

- Realizar pruebas de orientación profesional y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales con el fin de comprobar la coherencia personal entre formación y aspiraciones.

- Planificar la propia carrera: establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias, planteándose objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada y responsabilizándose del propio aprendizaje.

- Identificar los medios y organismos que nos pueden ayudar a la búsqueda de empleo, tanto en nuestro entorno más próximo como en el europeo, utilizando herramientas apropiadas para ello.

- Preparar y cumplimentar la documentación necesaria en los procesos de búsqueda de empleo: currículum vitae, entrevistas de trabajo, test psicotécnicos y otros.

- Realizar alguna actividad de forma individual y en grupo y comparar los resultados.

- Realizar actividades de comunicación.

- Realizar presentaciones en clase.

- Simular una situación de conflicto y plantear diferentes formas de resolución.

- Identificar la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector.

- Comparar el contenido del Estatuto de los Trabajadores con el de un convenio colectivo del sector correspondiente al ciclo que se cursa.

- Simular un proceso de negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

- Elaborar recibos de salarios de diferente grado de dificultad.

- Elaborar un Plan de prevención para el proyecto/plan de empresa que se desarrollará en el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora.

- Identificar las diferentes situaciones que protege la Seguridad Social.

- Analizar las situaciones de riesgo que se pueden producir en los puestos de trabajo más comunes a los que se puede acceder desde el ciclo, proponer medidas preventivas y planificar la implantación de las medidas preventivas, todo ello de acuerdo a la normativa vigente.

- Programar y realizar visitas a empresas del sector que permitan conocer al alumnado la realidad del sector productivo.

El uso de medios audiovisuales y/o de Internet, para los diferentes contenidos del módulo, permitirá llevar a cabo un proceso de enseñanza-aprendizaje rápido y eficaz, donde el alumnado, de manera autónoma, pueda resolver progresivamente las actuaciones y situaciones propuestas.

Los módulos de Formación y orientación laboral y Empresa e iniciativa emprendedora deben mantener una estrecha relación, coordinándose tanto en los contenidos como en los aspectos metodológicos.

Cabe destacar la conveniencia de utilizar el proyecto/plan de empresa que se abordará en el módulo de Empresa e iniciativa emprendedora como aplicación directa de los contenidos impartidos en Formación y orientación laboral, lo que permitirá potenciar la parte práctica de los contenidos de este módulo.

Igualmente, se debería prestar atención a la relación con los módulos impartidos en los talleres, laboratorios, etc. para complementar la formación relacionada con la salud laboral.

Módulo Profesional: Proyecto de asistencia a la dirección

Código: 0664

Equivalencia en créditos ECTS: 5

Duración: 30 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.
- b) Se han caracterizado las empresas tipo, indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
- d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.
- e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.
- f) Se han determinado las características específicas requeridas por el proyecto.
- g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.
- h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de las nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.
- i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
- b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.
- c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir, identificando su alcance.
- e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.
- f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3. Planifica la ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han secuenciado las actividades, ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- b) Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.

c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.

d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.

e) Se han identificado los riesgos inherentes a la ejecución, definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.

f) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la puesta en práctica.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.

4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.

b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.

c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.

d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.

e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.

f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando este existe.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo

Código: 0667

Equivalencia en créditos ECTS: 22

Duración: 350 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes, con el desarrollo de la actividad empresarial.

d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

–La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.

–Las actitudes personales (puntualidad y empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza y responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.

–Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

–Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

–Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.

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

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

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.

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

d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando las incidencias relevantes que se presenten.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.

j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han detectado las necesidades de comunicación de los diferentes procesos de trabajo.

b) Se han identificado los equipos e instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.

c) Se ha interpretado el contenido de los documentos y las gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimientos.

- d) Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.
 - e) Se ha verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
 - f) Se ha acomodado el estilo, el medio de comunicación y la documentación al cliente o instancia demandante del producto o servicio.
 - g) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.
4. Planifica y desarrolla tareas de apoyo a la gerencia, grupo de trabajo o proyecto, relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa, proponiendo líneas de actuación y supervisando las tareas del equipo a su cargo.

Criterios de evaluación:

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

Orientaciones pedagógicas.

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

ANEXO 3

Unidades formativas

A) Organización de módulos en unidades formativas

MÓDULO PROFESIONAL 0647: GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL (100 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0647 - UF01(NA)	Las administraciones públicas	30
0647 - UF02(NA)	El Derecho en la actividad empresarial	20
0647 - UF03(NA)	Constitución de una empresa. Contratos privados	30
0647 - UF04(NA)	Documentación de los organismos públicos	20

MÓDULO PROFESIONAL 0649: OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN (220 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0649 - UF01(NA)	Operatoria de teclados	50
0649 - UF02(NA)	Iniciación sistema operativo y redes	20
0649 - UF03(NA)	Procesador de texto	30
0649 - UF04(NA)	Hojas de cálculo	30
0649 - UF05(NA)	El correo electrónico y la agenda electrónica	20
0649 - UF06(NA)	Bases de datos	20
0649 - UF07(NA)	Herramientas de internet y elaboración de presentaciones	50

MÓDULO PROFESIONAL 0650: PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL (220 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0650 - UF01(NA)	Contabilidad de las operaciones comerciales	60
0650 - UF02(NA)	Aplicación informática contable	50
0650 - UF03(NA)	Gestión tributaria	40
0650 - UF04(NA)	Documentación administrativa de la compraventa	30
0650 - UF05(NA)	Gestión de cobros y pagos. Control de tesorería	40

MÓDULO PROFESIONAL 0651: COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE (160 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0651 - UF01(NA)	Técnicas de comunicación empresarial y atención al cliente	60
0651 - UF02(NA)	La comunicación oral en la empresa	40
0651 - UF03(NA)	La comunicación escrita en la empresa	60

MÓDULO PROFESIONAL 0179: INGLÉS (200 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0179 - UF01 (NA)	Inglés avanzado I	130
0179 - UF02 (NA)	Inglés avanzado II	70

MÓDULO PROFESIONAL 0180: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA (200 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0180 - UF01 (NA)	Introducción a la segunda lengua extranjera I	100
0180 - UF02 (NA)	Introducción a la segunda lengua extranjera II	100

MÓDULO PROFESIONAL 0648: RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (60 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0648 - UF01(NA)	Ética y responsabilidad social corporativa	20
0648 - UF02(NA)	Selección y formación de personal en la empresa	40

MÓDULO PROFESIONAL 0661: PROTOCOLO EMPRESARIAL (110 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0661 - UF01 (NA)	Fundamentos y elementos de relaciones públicas	30
0661 - UF02 (NA)	Técnicas de protocolo	40
0661 - UF03 (NA)	Compromisos de calidad empresarial. Atención al cliente	40

MÓDULO PROFESIONAL 0662: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES (110 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0662 - UF01 (NA)	Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral	20
0662 - UF02 (NA)	Imagen corporativa	60
0662 - UF03 (NA)	Organización de viajes nacionales e internacionales	30

MÓDULO PROFESIONAL 0663: GESTIÓN AVANZADA DE LA INFORMACIÓN (170 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0663 - UF01 (NA)	Planificación y gestión de proyectos	30
0663 - UF02 (NA)	Integración de aplicaciones ofimáticas	40
0663 - UF03 (NA)	Elaboración de presentaciones audiovisuales para web	30
0663 - UF04 (NA)	Gestión empresarial con herramientas web	40
0663 - UF05 (NA)	La gestión documental informatizada. (SGD)	30

MÓDULO PROFESIONAL 665: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL (70 H)		
CÓDIGO	UNIDAD FORMATIVA	DURACIÓN (H)
0665 - UF01 (NA)	Nivel básico en prevención de riesgos laborales	30
0665 - UF02 (NA)	Relaciones laborales y Seguridad Social	20
0665 - UF03 (NA)	Inserción laboral y resolución de conflictos	20

B) Desarrollo de unidades formativas

Módulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial

Código: 0647

Duración: 100 horas

Unidad formativa: Las administraciones públicas

Código: 0647 - UF01 (NA)

Duración: 30 horas

- Estructura de los poderes públicos establecidos en la Constitución Española.
- El Gobierno y la Administración General del Estado.
- Las Comunidades Autónomas.
- Las Administraciones locales.
- Los organismos públicos.
- La Unión Europea.

Unidad formativa: El Derecho en la actividad empresarial

Código: 0647 - UF02 (NA)

Duración: 20 horas

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

Unidad formativa: Constitución de una empresa. Contratos privados

Código: 0647 - UF03 (NA)

Duración: 30 horas

- Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades.
- Documentación de constitución y modificación.
- Formalización de la documentación contable.
- Fedatarios públicos.
- Registros oficiales de las administraciones públicas.
- Elevación a público de documentos: documentos notariales habituales.
- Ley de Protección de Datos.
- Normativa referente a los plazos obligatorios. Conservación y custodia de la documentación.
- Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.
- Análisis del proceso de contratación privada.

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

Unidad formativa: Documentación de los organismos públicos

Código: 0647 - UF04 (NA)

Duración: 20 horas

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

Módulo Profesional: Ofimática y proceso de la información
Código: 0649
Duración: 230 horas

Unidad formativa: Operatoria de teclados

Código: 0649 - UF01 (NA)

Duración: 50 horas

- 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.

Unidad formativa: Iniciación sistema operativo y redes

Código: 0649 - UF02 (NA)

Duración: 20 horas

- Elementos de hardware.
- Elementos de software.
- Sistemas operativos.
- Redes locales.

Unidad formativa: Procesador de texto

Código: 0649 - UF03 (NA)

Duración: 30 horas

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

Unidad formativa: Hojas de cálculo

Código: 0649 - UF04 (NA)

Duración: 30 horas

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga de hojas de cálculo.
- Diseño, formato y edición de hojas de cálculo.
- Gráficos.

- Tratamiento de datos.
- Otras utilidades.
- Gestión de archivos.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

Unidad formativa: El correo electrónico y la agenda electrónica

Código: 0649 - UF05 (NA)

Duración: 20 horas

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

Unidad formativa: Bases de datos

Código: 0649 - UF06 (NA)

Duración: 20 horas

- 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.

Unidad formativa: Herramientas de internet y elaboración de presentaciones

Código: 0649 - UF07 (NA)

Duración: 50 horas

- Internet y navegadores.
- Utilidad de los navegadores.
- Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web.
- Herramientas Web 2.0.
- Compresión y descompresión de archivos.
- Buscadores de información.
- Importación/exportación de la información.
- Técnicas de archivo.
- El archivo informático. Gestión documental.
- Archivos integrados por varias aplicaciones: hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos y otros.

–Grabación, transmisión, recepción y comprensión. Dispositivos de captación y reproducción.

–Contenido visual y/o sonoro.

–Objetivo de la comunicación de los contenidos.

–Inserción en otros medios o documentos.

–Obsolescencia y actualización.

–Estructura, funciones y diseño de presentaciones.

Módulo Profesional: Proceso integral de la actividad comercial

Código: 0650

Duración: 220 horas

Unidad formativa: Contabilidad de las operaciones comerciales

Código: 0650 - UF01 (NA)

Duración: 60 horas

- La actividad económica. Financiación e inversión.
- La contabilidad. El Plan General de Contabilidad.
- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Los libros contables.
- Registro contable de las operaciones comerciales.
- Desarrollo del ciclo contable.

Unidad formativa: Aplicación informática contable

Código: 0650 - UF02 (NA)

Duración: 50 horas

- Mantenimiento de cuentas.
- Introducción de datos contables.
- Revisión y cotejo de apuntes contables.
- Impresión de Cuentas Anuales.

Unidad formativa: Gestión tributaria

Código: 0650 - UF03 (NA)

Duración: 40 horas

- Marco tributario español.
- Clasificación de los impuestos.
- Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.
- Devengo y gestión tributaria.

Unidad formativa: Documentación administrativa de la compraventa

Código: 0650 - UF04 (NA)

Duración: 30 horas

- La actividad comercial.
- Cálculos de la actividad comercial. Cálculos comerciales en la facturación.
- Documentos administrativos de la compraventa.
- Libros de registro de facturas.

Unidad formativa: Gestión de cobros y pagos. Control de tesorería

Código: 0650 - UF05 (NA)

Duración: 40 horas

- Capitalización simple y compuesta.
- Cálculo del descuento simple. El descuento bancario.

–Equivalencia financiera. Fraccionamiento del tanto de interés. Tanto nominal y tanto efectivo TAE.

–Productos y servicios financieros básicos.

–Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.

–Medios de cobro y pago.

–Libros de registro de tesorería.

–Gestión de cuentas bancarias. Banca on-line.

–Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.

–Componentes del presupuesto de tesorería. Interpretación del presupuesto de tesorería. Corrección de los desequilibrios.

Módulo Profesional: Comunicación y atención al cliente

Código: 0651

Duración: 160 horas

Unidad formativa: Técnicas de comunicación empresarial y atención al cliente

Código: 0651 - UF01 (NA)

Duración: 60 horas

- Funciones en la organización empresarial.
- Tratamiento de la información.
- Elementos y barreras de la comunicación.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La comunicación interna en la empresa.
- La comunicación externa en la empresa.
- Calidad del servicio y atención de demandas.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.
- Técnicas de atención al cliente.
- Relaciones públicas.
- Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.
- Instituciones y organismos de protección al consumidor.
- Reclamaciones y denuncias.
- Mediación y arbitraje.
- El proceso posventa, técnicas de gestión de la calidad en el proceso.

Unidad formativa: La comunicación oral en la empresa

Código: 0651 - UF02 (NA)

Duración: 40 horas

- Principios básicos en la comunicación oral.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Utilización de técnicas de imagen personal.
- Realización de entrevistas y/o presentaciones.
- La comunicación telefónica, componentes de la atención telefónica, expresiones adecuadas y cortesía en las comunicaciones telefónicas.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- La centralita. Preparación y realización de llamadas. Identificación de los interlocutores. Tratamiento de distintas categorías de llamadas.
- Uso del listín telefónico.
- La videoconferencia.

Unidad formativa: La comunicación escrita en la empresa

Código: 0651 - UF03 (NA)

Duración: 60 horas

- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional.
- Redacción de documentos profesionales.
- Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La "netiqueta".
- Técnicas de comunicación escrita.
- Herramientas para la corrección de textos.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Técnicas de archivo.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- El correo electrónico.

Módulo profesional: Inglés
Código: 0179
Duración: 200 horas

Unidad formativa: Inglés avanzado I

Código: 0179-UF01(NA)

Duración: 130 horas

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0179.a) Inglés, del currículo.

Unidad formativa: Inglés avanzado II

Código: 0179-UF02(NA)

Duración: 70 horas

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0179.b) Inglés, del currículo. En esta unidad formativa se hará especial hincapié en el desarrollo de las destrezas de interacción oral y expresión escrita.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera

Código: 0180

Duración: 200 horas

Unidad formativa: Introducción a la segunda lengua extranjera I

Código: 0180-UF01 (NA)

Duración: 100 horas

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0180.a) Segunda lengua extranjera, del currículo.

Unidad formativa: Introducción a la segunda lengua extranjera II

Código: 0180-UF02 (NA)

Duración: 100 horas

El desarrollo de esta unidad formativa se corresponde con lo establecido en el módulo profesional 0180.b) Segunda lengua extranjera, del currículo. En esta unidad formativa se hará especial hincapié en el desarrollo de las destrezas de interacción oral y expresión escrita.

Módulo Profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa

Código: 0648

Duración: 60 horas

Unidad formativa: Ética y responsabilidad social corporativa

Código: 0648 - UF01 (NA)

Duración: 20 horas

- La empresa como comunidad de personas.
- Principios éticos.
- Comportamientos no éticos.
- La comunidad de implicados ("stakeholders").
- Ética empresarial, competitividad y globalización.
- Valores empresariales y sociales.
- Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa.
- Códigos de conducta y buenas prácticas.

Unidad formativa: Selección y formación de personal en la empresa

Código: 0648 - UF02 (NA)

Duración: 40 horas

- Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos.
- Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal.
- Registro y archivo de la información y documentación.

Módulo Profesional: Protocolo empresarial

Código: 0661

Duración: 110 horas

Unidad formativa: Fundamentos y elementos de relaciones públicas

Código: 0661-UF01 (NA)

Duración : 30 horas

- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa.
- La responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).

Unidad Formativa: Técnicas de protocolo

Código: 0661-UF02 (NA)

Duración: 40 horas

- Normas de protocolo empresarial.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Presupuestos.
- Normas legales sobre protocolo institucional.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Presupuestos y reservas presupuestarias.
- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normativa de la organización.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

Unidad formativa: Compromisos de calidad empresarial. Atención al cliente

Código: 0661-UF03 (NA)

Duración : 40 horas

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo.
- Garantías del producto/servicio.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones.
- Promoción de actitudes de atención 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. Cultura de empresa. Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

Módulo Profesional: Organización de eventos empresariales

Código: 0662

Duración: 110 horas

Unidad formativa: Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral

Código: 0662-UF01 (NA)

Duración : 20 horas

- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
- El conflicto. Resolución de conflictos.
- Sistemas de información con accesos restringidos.

Unidad formativa: Imagen corporativa

Código: 0662-UF02 (NA)

Duración : 60 horas

- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos de optimización del tiempo.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas.
- Aplicaciones específicas.
- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos.
- Tramitación de documentos.
- Calidad del servicio de secretaría.

Unidad formativa: Organización de viajes nacionales e internacionales

Código: 0662-UF03 (NA)

Duración : 30 horas

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

Módulo Profesional: Gestión avanzada de la información
Código: 0663
Duración: 170 horas

Unidad formativa: Planificación y gestión de proyectos

Código: 0663-UF01 (NA)

Duración: 30 horas

- El proyecto. Concepto de "Project Management".
- La organización del proyecto.
- La planificación del proyecto.
- La programación del proyecto.
- Métodos de seguimiento y control de proyecto.
- Presentación de resultados. Informes y gráficos.

Unidad formativa: Integración de aplicaciones ofimáticas

Código: 0663-UF02 (NA)

Duración: 40

- Los paquetes ofimáticos, uso integrado.
- Las plantillas de trabajo ofimático. Elaboración, búsqueda y utilización.
- La automatización del trabajo. Macros.
- La importación y exportación de datos entre distintas aplicaciones ofimáticas.
- La transferencia de la información entre aplicaciones ofimáticas.
- Vinculación y actualización automática de la información entre distintas aplicaciones ofimáticas.
- Elaboración, presentación y publicación de documentos largos.

Unidad formativa: Elaboración de presentaciones audiovisuales para web

Código: 0663-UF03 (NA)

Duración: 30 horas

- Introducción al video digital: concepto y utilidad.
- El guion: mensaje, auditorio, objetivo y medios.
- Formatos de archivos de audio y vídeo, conversión de formatos.
- Aplicaciones de edición de vídeo digital.
- La producción del video digital. Autoría en soportes de discos digitales.
- La creación de videos para su difusión por Internet.

Unidad formativa: Gestión empresarial con herramientas web.

Código: 0663-UF04 (NA)

Duración: 40 horas

- El correo web.
- La oficina virtual en Internet.

- Procedimientos de elaboración colaborativa de documentos.
- La creación de páginas web y la gestión de contenidos.
- La integración de herramientas web.
- Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en Internet.

Unidad formativa: La gestión documental informatizada (SGD)

Código: 0663-UF05 (NA)

Duración: 30 horas

- La Gestión documental informatizada. Concepto. Ventajas e inconvenientes.
- Elementos de un sistema de gestión documental.
- Conversión digital de documentos: escaneo, ajustes de imagen, formatos y compresión de documentos.
- Procesos y control de la gestión documental: workflow y reglas.
- Sistemas de almacenamiento de la información.
- Sistemas de clasificación de documentos en SGD.
- La creación de copias de seguridad.
- Aspectos legales de la gestión documental. LPD. Firma digital.
- Sistemas de control de la seguridad.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral

Código: 0665

Duración: 70 horas

Unidad formativa: Nivel básico en prevención de riesgos laborales

Código: 0665 - UF01 (NA)

Duración: 30 horas

- Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad.
- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- El riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales.
- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organización de la gestión de la prevención en la empresa.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales.
- Valoración del riesgo.
- Adopción de medidas preventivas: su planificación y control.
- Medidas de prevención y protección individual y colectiva.
- Plan de prevención y su contenido.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia de una PYME.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Urgencia médica / primeros auxilios. Conceptos básicos.
- Formación de los trabajadores en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
- Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Unidad formativa: Relaciones laborales y Seguridad Social

Código: 0665 - UF02 (NA)

Duración: 20 horas

- El derecho del trabajo.
- 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.
- Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- Recibo de salarios.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

- Representación de los trabajadores.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable a un determinado ámbito profesional.
- Conflictos colectivos de trabajo.
- Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo entre otros.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
- El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.
- Estructura del sistema de la Seguridad Social.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- La acción protectora de la Seguridad Social.
- La Seguridad Social en los principales países de nuestro entorno.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Unidad formativa: Inserción laboral y resolución de conflictos

Código: 0665 - UF03 (NA)

Duración: 20 horas

- Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
- El proceso de toma de decisiones.
- Definición y análisis de un sector profesional determinado dentro del ámbito territorial de su influencia, así como a nivel nacional.
- Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector dentro del ámbito territorial de su influencia, así como en el ámbito nacional y de la Unión Europea.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional. Identificación de los organismos locales, regionales, nacionales y europeos que facilitan dicha información.
- Identificación de itinerarios formativos en el ámbito local, regional, nacional y europeo.
- Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo: modelos de currículum vitae, currículum vitae europeo y entrevistas de trabajo. Otros documentos que facilitan la movilidad de los trabajadores en el seno de la Unión Europea: documento de movilidad.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
- Clases de equipos según las funciones que desempeñan.
- Características de un equipo de trabajo eficaz.
- Habilidades sociales. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Documentación utilizada en las reuniones de trabajo: convocatorias, actas y presentaciones.
- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
- Conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación, arbitraje, juicio y negociación.

ANEXO 4

Convalidaciones y exenciones

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

MÓDULOS PROFESIONALES INCLUIDOS EN CICLOS FORMATIVOS ESTABLECIDOS EN LOGSE 1/1990	MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO (LOE 2/2006): ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
Elementos de derecho	0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial
Gestión de datos Elaboración y presentación de documentos e información	0649. Ofimática y proceso de la información
Comunicación y relaciones profesionales	0651. Comunicación y atención al cliente
Organización del servicio y trabajos de secretariado	0662. Organización de eventos empresariales
Lengua extranjera (Inglés)	0179. Inglés
Segunda lengua extranjera	0180. Segunda lengua extranjera
Formación en centro de trabajo del título de Técnico Superior en Secretariado	0667. Formación en centros de trabajo

ANEXO 5

Correspondencia entre módulos profesionales y unidades de competencia

A) Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación.

UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITADAS	MÓDULOS PROFESIONALES CONVALIDABLES
UC0988-3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas	0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial
UC0238-3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos UC0980-2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos	0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa
UC0987-3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático UC0986-3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación	0649. Ofimática y proceso de la información
UC0500-3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto UC0979-2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería	0650. Proceso integral de la actividad comercial.
UC0982-3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección	0651. Comunicación y atención al cliente
UC0983-3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización	0662. Organización de eventos empresariales
UC0984-3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección	0179. Inglés (*)
UC0985-2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección	0180. Segunda lengua extranjera (*)

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

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

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	UC0988-3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	UC0238-3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de Recursos Humanos UC0980-2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
0649. Ofimática y proceso de la información	UC0987-3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático UC0986-3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos UC0233-2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0650. Proceso integral de la actividad comercial	UC0500-3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto UC0979-2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería
0651. Comunicación y atención al cliente	UC0982-3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección
0662. Organización de eventos empresariales	UC0983-3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización
0179. Inglés	UC0984-3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección
0180. Segunda lengua extranjera	UC0985-2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección

ANEXO 6

Profesorado

A) Atribución docente.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0649. Ofimática y proceso de la información	Procesos de Gestión Administrativa	Profesores Técnicos de Formación Profesional
0650. Proceso integral de la actividad comercial	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0651. Comunicación y atención al cliente	Procesos de Gestión Administrativa	Profesores Técnicos de Formación Profesional
0179. Inglés	Inglés	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0180. Segunda lengua extranjera	Lengua Extranjera	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0661. Protocolo empresarial	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0662. Organización de eventos empresariales	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0663. Gestión avanzada de la información	Procesos de Gestión Administrativa	Profesores Técnicos de Formación Profesional
0664. Proyecto de asistencia a la dirección	Procesos de Gestión Administrativa	Profesores Técnicos de Formación Profesional
	Administración de Empresas	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria
0665. Formación y orientación laboral	Formación y Orientación Laboral	Catedráticos de Enseñanza Secundaria Profesores de Enseñanza Secundaria

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria	Formación y orientación laboral	Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Relaciones Laborales Diplomado en Trabajo Social Diplomado en Educación Social Diplomado en Gestión y Administración Pública
	Administración de Empresas	Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Gestión y Administración Pública

C) Titulaciones requeridas para los centros privados.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0649. Ofimática y proceso de la información 0651. Comunicación y atención al cliente 0663. Gestión avanzada de la información 0664. Proyecto de asistencia a la dirección	Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa 0650. Proceso integral de la actividad comercial 0179. Inglés 0180. Segunda lengua extranjera 0661. Protocolo empresarial 0662. Organización de eventos empresariales 0664. Proyecto de asistencia a la dirección 0665. Formación y orientación laboral	Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes a efectos de docencia

ANEXO 7

Espacios

ESPACIO FORMATIVO
Aula polivalente
Aula de administración y gestión