



Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional

Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua



ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN

Diseño Curricular Base

**TÉCNICO SUPERIOR
EN ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN**



1	1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	Pag. 4
2	2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL	Pag. 4
	2.1 Competencia general	
	2.2 Relación de cualificaciones y unidades de competencia	
	2.3 Entorno profesional	
3	3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO	Pag. 6
	3.1 Objetivos generales del ciclo formativo	
	3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición	
	3.3 Módulos profesionales	
	1. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	
	2. Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa	
	3. Ofimática y proceso de la información	
	4. Proceso integral de la actividad comercial	
	5. Comunicación y atención al cliente	
	6. Inglés	
	7. Segunda lengua extranjera	
	8. Protocolo empresarial	
	9. Organización de eventos empresariales	
	10. Gestión avanzada de la información	
	11. Proyecto de Asistencia a la Dirección	
	12. Formación y Orientación Laboral	
	13. Formación en Centros de Trabajo	
4	4. ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS	Pag. 129
	4.1 Espacios	
	4.2 Equipamientos	
5	5. PROFESORADO	Pag. 130
	5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo	
6	6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES	Pag. 131
7	7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA	Pag. 132
	7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos para su convalidación o exención	
	7.2 Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación	

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

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

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

2. PERFIL PROFESIONAL Y ENTORNO PROFESIONAL

2.1 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 normas de prevención de riesgos laborales y protección ambiental.

2.2 Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

Cualificaciones Profesionales completas:

- a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.
 - UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.
 - UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
 - UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.
 - UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
- b) Asistencia a la dirección ADG309_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:
 - UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
 - UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.



UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

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

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

Cualificaciones Profesionales incompletas:

c) Administración de recursos humanos ADG084_3 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):

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.

d) Gestión financiera ADG157_3 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):

UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

2.3 Entorno profesional

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, grupo, etc.) en un contexto de creciente internacionalización. Tiene un papel básicamente interpersonal, organizacional y administrativo que puede desarrollarse en todo tipo de organizaciones (empresas nacionales o internacionales, asociaciones, agencias gubernamentales, entidades del sector público o privado, domésticas o internacionales) que dan cabida a este tipo de profesional.

La denominación de sus puestos varía sustancialmente dependiendo de las costumbres profesionales de cada sector, la mayor o menor cualificación exigida por el tipo de trabajo, la importancia relativa de las actividades que se desempeñan por delegación y el grado de responsabilidad que se le otorga. Tomando en cuenta su papel específico de apoyo a un superior o grupo de trabajo, el asistente o la asistente de dirección trabaja habitualmente por cuenta ajena y actúa, bien sólo o bien 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 o asistente a la dirección.
- Asistente o asistente personal.
- Secretaria o secretario de dirección.
- Asistente o asistente de despachos y oficinas.
- Asistente o asistente jurídico.
- Asistente o asistente en departamentos de Recursos Humanos.
- Administrativas o administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos.

3. ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO

3.1 Objetivos generales del ciclo formativo:

1. Identificar datos y parámetros relacionándolos con los diferentes sistemas de comunicación y archivo para administrar estos sistemas.
2. 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.
3. Reconocer los actos y los tiempos que determinan la tarea de la dirección, priorizando y clasificando según criterios y procedimiento para organizar la agenda y las comunicaciones.
4. Analizar los objetivos, rasgos definitorios y fases de los diferentes eventos empresariales, caracterizando los métodos de su desarrollo para gestionar su organización.
5. Identificar los diferentes documentos jurídico-empresariales, describiendo sus características y vías de gestión para tramitarlos ante administraciones públicas.
6. 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.
7. Interpretar documentos y datos empresariales, seleccionando medios técnicos para realizar presentaciones.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.
12. Caracterizar las exigencias formales y técnicas de la comunicación empresarial, poniéndolas en conexión con diferentes contextos para elaborar documentos.
13. Analizar los diferentes procesos en los que el asistente o la asistenta de dirección tiene competencia, contrastando la suficiencia de medios, recursos y tiempos para detectar necesidades y anticipar soluciones.
14. Identificar técnicas y procedimientos, relacionándolas con los diferentes tipos de documentos y las necesidades de las empresas para clasificar, registrar y archivar comunicaciones.
15. Analizar y utilizar los recursos y las 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.
16. Desarrollar la creatividad y el espíritu de innovación para responder a los retos que se presentan en los procesos y en la organización de trabajo y de la vida personal.
17. 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.
18. Desarrollar técnicas de liderazgo, motivación, supervisión y comunicación en contextos de trabajo en grupo, para facilitar la organización y coordinación de equipos de trabajo.



19. 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.
20. Evaluar situaciones de prevención de riesgos laborales y de protección ambiental, proponiendo y aplicando medidas de prevención personales y colectivas, de acuerdo a la normativa aplicable en los procesos del trabajo, para garantizar entornos seguros.
21. Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al “diseño para todos”.
22. 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.
23. 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.
24. Reconocer sus derechos y deberes como agente activo o activa en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar como ciudadano democrático o ciudadana democrática.

3.2 Relación de módulos profesionales, asignación horaria y curso de impartición:

MÓDULO PROFESIONAL	Asignación horaria	Curso
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	100	2º
0648. Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa	99	1º
0649. Ofimática y proceso de la información	231	1º
0650. Proceso integral de la actividad comercial	231	1º
0651. Comunicación y atención al cliente	198	1º
0179. Inglés	132	1º
0180. Segunda lengua extranjera	120	2º
0661. Protocolo empresarial	120	2º
0662. Organización de eventos empresariales	140	2º
0663. Gestión avanzada de la información	120	2º
0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección	50	2º
0665. Formación y Orientación Laboral	99	1º
0667. Formación en Centros de Trabajo	360	2º
Total ciclo	2.000	

3.3 Módulos profesionales: presentación, resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos y orientaciones metodológicas

Módulo Profesional 1

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA Y EMPRESARIAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Gestión de la documentación jurídica y empresarial
Código:	0647
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	100 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	6
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado la unidad de competencia: UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.
Objetivos generales:	5 / 23

b) 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, las instituciones y las personas que las integran.

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los poderes públicos establecidos en la Constitución española y sus respectivas funciones.
- Se han determinado los órganos de gobierno de cada uno de los poderes públicos así como sus funciones, conforme a su legislación específica.
- Se han identificado los principales órganos de gobierno del poder ejecutivo de las administraciones autonómicas y locales, así como sus funciones.
- Se han definido la estructura y funciones básicas de las principales instituciones de la Unión Europea.
- 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, transmitirla a los departamentos correspondientes de la organización.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos:

1. ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LA UNIÓN EUROPEA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la organización del Estado y de las Administraciones Públicas establecida en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la CAPV. - Identificación de los órganos de gobierno de los poderes públicos en los distintos niveles administrativos y descripción de sus funciones y normas básicas de funcionamiento. - Análisis de las relaciones entre los diferentes órganos de la UE y el resto de Administraciones Públicas. - Análisis de los principios de organización administrativa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El Estado de Derecho y sus implicaciones en el funcionamiento de la Administración. - Estructura de los Poderes Públicos establecidos en la Constitución Española: <ul style="list-style-type: none"> • La separación de poderes. • El sometimiento de la Administración a la ley. - Órganos de la Administración Central: <ul style="list-style-type: none"> • El Parlamento: el Congreso y el Senado. • El Gobierno. • La Jefatura del Estado. • La Administración General del Estado. - Las Comunidades Autónomas. - Instituciones de la Comunidad Autónoma del País Vasco: <ul style="list-style-type: none"> • El Parlamento Vasco-Eusko Legebiltzarra. • El Gobierno Vasco-Eusko Jaurlaritza. • La Administración Pública Vasca. - La Administración Local: <ul style="list-style-type: none"> • La Administración Municipal: El Alcalde. Los Tenientes de Alcalde. El Pleno. La Comisión de gobierno. • Las Diputaciones. Órganos de Gobierno. Diputaciones Forales. - La Unión Europea: <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de construcción de la UE. • Instituciones: el Consejo, la Comisión y el Parlamento. - La Administración institucional de las Administraciones Públicas y la corporativa: <ul style="list-style-type: none"> • Organismos autónomos, entidades públicas empresariales, empresas públicas, agencias estatales, administraciones independientes. - La Administración Consultiva.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del principio de legalidad como garante de la no arbitrariedad de la Administración. - Consideración de la importancia de los diversos órganos administrativos y de los distintos niveles de la Administración en la toma de decisiones. - Participación activa en el funcionamiento democrático de las instituciones.



2. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN JURÍDICA REQUERIDA POR LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

<p>procedimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del ordenamiento jurídico emanado de la Constitución y de los Estatutos de Autonomía. - Distinción entre leyes y normas que las desarrollan a partir del análisis de Boletines oficiales. - Descripción del procedimiento de elaboración de las leyes. - Clasificación jerárquica de las normas jurídicas e identificación de los órganos que las elaboran, dictan y aprueban. - Localización de información jurídica por distintas vías y archivo de la misma, manual e informáticamente. - Consulta de bases de datos jurídicas para la detección de nueva normativa, jurisprudencia, modificaciones, etc.
<p>conceptuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos básicos del derecho empresarial. El Derecho y sus ramas: <ul style="list-style-type: none"> • Derecho público: Administrativo. Constitucional. Penal. Procesal. Laboral. Tributario. • Derecho privado: Derecho civil. Derecho mercantil. - Las fuentes del Derecho y principios para su aplicación: <ul style="list-style-type: none"> • Principio de jerarquía, principio de competencia, principio de ley posterior, principio de reserva de ley. - Las fuentes escritas: La Constitución Española, las leyes, las disposiciones gubernativas con rango de ley, los reglamentos y disposiciones administrativas, las leyes autonómicas, las normas forales y las ordenanzas municipales. - La elaboración de las leyes. Órganos competentes para su tramitación, aprobación y desarrollo. - Principales normas civiles y mercantiles: Código civil, Código de comercio, Ley de Sociedades Anónimas. - La publicidad de las normas jurídicas. - Diario Oficial de las Comunidades Europeas. - Los Boletines Oficiales de las distintas Administraciones Públicas. Estructura. - Otras fuentes de información jurídica: revistas especializadas, boletines estadísticos, páginas web... - La empresa como ente jurídico y económico: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de “empresa” y de “empresario” o “empresaria”. • La personalidad física y la personalidad jurídica.
<p>actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción del ordenamiento jurídico como instrumento para la garantía de los derechos individuales y colectivos. - Valoración de la importancia de la actualización de la información jurídica y de un sistema de archivo eficiente.

3. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN JURÍDICA DE LA CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO ORDINARIO DE LA EMPRESA

<p>procedimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las diferencias y similitudes entre las distintas formas societarias y la normativa aplicable a cada tipo de sociedad. - Elaboración de documentos habituales en la vida societaria a partir de modelos debidamente caracterizados: estatutos, escrituras, actas, entre otros. - Análisis de modelos de escrituras relativas a la vida societaria: de constitución, nombramiento de cargos, ampliación de capital, etc. - Identificación de aquellos documentos que deban ser elevados a público en los casos de creación, desarrollo de la actividad y modificación de las sociedades mercantiles.
------------------------	--

conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La forma jurídica de la empresa: empresario individual, sociedades mercantiles. Legislación aplicable. - La constitución y modificación de una sociedad mercantil: requisitos, procedimiento, documentación jurídica. - Los registros públicos: <ul style="list-style-type: none"> • Registro Civil, Registro Mercantil, Registro de la Propiedad Industrial, otros registros. • Funciones y estructura. - Los fedatarios públicos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos y funciones. • Los documentos notariales. Escrituras públicas. Pólizas intervenidas. Actas notariales. - Libros y documentos obligatorios en la actividad de la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • La formalización de documentación contable: exigencias contables y fiscales. • Otros: estatutos, escrituras, actas, etc. • Conservación y custodia de documentación. Plazos. - Ley de Protección de Datos. - Normativa referente a administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la importancia de la actuación de los fedatarios en la elevación a público de los documentos. - Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados. - Valoración de la trascendencia de las consecuencias del incumplimiento en la normativa relativa a elevación a documento público, protección de datos y conservación del medio ambiente.

4. CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE LA CONTRATACIÓN PRIVADA EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del proceso de contratación privada. - Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación. - Clasificación de los contratos e identificación de las normas jurídicas que los regulan. - Identificación de las necesidades de contratación, la modalidad de contratación adecuada y la legislación aplicable. Recopilación de la información necesaria y cumplimentación de contratos tipo utilizando herramientas informáticas. - Verificación del cumplimiento de los requisitos esenciales y formales de distintos contratos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad jurídica y capacidad de obrar. • Requisitos esenciales y formales. • Tipos de contratos: Civiles. Mercantiles. Laborales. Administrativos. - Principales contratos privados mercantiles y civiles: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de arrendamiento (Ley de arrendamientos urbanos). • Contrato de compraventa mercantil. • Contrato de <i>Factoring</i>.



	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de <i>Leasing</i>. • Contrato de <i>Renting</i>. • Otros. <ul style="list-style-type: none"> - Modelos de contrato: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura típica de los contratos. • Modelos de documentos tipo. - Firma digital y certificados.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia, pulcritud y exactitud en el trabajo administrativo. - Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados.

5. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS REQUERIDOS POR LOS ORGANISMOS PÚBLICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Recopilación de la información necesaria y elaboración de documentos tipo de un procedimiento administrativo. - Análisis del procedimiento de obtención de la firma electrónica: DNI-e. - Análisis de un procedimiento administrativo telemático. - Identificación de los recursos posibles ante un acto administrativo y tramitación de los mismos. - Identificación del órgano competente para resolver diversos ejemplos de recursos administrativos. - Análisis de procedimientos de contratación pública y concesión de subvenciones, identificando los requisitos para acceder al concurso o a la subvención. - Elaboración de documentos de comunicación con la Administración. - Cumplimentación de documentos internos de gestión de archivos y registros de la Administración Pública. - Tramitación de consultas a archivos y registros públicos y selección del organismo ante el cual solicitar una información concreta. - Utilización de los diversos cauces que las Administraciones Públicas ponen a nuestro servicio para la obtención de información: atención telefónica, páginas web, ventanillas únicas, etc. - Identificación de los plazos en los que deben custodiarse documentos administrativos tipo y de las condiciones de integridad de los mismos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El acto administrativo: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y características. • Elementos: Subjetivos, objetivos y formales. • Clases de actos administrativos. - El silencio administrativo: <ul style="list-style-type: none"> • Plazo para resolver. • Sentido y sistema del silencio administrativo. - La eficacia del acto administrativo. - El procedimiento administrativo: concepto, regulación y competencias de las comunidades autónomas, clases, principios y estructura. - Los derechos de los ciudadanos frente a las AAPP. El Derecho a la información. Límites al derecho de información. - Los recursos administrativos y la revisión de oficio. Requisitos. Tramitación de recursos. - Recursos ordinarios: <ul style="list-style-type: none"> • Recurso de alzada. • Recurso de reposición. - Recursos extraordinarios: <ul style="list-style-type: none"> • Recurso de revisión. - La jurisdicción contencioso-administrativa: órganos y ámbito de

	<p>aplicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fases del procedimiento contencioso-administrativo. - Documentos y expedientes en la administración. Documentos internos y externos: <ul style="list-style-type: none"> • Documentación por vía telemática: firma digital y certificados. • Custodia e integridad de la documentación. - Los contratos administrativos: <ul style="list-style-type: none"> • Ley de contratos del Sector Público. Objeto y ámbito de aplicación. • Clasificación de los contratos. • Aspectos generales de la contratación pública. - Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contencioso-administrativo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia, pulcritud y exactitud en el trabajo administrativo. - Valoración de la importancia del cumplimiento de los plazos y de los requisitos formales del procedimiento administrativo. - Valoración de las posibilidades de utilización de la firma electrónica y de la seguridad informática en los procesos analizados.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

En el presente módulo, los resultados de aprendizaje tienen relación con los cinco bloques de contenidos expuestos con anterioridad:

Bloque 1. *“Estructura y organización de las administraciones públicas y la Unión Europea”.*

Bloque 2. *“Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial”.*

Bloque 3. *“Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa”.*

Bloque 4. *“Cumplimentación de los documentos de la contratación privada en la empresa”.*

Bloque 5. *“Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos”.*

Se trata de un compendio jurídico de aquello que puede afectar a la actividad de la empresa desde su constitución hasta la extinción, así como lo relativo al empresario o empresaria individual.

El **bloque 1** analiza la organización administrativa construida sobre los principios constitucionales y los tratados internacionales de la UE. Viene a responder a la pregunta: “¿Qué es la Administración pública y cómo se organiza?”.

El **bloque 2** consiste en un breve recorrido por el ordenamiento jurídico más directamente relacionado con la actividad empresarial, utilizando las fuentes de información y archivo para mantener actualizada la información jurídica relevante para la empresa. Se trata, fundamentalmente, de responder a la pregunta: “¿Qué es el ordenamiento jurídico y qué implicaciones tiene para la empresa?”.

Los **bloques 3 y 4** profundizan en dos aspectos introducidos por el anterior. El primero en la constitución y funcionamiento de la empresa bajo las diversas formas sociales, dando respuesta a la pregunta: “¿Qué forma jurídica puede tomar la empresa y cuáles



son los trámites y obligaciones legales a seguir en la constitución y en su funcionamiento cotidiano?”.

El bloque 4 se ocupa de la contratación privada en la empresa, respondiendo a la cuestión de: “¿Qué es un contrato privado y quién puede realizarlo, cuáles son sus requisitos y qué estructura tiene?”.

A lo largo del **bloque 5** debe analizarse cómo funciona la Administración pública a través del procedimiento administrativo y los trámites que, como administrado, debe realizar la empresa.

Puesto que el contenido del curso es un recorrido por el ordenamiento jurídico especialmente ligado al funcionamiento empresarial, parece inevitable comenzar por introducir la materia a través del bloque 1, en el que se analizará la organización del ente productor de dicho ordenamiento y, a continuación, abordar en el bloque 2 el análisis de los aspectos generales de dicho ordenamiento. A continuación, en los bloques siguientes se analizan aspectos concretos de la realidad jurídica que se desprende del ordenamiento.

Por ello, en lo que respecta al resto de los bloques, consideramos posible cualquier secuenciación. Ahora bien, el orden expuesto en el presente desarrollo curricular es perfectamente lógico y adecuado: se continúa por la constitución de la empresa y se abordan las obligaciones y trámites generales (bloque 3); seguidamente, se analiza la contratación privada (bloque 4); y, para finalizar, se analizan las relaciones de la empresa con la Administración pública (bloque 5).

2) Aspectos metodológicos

Los contenidos son instrumentos para el logro de los resultados de aprendizaje. No son por tanto objetivos en sí mismos. Por tanto, el profesorado debe evitar la pretensión de que los alumnos y alumnas aprendan contenidos. Las actividades que se programen deberán ir dirigidas, en todo momento, al logro de los resultados de aprendizaje y no deberán emprenderse acciones encaminadas a otros objetivos.

La mera exposición de los conceptos por parte del profesor o de la profesora limitará de manera determinante el logro de los resultados de aprendizaje. 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. Existen numerosos modos de llevar a la práctica los contenidos, pero en este módulo resulta extraordinariamente útil el estudio de casos.

El estudio de casos permite simular situaciones reales, en las que el alumnado deberá realizar procesos en los que intervendrán los contenidos programados. Con la aportación de las NTIC la tarea de preparación de dichos casos se agiliza enormemente, siendo posible la obtención de documentos, expedientes, información necesaria para la simulación de contratos y procedimientos administrativos reales vía Internet. A partir de ese conjunto de informaciones, la elaboración de los casos y su resolución no resulta excesivamente costosa.

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, etc.

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 contribuyen al aprendizaje significativo son las globales que integran el mayor número de contenidos posibles.

La coordinación del equipo de profesores y profesoras que imparten los distintos módulos del Ciclo se hace imprescindible para realizar un correcto tratamiento de aquellos contenidos que se recogen en varios módulos.

En este sentido, parece conveniente que los contenidos relacionados con los tipos de sociedades en función de su forma jurídica se aborden en profundidad en el presente módulo, teniendo en cuenta que los alumnos y las alumnas conocerán la existencia de los distintos tipos de organización a través del **módulo “Comunicación y atención al cliente”**, donde se habrá realizado previamente la introducción a estos contenidos.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Estructura y organización de las administraciones públicas y la Unión Europea:
 - Elaboración de tablas y organigramas en los que se esquematice la organización administrativa del Estado.
 - Descripción de las competencias básicas que se atribuyen a cada nivel administrativo.
- ✓ Información jurídica requerida por la actividad empresarial:
 - Elaboración de cuadros en los que se refleje la jerarquía normativa con referencia al órgano del que emanan las normas.
 - Localización de información jurídica por distintas vías.
 - Recopilación, extracto y archivo de la normativa vigente aplicable a alguna cuestión relativa a la actividad de una empresa supuesta.
- ✓ Documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa:
 - Realización de un diagrama de flujos en los que se represente el proceso de constitución empresarial y los documentos y libros obligatorios, señalando los trámites legales en cada una de las fases.
 - Elaboración de las actas y documentos típicos en un procedimiento simulado de constitución empresarial.
- ✓ Documentos de la contratación privada en la empresa:
 - En determinados casos simulados descripción de los requisitos del contrato, detectando los vicios que los hagan anulables o nulos de pleno derecho.
 - Ante situaciones simuladas, elaboración de contratos introduciendo las estipulaciones necesarias para la satisfacción de los deseos y para garantizar la protección de los intereses de cada una de las partes.
- ✓ Documentos requeridos por los organismos públicos:
 - Clasificación de diversos casos de procedimientos administrativos según su tipología.
 - Elaboración de documentos tipo de un procedimiento administrativo.
 - Tramitación de escritos a diversos órganos administrativos responsables del procedimiento administrativo.
 - Enumeración de los diferentes tipos de recursos administrativos..



Módulo Profesional 2

RECURSOS HUMANOS Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

a) Presentación

Módulo profesional:	Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa
Código:	0648
Ciclo formativo:	Administración y Finanzas
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	6
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: 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.
Objetivos generales:	9 / 17

b) 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:

- Se han determinado las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas.
- Se han identificado claramente las variables éticas y culturales de las organizaciones.
- Se han evaluado las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético.
- Se han definido estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente.
- 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:

- Se ha definido el concepto de “Responsabilidad Social Corporativa” (RSC).
- Se han analizado las políticas de recursos humanos en cuanto a motivación, mejora continua, promoción y recompensa, entre otros factores.
- 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.
- Se han descrito las buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores y las trabajadoras.
- 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:

- Se han descrito las funciones que se deben desarrollar en el área de la empresa que se encarga de la gestión de Recursos Humanos.
- Se han caracterizado habilidades de comunicación efectiva en los diferentes roles laborales.
- Se han establecido los canales de comunicación interna entre los distintos departamentos de la empresa, así como entre el personal y los departamentos.
- Se ha analizado la información que proporcionan los sistemas de control de personal para la mejora de la gestión de la empresa.
- Se ha mantenido actualizada la información precisa para el desarrollo de las funciones del Departamento de Recursos Humanos.
- Se ha establecido la manera de organizar y conservar la documentación del Departamento de Recursos Humanos en soporte convencional e informático.
- Se ha utilizado un sistema informático para el almacenamiento y tratamiento de la información en la gestión de los recursos humanos.
- 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:

- Se han identificado los organismos y empresas relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de recursos humanos.
- Se han secuenciado las fases de un proceso de selección de personal y sus características fundamentales.

- c) Se ha identificado la información que se genera en cada una de las fases de un proceso de selección de personal.
- d) Se ha valorado la importancia del reconocimiento del concepto de “perfil del puesto de trabajo” para seleccionar los currículos.
- e) Se han establecido las características de los métodos e instrumentos de selección de personal más utilizados en función del perfil del puesto de trabajo.
- f) Se ha elaborado la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección.
- g) Se han establecido las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección.
- h) Se ha registrado y archivado la información y documentación relevante del proceso de selección.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos:

1. CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA COMO COMUNIDAD DE PERSONAS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas. - Evaluación de las implicaciones entre competitividad empresarial y comportamiento ético. - Selección de indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados (<i>stakeholders</i>).
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Ética y empresa: la empresa como comunidad y sujeto moral. - Ética interna y externa en la empresa. - Variables éticas y culturales de las organizaciones. - Estilos éticos de adaptación a los cambios empresariales, a la globalización y a la cultura social presente. - El buen gobierno.

	<ul style="list-style-type: none"> - La dirección por valores. - La comunidad de implicados (<i>stakeholders</i>): directivos, empleados, accionistas, clientela y usuarios o usuarias. - Ética empresarial, competitividad y globalización. - La ética como límite. - Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. - Imagen y comunicación de comportamientos éticos.
actitudinales	- Reconocimiento de la importancia de la transparencia, la cooperación y la confianza en las comunicaciones de las organizaciones.

2. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las políticas de recursos humanos: motivación, mejora continua, promoción, recompensa, etc. - Análisis de las recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales con respecto a RSC y desarrollo de los Recursos Humanos. - Descripción de buenas prácticas e iniciativas en cuanto a códigos de conducta relacionados con los derechos de los trabajadores y las trabajadoras. - Programación de puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los Recursos Humanos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La responsabilidad social corporativa (RSC). - Políticas de recursos humanos y RSC. - Dimensión interna y externa de la RSC. - Códigos de conducta y buenas prácticas. - Instrumentos de gestión ética en la empresa.
actitudinales	- Valoración de la importancia de la aplicación de la RSC en las políticas de desarrollo de los Recursos Humanos de las empresas.

3. COORDINACIÓN DE LOS FLUJOS DE INFORMACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS A TRAVÉS DE LA ORGANIZACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las principales teorías sobre gestión de Recursos Humanos. - Identificación de las áreas de la empresa y sus funciones respectivas. - Análisis de los canales de comunicación interna, con especial hincapié en aquellos aspectos relativos a incidencias. - Análisis de la información que proporcionan los sistemas de control de personas para la mejora de la gestión. - Elaboración de formularios de recogida de datos sobre el control presencial, absentismo, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares. - Confección de informes, estadísticas y cálculos sobre los datos anteriores mediante procesadores de texto, hojas e cálculo, formatos de gráficos y presentaciones. - Creación, gestión y mantenimiento de bases de datos o sistema similar para el seguimiento y control del personal. - Registro y archivo de la información y la documentación relativa a la gestión de Recursos Humanos.
------------------------	--



conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los Recursos Humanos en la empresa. Organización formal e informal. - La participación y la motivación en el trabajo. - El Departamento de Recursos Humanos. Funciones. - Modelos de gestión de Recursos Humanos. - La comunicación en el Departamento de Recursos Humanos: <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación: ascendentes, descendentes, horizontales y verticales. • Comunicación efectiva: habilidades sociales y personales. - Sistemas de control de personal. Procedimientos de control presencial, control horario y absentismo. - Sistemas de motivación e incentivos encaminados a la reducción del absentismo. - Situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes, etc.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. - Valoración de la comunicación como valor fundamental en las relaciones laborales. - Valoración de la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad en la tramitación de la información derivada de la administración de Recursos Humanos.

4. APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los organismos y las empresas más relevantes en el mercado laboral, dedicados a la selección y formación de personal. - Identificación de las técnicas más habituales de captación y selección de personal: fuentes de reclutamiento externas e internas. - Análisis de los diferentes métodos de selección de personal: pruebas de selección, entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación. - Elaboración de la oferta de empleo. - Elaboración de la documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de selección. - Identificación de los recursos necesarios, tiempos y plazos para realizar un proceso de selección de personal. - Recepción de candidaturas. - Desarrollo de las pruebas de selección: pruebas, entrevistas, dinámicas de grupos, <i>Role Playing</i>, centros de evaluación. - Elección del candidato. - Establecimiento de vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en el proceso de selección. - Identificación de métodos y procesos fiables relativos a la salvaguarda de la información generada en procesos de selección de recursos humanos. - Registro y archivo de la información y documentación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de los recursos humanos. - Determinación del perfil profesional. - Proceso de selección de personal: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de selección. • Fases del proceso de selección. • Características del proceso.

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de aplicar los procesos de calidad establecidos para lograr una gestión eficaz. - Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores, especialmente, en los colectivos más desfavorecidos. - Valoración de las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar, como mejora de dicha actividad laboral.
----------------------	---

5. GESTIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A LA FORMACIÓN Y PROMOCIÓN DE PERSONAL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Detección de necesidades de recursos materiales y humanos en el proceso de formación. - Preparación de la documentación necesaria para una actividad formativa: manuales, listados, horarios, hojas de control. - Clasificación de las principales fuentes de subvención de la formación en función de su cuantía y requisitos. - Realización de listados de actividades de formación y reciclaje en función de programas subvencionados. - Establecimiento de las vías de comunicación orales y escritas con las personas que intervienen en los procesos de formación. - Actualización de información relativa a formación, desarrollo, compensación y beneficios de interés para los empleados y las empleadas. - Control de las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal. - Registro y archivo de la información y documentación relevante de los procesos de formación y promoción de personal.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación. - El Plan de formación: fases. - Nuevas tendencias en formación: <i>e-learning</i> y <i>coaching</i>. - Presupuesto de formación. - Métodos del desarrollo profesional: valoración del trabajo e incentivos. - Gestión y organización de la formación. - Procedimientos administrativos de seguimiento y evaluación de la formación. - Programas de formación de las Administraciones Públicas. - Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo. - Sistemas de Promoción e incentivos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la influencia de la motivación en el clima laboral. - Reconocimiento de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. - Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria profesional de las personas.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:



- Resulta imprescindible la coordinación del equipo de profesores y profesoras que imparten los distintos módulos del Ciclo, especialmente, en aquellos en los que aparecen contenidos repetidos o que, de alguna manera, presentan una interdisciplinariedad que lo aconseje.

1) Secuenciación

Parece conveniente mantener el orden presentado e iniciar el módulo con el tratamiento de las características de la empresa como comunidad de personas y la aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa.

Posteriormente, se abordarán los contenidos relativos a los flujos de información del Departamento de Recursos Humanos, el proceso de selección y los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción del personal.

2) Aspectos metodológicos

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 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 a los contenidos.

Cabe resaltar el interés y el grado de aplicación práctica de los contenidos tratados en el módulo, en un contexto de crisis económica, con continuos rumores de reformas laborales y con unos niveles de paro preocupantes que hacen que resulte vital el adecuado tratamiento y forma de encarar los procesos de selección y formación del personal.

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.

En aquellos contenidos de carácter eminentemente práctico, se aconseja comenzar con actividades sencillas que favorezcan la confianza del alumnado, para ir aumentando gradualmente los niveles de dificultad, hasta alcanzar el nivel de competencia requerido. Además de las explicaciones del profesor o de la profesora, se aconseja potenciar la participación activa del alumnado a través de diversas dinámicas como, por ejemplo:

- Realización de *Role Playing* sobre selección y formación del personal.
- Organización de diferentes cine-forum con películas cuyas temáticas aborden los contenidos impartidos (“El Método”, “Casual day”, “Glengarry Glen Ross”, “Air Up”).
- Debates sobre situaciones relacionadas con conflictos laborales, etc.

Asimismo, puede resultar interesante en el desarrollo de algunos contenidos del módulo recurrir a la colaboración de expertos (asociaciones empresariales, sindicales, agencias de selección de personal, miembros de comités de empresa...) que aporten su experiencia profesional y, a través de la comunicación directa y el diálogo con los alumnos y las alumnas, posibiliten una mayor motivación para el aprendizaje.

La realización de visitas de interés para el alumnado (por ejemplo, visitas a los Juzgados con la posibilidad de asistir a un juicio real relacionado con algún conflicto de índole laboral) constituye una actividad sumamente instructiva y motivadora.

Por último, puede ser aconsejable la utilización de plataformas de apoyo a la enseñanza (tipo Moodle) en las que el profesor o la profesora presenta diversos materiales de apoyo, ejercicios resueltos y ejercicios de autoevaluación para que los alumnos y las alumnas puedan completar su formación. De igual forma, se puede proponer la realización de prácticas guiadas, tipo *webquest*, promoviendo, de esta manera, una mayor cercanía, uso y familiaridad del alumnado con las nuevas tecnologías.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Características de la empresa como comunidad de personas:
 - Descripción de las diferentes actividades realizadas en la empresa, las personas implicadas y su responsabilidad en las mismas.
 - Selección de indicadores para el diagnóstico de las relaciones de las empresas y los interesados (*stakeholders*).
- ✓ Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC):
 - Programación de puntos de control para el contraste del cumplimiento de las políticas de RSC y códigos de conducta en la gestión de los recursos humanos.
 - Descripción de buenas prácticas e iniciativas, en cuanto a códigos de conducta, relacionados con los derechos de los trabajadores y trabajadoras.
- ✓ Coordinación de los flujos de información del Departamento de Recursos Humanos a través de la organización:
 - Elaboración de tablas y formularios para la recogida de datos: control del absentismo, incapacidad temporal, permisos, vacaciones y similares.
 - Confección y análisis de informes, estadísticas y sistemas de control.
 - Seguimiento de la normativa vigente de protección de datos, confidencialidad y buena guarda de la información sensible tratada.
- ✓ Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos:
 - Descripción de las tareas del Departamento de Recursos Humanos.
 - Clasificación y análisis de las distintas técnicas de selección de personal.
 - Preparación y realización de simulaciones de técnicas de selección de personal: entrevistas, dinámicas de grupo, *Role Playing*.
 - Descripción del procedimiento de salvaguarda de la información y datos generados en el proceso de selección de recursos humanos, siempre, en cumplimiento de la normativa vigente.
- ✓ Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación y promoción de personal:
 - Preparación de documentación de control de acciones formativas.
 - Descripción de las diferentes entidades de formación.
 - Clasificación de las fuentes de subvención de la actividad formativa.
 - Clasificación y descripción de los diferentes tipos de prácticas incentivadoras y motivacionales empleadas por las empresas.
 - Seguimiento de la normativa vigente de protección de datos, confidencialidad y accesibilidad de la información tratada.



Módulo Profesional **3** OFIMÁTICA Y PROCESO DE LA INFORMACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Ofimática y proceso de la información
Código:	0649
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	231 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	12
Especialidad del profesorado:	Procesos de Gestión Administrativa (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado a las unidades de competencia: 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.
Objetivos generales:	7 / 8 / 12

b) 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 y usuarias 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 una 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.

c) Contenidos básicos:

1. MANTENIMIENTO BÁSICO DE EQUIPOS, APLICACIONES Y RED	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de pruebas de funcionamiento de un sistema informático. - Comprobación de las conexiones de los puertos de comunicación. - Adquisición y/o descarga de aplicaciones o programas. - Actualización de aplicaciones. - Procedimientos de desinstalación. - Aplicación de medidas de seguridad y confidencialidad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos de <i>hardware</i>: <ul style="list-style-type: none"> • Placa base. • Microprocesador. • Memorias RAM, ROM. • Pantalla de vídeo y Tarjetas gráficas. • Unidades de almacenamiento internas y externas. • Impresoras.



	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Tarjetas de red, tarjetas wifi, bluetooth.</i> - Elementos de <i>software</i>: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operativos. • Aplicaciones o programas. - Sistemas operativos: <ul style="list-style-type: none"> • Funciones básicas. • Sistemas operativos monousuario y multiusuario. • Sistemas operativos propietario o de <i>software</i> libre. • Arranque dual con varios sistemas operativos instalados. - Redes locales: <ul style="list-style-type: none"> • Componentes. • Configuraciones principales. • Compartición y actualización de recursos. - <i>Software</i> de seguridad: <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus. • Cortafuegos o Firewall.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la necesidad de aplicar medidas que velen por la seguridad y confidencialidad de nuestro sistema. - Interés por mantener nuestro sistema actualizado y en las mejores condiciones de funcionamiento.

2. ESCRITURA DE TEXTOS SEGÚN LA TÉCNICA MECANOGRÁFICA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del tiempo y del espacio de trabajo. - Colocación de dedos. - Postura corporal ante el terminal: <ul style="list-style-type: none"> • Prevención de vicios posturales y tensiones. • Posición de brazos, muñecas y manos. - Desarrollo de la destreza mecanográfica: <ul style="list-style-type: none"> • Escritura de letras de forma repetitiva. • Escritura de palabras simples. • Escritura de palabras de dificultad progresiva. • Juegos de simulación sobre el teclado. • Mayúsculas, numeración y signos de puntuación. • Copia de textos con velocidad controlada. • Escritura de textos en diversos idiomas: castellano, euskera, inglés. • Desarrollo de la escritura evitando mirar la posición de los dedos. - Desarrollo de test de valoración. - Corrección de errores mecanográficos, ortográficos y sintácticos.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Componentes de un terminal informático: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hardware</i>. • Periféricos de entrada. • <i>Software</i>: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programas para el procesamiento de textos. ○ Reconocimiento de voz. - Técnicas y normas gramaticales. - El teclado extendido. - Estructura de un programa informático de mecanografía.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Evitando períodos demasiado largos ante el terminal. • Desarrollando periódicamente ejercicios de relajación.

- Valoración del efecto negativo de un texto con errores.
- Aseguramiento de la confidencialidad de la información.

3. GESTIÓN DE ARCHIVOS Y BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Detección de las necesidades de información. - Identificación y priorización de las fuentes que permiten la obtención de información. - Elección de buscadores en la intranet y en Internet, según criterios de rapidez y de opciones de búsqueda. - Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la Web. - Aplicación de sistemas de seguridad, protección, confidencialidad y restricción de la información. - Canalización de la información obtenida, archivándola y/o registrándola, en su caso. - Cumplimiento de los plazos previstos. - Socialización del uso de la información.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Internet y navegadores. - Utilidad de los navegadores. - Ventajas e inconvenientes de los diferentes navegadores. - Diferentes modalidades de descargar ficheros en la Web. - Protocolo de transferencia de ficheros (FTP). - Compresión y descompresión de archivos. - Aplicaciones de compresión y descompresión de <i>software</i> libre. - Buscadores de información. - Importación/Exportación de la información. - Técnicas de archivo. - El archivo informático. Gestión documental. - Técnicas y aplicaciones de intercambio de información en la Web. - Herramientas Web 2.0: <ul style="list-style-type: none"> • Blogs. • Wikis. • Servicios de alojamientos de vídeos e imágenes. • Redes sociales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona. - Rechazo de las conductas que vulneren los derechos de propiedad y de autor a la hora de descargar información de cualquier tipo. - Valoración de la importancia de posturas tendentes a la socialización del conocimiento.

4. ELABORACIÓN DE HOJAS DE CÁLCULO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación y carga de hojas de cálculo. - Diseño de una hoja de cálculo. - Utilización de fórmulas y funciones. - Aplicación de formatos y estilos. - Creación de tablas y gráficos dinámicos. - Uso de plantillas. - Importación y exportación de hojas de cálculo. - Utilización de las prestaciones de la hoja de cálculo para realizar
-----------------	--



	<p>gestiones de tesorería, cálculos comerciales y otras operaciones administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de archivos: utilización de la hoja de cálculo como base de datos: formularios, creación de listas, filtrado, protección y ordenación de datos. - Automatización de procesos en hojas de cálculo: diseño y creación de macros. - Protección de datos: contraseñas. - Interrelación con otras aplicaciones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> • Filas, columnas, celdas, rangos, hojas y libros. • Barras de herramientas. • Barra de fórmulas. - Procedimientos de edición de una hoja de cálculo: <ul style="list-style-type: none"> • Selección de datos. • Edición de datos: copiar, mover y borrar. • Modificación de tamaño. • Inserción y supresión. • Apertura y guardado de documentos. - Fórmulas y funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de referencias: absolutas, relativas y mixtas. - Formatos: <ul style="list-style-type: none"> • Fuentes. • Bordes y sombreados. • Tipos de datos. • Autoformato. - Estilos. - Gráficos. - Tablas y gráficos dinámicos. - Otras utilidades: <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de análisis: Solver. - Plantillas. - Macros. - Impresión de hojas de cálculo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. - Claridad y simplificación en el proceso de definición de fórmulas. - Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación.

5. CREACIÓN DE DOCUMENTOS CON PROCESADORES DE TEXTO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación y carga de procesadores de texto. - Introducción y edición de texto. - Aplicación de diferentes tipos de formato. - Definición de "tabuladores" y "sangrías". - Copia de formato entre elementos. - Procesos de autocorrección y de revisión ortográfica. - Selección de idioma. - Creación y edición de tablas. - Estructuración de un documento en secciones. - Integración de dibujos, imágenes y gráficos en el texto. - Inserción de fórmulas matemáticas. - Trabajo con estilos: creación, modificación, copia y eliminación. - Trabajo con un documento en vista esquema. - Creación de índices automáticos.
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Combinación de correspondencia. - Diseño de documentos y plantillas. - Confección de documentos maestros. - Creación de plantillas adaptadas a documentos administrativos tipo. - Creación de barras de herramientas personalizadas. - Importación y exportación de documentos. - Automatización de procesos: diseño y creación de macros. - Gestión de archivos. - Protección de datos. - Impresión de documentos. - Utilización de <i>software</i> y <i>hardware</i> para introducir textos e imágenes. - Reconocimiento óptico de caracteres. - Interrelación con otras aplicaciones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de un procesador de texto. - Elementos en un procesador de texto. - Formatos: de carácter, de párrafo, de documento. - Tabuladores, Sangrías. - Tablas. - Columnas de tipo periodístico. - Dibujos, Imágenes, Gráficos. - Fórmulas matemáticas. - Estilos. - Plantillas y Formularios. - Barras de herramientas. - Opciones avanzadas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de una buena presentación. - Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

6. UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación y carga de bases de datos. - Diseño de bases de datos. - Utilización de una base de datos. - Creación de tablas: <ul style="list-style-type: none"> • Definición del tipo de campo. • Introducción de registros. • Definición de clave principal. - Establecimiento de relaciones entre tablas. - Manejo de asistentes: <ul style="list-style-type: none"> • Para definir consultas. • Para definir formularios. • Para definir informes. - Búsqueda, ordenación y filtrado de la información. - Diseño y creación de macros y módulos. - Importación y exportación de elementos de otras aplicaciones. - Compactación regular de datos. - Protección de datos: elaboración de copias de seguridad. - Interrelación con otras aplicaciones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de una base de datos. - Tipos de bases de datos: bases de datos relacionales. - Elementos de una base de datos relacional: <ul style="list-style-type: none"> • Tablas: registros, campos, clave principal.



	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas. • Formularios. • Informes. <p>- Tipos de vista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vista diseño. • Vista datos. <p>- Tipos de relaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación: 1 → 1 • Relación: 1 → ∞ <p>- Macros y módulos de programación.</p>
actitudinales	<p>- Valoración de la importancia de un buen diseño previo de la base de datos antes de su implementación práctica.</p> <p>- Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.</p>

7. GESTIÓN INTEGRADA DE ARCHIVOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Grabación, transmisión, recepción y compresión. - Inserción en otros medios o documentos. - Tratamiento de imágenes: <ul style="list-style-type: none"> • Utilización de dispositivos para obtener imágenes. • Formatos, conversión de formato y resolución de imágenes. • Manipulación de selecciones y máscaras. • Trabajo con capas. • Manejo de herramientas de retoque fotográfico. • Inserción de textos. • Ajustes de imagen y de color. • Aplicación de filtros y efectos. • Importación y exportación de imágenes. - Manipulación de vídeos: <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de vídeos: dispositivos de captación, Internet. • Instalación de complementos para descargar vídeos. • Conversión de formatos de vídeo. • Selección de escenas y transiciones. • Aplicación de efectos de transición. • Recorte de escenas. • Intercalación de escenas desde vídeos diferentes. • Introducción de títulos y audio. • Importación y exportación de vídeos. - Manipulación del sonido: <ul style="list-style-type: none"> • Obtención de ficheros de sonido. • Formatos y procesos de conversión de formatos. • Edición de un fichero de sonido. • Aplicación de efectos. • Combinación de ficheros. - Creación y mantenimiento de un banco de recursos audiovisuales.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Archivos integrados por varias aplicaciones: hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos y otros. - Dispositivos de captación y reproducción. - La imagen digital: <ul style="list-style-type: none"> • Diversos formatos. • Resolución. • Tipos de selección. • Herramientas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes sobre una imagen. • Capas. • Canales. • Trazados. • Filtros y efectos. <ul style="list-style-type: none"> - Contenido visual y/o sonoro. - Objetivo de la comunicación de los contenidos. - Vídeos: <ul style="list-style-type: none"> • Codecs y formatos. • Escenas. • Transiciones. • Títulos. • Efectos de transición. - Sonidos: <ul style="list-style-type: none"> • Formatos. • Efectos. - Obsolescencia y actualización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por el copyright de imágenes y vídeos. - Valoración de la licencia Creative Commons y similares. - Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.

8. GESTIÓN DE CORREO Y AGENDA ELECTRÓNICA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación de aplicaciones de agenda y correo electrónico. - Configuración y personalización. - Configuración, uso y sincronización de mensajes en foros de noticias (<i>news</i>). - Uso de la libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas. - Gestión de correos: enviar, borrar, guardar, copias de seguridad, entre otras. - Proceso de comprimir/descomprimir archivos adjuntos. - Gestión de la agenda: contactos, citas, calendario, avisos, tareas, entre otros. - Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda. - Sincronización con dispositivos móviles. - Seguridad en la gestión del correo: filtros, reglas. - Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica. - Técnicas de asistencia al usuario.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La función del correo electrónico y la agenda electrónica. - Tipos de cuentas de correo electrónico: <ul style="list-style-type: none"> • Con un programa cliente. • Correo web. - Plantillas y firmas corporativas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia del tratamiento de la información a la hora de enviar mensajes. - Rechazo al envío de mensajes que no respeten las normas ortográficas o gramaticales.



	- Correcto uso de dispositivos móviles.
--	---

9. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación y carga de la aplicación de elaboración de presentaciones. - Procedimiento de presentación: creación de presentaciones. - Diseño y edición de diapositivas. - Formateo de diapositivas, textos y objetos. - Utilización de Patrones. - Incorporación de elementos multimedia (imágenes, sonido, vídeos, gifs animados). - Aplicación de efectos de animación. - Aplicación de transiciones. - Importación y exportación de presentaciones. - Utilización de plantillas y asistentes. - Incorporación de interactividad. - Adecuación de una presentación a la Web. - Diseño y creación de macros. - Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración. - Sincronización de la narración. - Impresión de una presentación. - Interrelación con otras aplicaciones. - Protección de datos: elaboración de copias de seguridad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura y funciones de una presentación. - Utilidades de la aplicación. - Plantillas de diseño: <ul style="list-style-type: none"> • Prediseñadas. • De confección propia. - Diferentes diseños: <ul style="list-style-type: none"> • De texto. • De otros objetos. - Vistas: <ul style="list-style-type: none"> • Normal. • Clasificador de diapositivas. • Modo presentación. - Efectos de animación: <ul style="list-style-type: none"> • De entrada. • De salida. • De énfasis. - Transiciones. - Incorporación de elementos multimedia: <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes. • Vídeos. • Gifs animados. • Sonidos. - Reglas básicas de composición.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por el copyright de imágenes y vídeos. - Valoración de la licencia Creative Commons y similares. - Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona. - Valoración de una buena expresión oral a la hora de efectuar una presentación.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

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 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 pudiera ser 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”*.

2) Aspectos metodológicos

En la mayoría de las unidades didácticas del módulo, al tratarse de contenidos fundamentalmente procedimentales, la metodología más habitual será la de “aprender haciendo” a través de actividades prácticas e individuales.

En unidades didácticas con contenidos más conceptuales, sería interesante complementar las inevitables explicaciones por parte del profesorado, con ejercicios de autoevaluación, a través de los cuales el alumnado fuese testigo directo de su progresivo aprendizaje.

Por lo que respecta al bloque *“Elaboración de presentaciones”*, puede plantearse una metodología más activa. De forma individual o en grupos reducidos (máximo dos personas), se deberá elaborar la presentación de un tema de libre elección. En la misma deberán cumplirse una serie de requisitos previamente definidos por el profesor o la profesora, tales como número mínimo de diapositivas, elementos obligatorios a incorporar, aplicación de efectos, objetos multimedia, etc.

El profesorado elaborará una plantilla en la que se indiquen los aspectos que van a ser evaluados tales como, originalidad, fluidez, textos correctos, efectos de animación apropiados, utilización adecuada de sonido, vídeo, etc., así como la ponderación asignada a cada uno de ellos. Igualmente se valorará en la misma la presentación oral que deberá efectuar el ponente o los ponentes de la presentación.

Tanto el profesorado como el alumnado deberán rellenar la plantilla valorando cada una de las presentaciones, obteniéndose de las mismas el resultado evaluativo.

Si fuera posible, sería interesante complementar metodologías presenciales con otras virtuales o semi-presenciales, aprovechando cursos o píldoras formativas localizadas en plataformas virtuales de aprendizaje. De esta forma, el alumnado se familiarizará con otras herramientas de enseñanza-aprendizaje fundamentadas más en el autoaprendizaje.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

- Identificación de los elementos de un sistema informático.
 - Manejo de los comandos fundamentales de un sistema operativo.
 - Selección de las aplicaciones adecuadas y su versión.
 - Realización de ejercicios autoevaluativos.
- ✓ Escritura de textos según la técnica mecanográfica:
 - Correcta colocación de los dedos.
 - Imposibilidad de mirar al teclado mientras se escribe.
 - Corrección de errores tipográficos.
 - Adquisición progresiva de velocidad.
 - ✓ Gestión de archivos y búsqueda de información:
 - Establecimiento de criterios apropiados de búsqueda.
 - Selección de fuentes de búsqueda.
 - Establecimiento de criterios adecuados de almacenamiento.
 - Gestión de recursos.
 - ✓ Elaboración de hojas de cálculo:
 - Referencias absolutas, relativas o mixtas en las fórmulas.
 - Relación de diferentes libros a través de fórmulas.
 - ✓ Creación de documentos con procesadores de texto:
 - Operaciones de tipo carácter.
 - Operaciones de tipo párrafo.
 - Estructuración de un texto: en columnas, en tablas.
 - Aplicación de Estilos.
 - ✓ Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa:
 - Diseño adecuado de tablas.
 - Elaboración de relaciones entre tablas.
 - ✓ Gestión integrada de archivos:
 - Reducción del tamaño de una imagen sin pérdida de calidad.
 - Conversión de formatos de imágenes.
 - Trabajo con capas.
 - Recorte de escenas de un vídeo.
 - Conversión de formatos de vídeo.
 - Conversión de ficheros de sonido.
 - Edición de ficheros de sonido.
 - ✓ Gestión de correo y agenda electrónica:
 - Configuración correcta de una cuenta de correo.
 - Optimización del envío de ficheros adjuntos.
 - Establecimiento de filtros en la recepción de correos.
 - Sincronización de correo y agenda con dispositivos móviles.
 - ✓ Elaboración de presentaciones:
 - Definición de requisitos mínimos de la presentación.
 - Comprobación del grado de cumplimiento de los mismos.
 - Elaboración de plantilla de evaluación.
 - Exposición oral.

Módulo Profesional 4

PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Proceso integral de la actividad comercial
Código:	0650
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	231 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	11
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo asociado a las unidades de competencia: UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto. UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.
Objetivos generales:	8 / 21

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado las fases del ciclo económico de la actividad empresarial.
- Se ha diferenciado entre inversión/financiación, inversión/gasto, gasto/pago, e ingreso/cobro.
- Se han distinguido los distintos sectores económicos, basándose en la diversa tipología de actividades que se desarrollan en ellos.
- Se han definido los conceptos de patrimonio, elemento patrimonial y masa patrimonial.
- Se han identificado las masas patrimoniales que integran el activo, el pasivo exigible y el patrimonio neto.
- 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.
- Se ha 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 sobre el Valor Añadido, así como los libros registros (voluntarios y obligatorios) para las empresas.
- h) Se han calculado las cuotas liquidables del impuesto y se ha 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 los 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 han relacionado el servicio de tesorería y el resto de departamentos con empresas y entidades externas.
- g) Se ha valorado la utilización de medios *online*, administración electrónica y otros sustitutos 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 han 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.

c) Contenidos básicos:

1. DETERMINACIÓN DE LOS ELEMENTOS PATRIMONIALES DE LA EMPRESA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las fases del ciclo económico de la actividad de la empresa. - Análisis de los distintos tipos de empresas. - Distinción entre gasto y pago, cobro e ingreso, y financiación e inversión. - Análisis de las fuentes de financiación de la empresa, así como su correlación con la correspondiente inversión. - Identificación de los objetivos de la contabilidad. - Delimitación de las funciones específicas de las distintas clases de contabilidad. - Identificación de los elementos patrimoniales y su clasificación en bienes, derechos de cobro y deudas. - Identificación de las masas patrimoniales y ordenación de los elementos patrimoniales en dichas masas. - Realización de inventarios y balances de situación agrupados por masas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La actividad económica y el ciclo económico. Empresa y tipos de empresas. Financiación e inversión. - La contabilidad: concepto, objetivos y clases. - Concepto de "patrimonio": activo, pasivo y patrimonio neto. - El equilibrio patrimonial. - Clasificación de los elementos patrimoniales. Masas patrimoniales. - El inventario: concepto, clases y fases en su elaboración. - El balance de situación.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Orden y limpieza en la presentación de los ejercicios resueltos del patrimonio neto, inventario y balance de situación. - Participación activa del alumnado en el aula.

2. INTEGRACIÓN DE LA CONTABILIDAD Y METODOLOGÍA CONTABLE	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de anotaciones en el libro diario y su posterior traslado al libro mayor. - Obtención y análisis de los saldos de las cuentas. - Identificación de los grupos, subgrupos, cuentas y subcuentas establecidas en el cuadro de cuentas del PGC. - Descripción e interpretación de las principales cuentas recogidas en el PGC. - Interpretación del sistema de codificación desarrollado en el PGC y su función de asociación y desglose de la información contable. - Análisis de las normas legales relacionadas con la obligación de llevar libros, su legalización, conservación y realización de anotaciones. - Diferenciación entre las partes obligatorias y voluntarias del PGC. - Análisis de los principios contables. - Interpretación de las normas y criterios de valoración del PGC. - Identificación de las Cuentas Anuales recogidas en el PGC.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable. - Teoría de las cuentas: tipos de cuentas. El método por partida doble: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El libro diario. Teoría del cargo y abono. ▪ El libro mayor. ▪ El libro de Inventarios y Cuenta Anuales. - Los libros contables. Normativa legal: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obligación de llevar los libros. ▪ Legalización de los libros. ▪ Realización de anotaciones. ▪ Conservación y valor de los libros. - Normalización y armonización contable. - El PGC, el PGC de PYMEs y sus partes: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Marco conceptual. Imagen fiel, requisitos de la información, principios contables. ▪ Normas de registro y valoración. ▪ Cuentas Anuales. ▪ Cuadro de cuentas. Codificación. ▪ Definiciones y relaciones contables.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza en la cumplimentación de los libros de contabilidad. - Respeto por las normas mercantiles. - Autonomía en la ejecución de las tareas.

3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN SOBRE TRIBUTOS QUE GRAVAN LA ACTIVIDAD COMERCIAL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la normativa aplicable en materia fiscal. - Identificación de las características básicas de los distintos tipos de tributos. - Análisis de las diferencias más significativas entre los impuestos, las tasas y las contribuciones especiales. - Identificación de las características básicas de las normas mercantiles y fiscales aplicables a las operaciones de compraventa. - Análisis de las diferencias existentes entre las operaciones sujetas,



	<p>no sujetas y exentas de IVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clasificación de los productos y servicios según el tipo de IVA. - Diferenciación entre los regímenes especiales de IVA. - Realización de casos prácticos para la liquidación del IVA en los modelos 303 y 390. - Complimentación de los modelos 303 y 390 de forma manual y con programas informáticos. - Identificación y cumplimentación del modelo 347 (declaración anual de operaciones con terceros). - Diferenciación en la aplicación del IVA en las adquisiciones exteriores: importaciones y adquisiciones intracomunitarias.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Marco tributario. Justificación del sistema tributario. Gastos e ingresos públicos. Normas básicas del sistema fiscal español. - Los tributos. Clases: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impuestos. ▪ Tasas. ▪ Contribuciones especiales. - Clasificación de los impuestos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impuestos directos e indirectos. ▪ Impuestos locales, autonómicos y estatales. - Elementos tributarios de los diferentes impuestos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hecho imponible y exención. ▪ Sujeto pasivo. ▪ Domicilio fiscal. ▪ Base imponible. ▪ Base liquidable. ▪ Tipo de gravamen. ▪ Cuota y deuda tributaria. ▪ Devengo. ▪ Gestión tributaria. - Impuesto sobre el Valor Añadido: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Régimen general: hecho imponible, sujeto pasivo, operaciones no sujetas, operaciones exentas, regla de la prorrata, devengo del impuesto, base imponible, deducciones, tipos impositivos, liquidaciones, devoluciones, adquisiciones exteriores, gestión del IVA. ▪ Regímenes especiales: régimen del recargo de equivalencia y régimen simplificado.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía en el desempeño del trabajo. - Orden y limpieza en la ejecución y presentación del trabajo. - Respeto por las normas fiscales. - Presentación clara y concisa de los trabajos realizados en equipo. - Respeto por las normas sobre conservación de documentación e información.

4. ELABORACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COMPRAVENTA Y CÁLCULOS COMERCIALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación del proceso documental en la compraventa, así como la descripción generada en la solicitud y entrega de mercancías. - Complimentación de los documentos de compraventa. - Identificación de los requisitos formales que deben cumplir estos documentos. - Análisis de los diferentes tipos de descuentos y recargos aplicables
-----------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - en la compraventa. - Realización de facturas utilizando los distintos tipos de descuentos y gastos, así como la aplicación a la base imponible de los distintos tipos de IVA y R.E. - Recopilación de las facturas realizadas en los correspondientes libros registros de facturas. - Utilización de aplicaciones informáticas específicas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La actividad comercial. - Cálculos de la actividad comercial: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, gastos de compra y gastos de venta. ▪ Descuentos, intereses y recargos. ▪ Cálculos comerciales en la facturación. - Documentos administrativos de compraventa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pedido. ▪ Albarán o nota de entrega. ▪ Factura. ▪ Factura rectificativa. - Libros registros de facturas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libro registro de facturas recibidas. ▪ Libro registro de facturas emitidas. ▪ Libro de bienes de inversión.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto por el cumplimiento de la legislación vigente en la documentación comercial. - Valoración de la necesidad de aplicar sistemas de protección y salvaguarda de la información. - Rigor y precisión en la gestión de la documentación.

5. TRÁMITES DE GESTIÓN DE COBROS Y PAGOS, Y PROCEDIMIENTOS DE CÁLCULO EN LA GESTIÓN DE TESORERÍA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo del interés simple en una operación financiera. - Cálculo del interés compuesto en una operación financiera. - Análisis de la diferencia entre el montante a interés simple y el montante a interés compuesto. - Análisis de la relación entre el tipo de interés y el tiempo. - Cálculo de liquidación de efectos en operaciones de descuento comercial simple. - Cálculo de tipos de interés equivalentes. - Análisis de la diferencia entre el interés nominal y el efectivo. - Identificación de los productos financieros bancarios básicos. - Cálculo de la TAE en una operación financiera. - Identificación de los medios de pago y cobro más habituales en la empresa. - Cumplimentación de documentos de cobro y pago.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Operaciones financieras. Concepto y clases. - Regímenes de capitalización: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capitalización simple. ▪ Capitalización compuesta. - Descuento comercial simple. El descuento bancario. - Equivalencia financiera: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vencimiento común. ▪ Vencimiento medio.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tanto medio. - Fraccionamiento del tanto de interés. - Tipo de interés nominal y tipo de interés efectivo o TAE. - <i>Productos y servicios financieros básicos.</i> - <i>Renting</i>, cuentas de crédito, imposiciones, etc. - Comisiones bancarias. - Normativa mercantil. - Medios de cobro y pago: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibo. ▪ Cheque. ▪ Pagaré. ▪ Letra de cambio. ▪ Recibo normalizado.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Precisión y seguridad en la ejecución de los cálculos. - Actitud ordenada y metódica en la realización de las tareas. - Autonomía en el desempeño del trabajo.

6. REGISTRO CONTABLE DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción del tratamiento contable que establece el PGC para las existencias, las compras, los gastos, las ventas y los ingresos. - Descripción del tratamiento contable recogido en el PGC para las operaciones de cobro y pago de efectos. - Análisis de las normas que establece el PGC para las correcciones valorativas de los créditos comerciales. - Contabilización de supuestos en los que se recojan compras y ventas: con pago al contado, pago aplazado, pago con anticipos, descuentos, bonificaciones y efectos. - Contabilización de las operaciones relacionadas con la liquidación del IVA. - Verificación de los datos contables de los libros a través del balance de comprobación de sumas y saldos, y del inventario. - Registro de los hechos contables necesarios para el cierre del ejercicio. - Realización de ejercicios correspondientes a un ejercicio económico completo. - Distinción entre las diferentes fases del ciclo contable. - Utilización de aplicaciones informáticas específicas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Compras de mercaderías y operaciones relacionadas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compras con pago al contado, con pago aplazado con intereses y con anticipo. ▪ Descuentos y gastos dentro de factura. ▪ Descuentos y devoluciones fuera de factura. - Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ventas con pago al contado, con pago aplazado con intereses y con anticipo. ▪ Descuentos y gastos dentro de factura. ▪ Descuentos y devoluciones fuera de factura. - Operaciones relacionadas con las existencias: envases, embalajes, materias primas, productos terminados y otras existencias. - Gastos e ingresos. - Operaciones de aplazamiento de pago y cobro. - Problemática contable de los derechos de cobro: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correcciones valorativas por impago en las operaciones

	<ul style="list-style-type: none"> comerciales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Efectos en gestión de cobro y efectos descontados. - Declaración-liquidación del IVA: ingreso en Hacienda y devoluciones. - Desarrollo del ciclo contable: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asiento de apertura y balance inicial. ▪ Asientos de gestión. ▪ Balances de comprobación de sumas y saldos. ▪ Inventario de cierre. ▪ Asientos de ajuste. ▪ Regularización. ▪ Cálculo del impuesto de sociedades. ▪ Asiento de cierre. ▪ Cuentas Anuales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor y precisión en la gestión de la documentación. - Valoración de la importancia de la finalización de los trabajos en los plazos previstos. - Respeto hacia las normas mercantiles.

7. GESTIÓN Y CONTROL DE LA TESORERÍA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la función de la tesorería de la empresa, así como los métodos de control de la misma. - Cumplimentación de los libros registro de tesorería. - Ejecución de operaciones de arqueo de caja y detección de desviaciones. - Realización de la conciliación bancaria, cotejando la información del extracto bancario con el libro registro de banco. - Control de operaciones y vencimientos como instrumento de previsión financiera. - Utilización de medios de banca <i>online</i>, administración electrónica y otros sustitutivos de la presentación física de los documentos. - Identificación de los diferentes flujos de entrada y salida de tesorería. - Elaboración y análisis del presupuesto de tesorería. - Utilización de aplicaciones informáticas específicas de operativa bancaria.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Libros registro de tesorería: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libros de caja y bancos. El arqueo de caja. ▪ Libros de clientes y proveedores. ▪ Libros registro de efectos. - Gestión de cuentas bancarias. Procedimiento de la conciliación bancaria. - Banca <i>online</i>. Diferentes productos y servicios financieros <i>online</i>. - Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacienda Foral. ▪ Tesorería territorial de la S.S. ▪ Ayuntamiento: impuestos locales y tasas. - Presupuesto de tesorería: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Componentes del presupuesto de tesorería: cobros y pagos. ▪ Interpretación del presupuesto de tesorería. ▪ Corrección de los desequilibrios. - Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como



elemento de consulta y apoyo.

- Confidencialidad y discreción en el manejo de la información.
- Valoración de la importancia del orden y archivo de los documentos y ejercicios realizados.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Dada la diversidad de materias que componen el módulo puede resultar conveniente intercalar los contenidos de los diferentes bloques. Por tanto, la distribución de los bloques de contenidos no supone que ese sea el orden secuencial más apropiado.

De esta manera, una vez impartido el primer bloque, que tiene un carácter introductorio de la actividad de la empresa y el concepto de “patrimonio”, se podrían simultanear el segundo bloque, de marcado carácter contable, con el quinto, para que el alumnado vaya adquiriendo una importante base en lo relacionado con el cálculo mercantil: interés simple, descuento simple, etc.

Sería, también, interesante introducir, poco a poco, los conceptos tributarios iniciales (recogidos en el bloque 3), más teóricos en un principio, pero de mayor contenido práctico a medida que se avanza en la materia, de forma que se pueda hacer confluir la contabilización del IVA con los aspectos tributarios que este impuesto conlleva (elaboración de los modelos correspondientes, etc.)

Del mismo modo, en el cuarto bloque, en el que se deben impartir los documentos administrativos de compraventa, se debe hacer coincidir la explicación de documentos como albarán o factura, con las anotaciones contables que estos documentos implican. Así, el alumnado llevará a cabo simultáneamente la confección e interpretación del documento (factura, con descuentos y gastos), con la realización del asiento contable.

Los bloques de contenidos 2 y 6, en los que se desarrolla la materia específicamente contable, podrían ser impartidos de forma combinada, simultaneando los aspectos más teóricos (libros contables, normativa mercantil referente a estos libros, el PGC y sus partes, etc.), con aquellos de contenido más práctico, para que la realización de apuntes contables y la necesaria impartición teórica de la materia se haga de una manera pedagógicamente más significativa para el alumnado.

Determinar un orden concreto en la impartición de los diferentes bloques resulta complicado, ya que cualquier secuenciación podría resultar válida. Se trata de que las diferentes materias que componen el módulo estén interrelacionadas entre sí, haciendo coincidir la contabilización de las operaciones básicas de la actividad comercial de una empresa, con la documentación necesaria de estas operaciones, así como la realización de los cálculos que sean necesarios; y, por último, el aspecto tributario que estas actividades requieren.

El séptimo bloque, “*Gestión y control de la tesorería*”, en el que se estudia el procedimiento de la conciliación bancaria, presupuesto de tesorería, etc., podría ser impartido en último lugar.

2) Aspectos metodológicos

Se trata de un módulo eminentemente práctico, aunque se base en una serie de conceptos teóricos. Por este motivo, el profesorado debe plantear actividades y ejercicios prácticos de dificultad creciente, buscando, en la medida de lo posible, la globalidad de las operaciones, para que el alumnado sea capaz de aplicar los conocimientos adquiridos al ámbito de la empresa.

Para que el aprendizaje del alumnado sea lo más práctico y cercano posible a la realidad, dado que la contabilización que se lleva a cabo en la empresa se hace en base a la documentación que se genera o recibe, sería idóneo que los ejercicios de contabilidad se hagan junto con aquellos documentos que sean necesarios.

Considerando que la mayor parte de los contenidos recogidos en este módulo tienen una aplicación eminentemente práctica, para completar la formación del alumnado debe tomarse en consideración el uso del ordenador como herramienta de apoyo. A modo de ejemplo, se pueden citar la utilización de plataformas de apoyo a la enseñanza (tipo Moodle, etc.) en las que el profesorado puede “colgar” diferente material, ejercicios resueltos, ejercicios de autoevaluación, etc.; del mismo modo, los alumnos y alumnas pueden acceder a las diversas páginas web en las que aparecen conceptos y ejercicios relacionados con los contenidos de cada bloque.

En el sexto bloque “*Registro contable de la actividad comercial*”, una vez expuestos los conceptos necesarios, resulta aconsejable la realización de numerosos ejercicios que confluyan, finalmente, en el desarrollo del ciclo contable.

Es especialmente conveniente la realización de algún ejercicio completo en el 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.

La realización del ejercicio al que se hace referencia en el párrafo anterior puede llevarse a cabo en un primer paso de forma manual, con la lógica ayuda de los documentos pertinentes. De esta manera, cuando, posteriormente, comience a utilizar la aplicación informática contable, el alumnado podrá comprender de forma más completa las operaciones relacionadas con el ciclo contable y, además, tendrá una valoración mucho más positiva sobre la necesidad de la utilización de aplicaciones informáticas en el ámbito contable.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:
 - Diferenciación entre inversión y financiación, inversión y gasto, gasto y pago, e ingreso y cobro.
 - Descripción y clasificación de los diferentes elementos patrimoniales.
 - Cálculo del valor patrimonial e inventario en empresas comerciales.
- ✓ Integración de la contabilidad y metodología contable:
 - Registro de los hechos económicos de la empresa por medio del método de partida doble.
 - Diferenciación de las partes obligatorias del PGC de las que no lo son.
 - Descripción de los libros de contabilidad obligatorios.



- ✓ Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial:
 - Determinación del hecho imponible de los diferentes impuestos que conforman el sistema tributario.
 - Realización de supuestos sobre los regímenes especiales del Recargo de Equivalencia y el Simplificado.
 - Confección de los modelos 303 y 390.
 - Determinación de las operaciones exentas de IVA.

- ✓ Gestión de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales:
 - Elaboración de facturas y facturas rectificativas.
 - Cálculo del margen comercial en las facturas considerando los descuentos y recargos que conlleva.
 - Elaboración de los libros registro de facturas emitidas y recibidas.

- ✓ Gestión de cobros y pagos y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería:
 - Diferenciación entre capitalización simple y compuesta, y su empleo en las operaciones de gestión de tesorería.
 - Diferenciación entre tanto nominal y efectivo.
 - Cálculo de liquidación de efectos comerciales en operaciones de descuento.
 - Elaboración de documentos de cobro y pago.

- ✓ Registro contable de la actividad comercial:
 - Registro contable de las operaciones más habituales relacionadas con la actividad comercial de la empresa.
 - Realización del proceso contable correspondiente a un ejercicio completo.

- ✓ Gestión y control de la tesorería:
 - Diferenciación de flujos de entrada y salida.
 - Control de caja y bancos: conciliación bancaria..

Módulo Profesional 5

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

a) Presentación

Módulo profesional:	Comunicación y atención al cliente
Código:	0651
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	198 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	12
Especialidad del profesorado:	Procesos de Gestión Administrativa (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.
Objetivos generales:	1 / 2 / 10 / 11 / 12 / 14 / 19

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han identificado los tipos de instituciones empresariales, describiendo sus características jurídicas, funcionales y organizativas.
- Se han relacionado las funciones tipo de la organización: dirección, planificación, organización, ejecución y control.
- Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
- Se han relacionado los distintos estilos de mando de una organización con el clima laboral que generan.
- Se han definido los canales formales de comunicación en la organización a partir de su organigrama.
- Se han diferenciado los procesos de comunicación internos formales e informales.
- 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 o a la interlocutora.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los soportes y los canales para elaborar y transmitir los documentos.
- b) Se han diferenciado los soportes más apropiados en función de los criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad.
- c) Se ha identificado al o a la destinataria, observando las debidas normas de protocolo.
- d) Se han diferenciado las estructuras y los estilos de redacción propios 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, el registro, la distribución y la transmisión de comunicación escrita a través de los medios telemáticos.
- b) Se han determinado las ventajas y los 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 y las clientas/usuarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario o con la clienta/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 de la clientela ante diversos tipos de situaciones.
- d) Se han analizado las motivaciones de compra o demanda de un producto o servicio por parte del cliente/usuario o de la clienta/usuario.
- e) Se ha obtenido, en su caso, la información histórica de la clientela.
- f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en la atención y el asesoramiento a la clientela, en función del canal de comunicación utilizado.
- g) Se han analizado y solucionado los errores más habituales que se cometen en la comunicación con la clienta/usuario o el cliente/usuario.



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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones del Departamento de Atención al Cliente en empresas.
- b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
- c) Se ha interpretado la comunicación recibida por parte de la clientela.
- d) Se han relacionado los elementos de la queja/reclamación con las fases que componen el plan interno de resolución de quejas/reclamaciones.
- e) Se han diferenciado los tipos de demanda o reclamación.
- f) Se ha gestionado la información que hay que suministrar a la clientela.
- g) Se han determinado los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- h) Se han redactado escritos de respuesta, utilizando medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- i) Se ha valorado la importancia de la protección del consumidor y de la consumidora.
- j) Se ha aplicado la normativa en materia de consumo.

7. Organiza el servicio posventa relacionándolo con la fidelización de la clientela.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia del servicio posventa en los procesos comerciales.
- b) Se han identificado los elementos que intervienen en la atención posventa.
- c) Se han identificado las situaciones comerciales que precisan seguimiento y servicio posventa.
- d) Se han aplicado los métodos más utilizados, habitualmente, en el control de calidad del servicio posventa, y los elementos que intervienen en la fidelización de la clientela.
- e) Se han distinguido los momentos o fases que estructuran el proceso de posventa.
- f) Se han utilizado las herramientas de gestión de un servicio posventa.
- g) Se han descrito las fases del procedimiento de relación con la clientela.
- h) Se han descrito los estándares de calidad definidos en la prestación del servicio.
- i) Se han detectado y solventado los errores producidos en la prestación del servicio.
- j) Se ha aplicado el tratamiento adecuado en la gestión de las anomalías producidas.

c) Contenidos básicos:

1. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y PROMOCIONAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciación entre comunicación e información. - Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación. - Análisis de las relaciones entre departamentos. - Descripción de los flujos de comunicación. - Selección del destinatario y del canal adecuado para cada situación. - Identificación de las formas más adecuadas a la hora de presentar los mensajes. - Identificación de los aspectos más significativos que transmite la
------------------------	--

	imagen corporativa en las comunicaciones institucionales y promocionales de la organización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones empresariales: <ul style="list-style-type: none"> • Tipología de las organizaciones. Organigramas. • Departamentos y áreas funcionales. • Funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. • Dirección en la empresa: estilos de mando. • Relaciones humanas y laborales en la empresa. • Procesos y sistemas de información en las organizaciones. • Tratamiento de la información. - El proceso de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos que intervienen en la comunicación. • Barreras en el proceso de comunicación. • Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad. - Comunicación interna en la empresa: formal e informal. - Comunicación externa en la empresa: Publicidad y Relaciones Públicas. - Calidad del servicio y atención de demandas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la comunicación entre las personas y su repercusión en la imagen de la empresa. - Respeto por las normas existentes en la empresa en aras a conseguir una comunicación efectiva. - Colaboración con los distintos departamentos de la empresa. - Valoración de la importancia de la transmisión de la imagen corporativa e institucional en los procesos de comunicación.

2. LAS COMUNICACIONES ORALES PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Transmisión de la información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad. - Adecuación del léxico y expresiones al tipo de comunicación y a los interlocutores o interlocutoras. - Identificación de dificultades en la transmisión del mensaje. - Análisis de los errores cometidos y propuesta de acciones correctivas. - Aplicación de las normas para la correcta atención telefónica: uso del listín telefónico, preparación y realización de llamadas, identificación de los interlocutores, tratamiento de distintas categorías de llamadas. - Manejo de herramientas informáticas en las comunicaciones verbales: videoconferencia, <i>chat</i>... - Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas. - Aplicación de normas de comunicación en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida. - Realización de entrevistas y presentaciones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Principios básicos en las comunicaciones orales: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. • Normas de información y atención oral. • Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo. • Clases de comunicación oral: diálogo, discurso, debate, entrevista. - La comunicación dentro del ámbito de la empresa:



	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación verbal. • Comunicación no verbal. • Barreras de la comunicación verbal y no verbal. <p>- La comunicación telefónica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barreras y dificultades en la transmisión de información. • Expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica. • La cortesía en las comunicaciones telefónicas. • Tipos de centralitas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la imagen personal en la empresa. - Respeto por las normas de uso interno en las comunicaciones. - Rigor en la expresión verbal y no verbal. - Valoración de la importancia de las costumbres socioculturales y los usos empresariales.

3. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PROFESIONALES ESCRITOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las tipologías más habituales de documentos en la empresa, según su finalidad. - Redacción de documentos, cumpliendo las normas ortográficas y sintácticas, en función de su finalidad. - Análisis de los canales más apropiados de transmisión en función de criterios de rapidez, seguridad y confidencialidad. - Uso de las redes para comunicarse internamente y externamente en la empresa (intranet/Internet). - Utilización de aplicaciones informáticas de procesamiento de textos o autoedición y corrección de textos. - Utilización del correo electrónico en el proceso de comunicación: estructura y redacción de los e-mails. - Aplicación de procedimientos de seguridad, confidencialidad de la información y conservación de documentos siguiendo la normativa establecida. - Adecuación de la documentación escrita al manual de estilo de la organización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación escrita en la empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de comunicación y expresión escrita. • Estilos de redacción. • Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socio-profesionales. • Siglas y abreviaturas comerciales y oficiales aceptadas en el ámbito de las comunicaciones escritas empresariales. - La correspondencia comercial: <ul style="list-style-type: none"> • La carta comercial: estructura, estilos y clasificación. • Transmisión de la imagen corporativa en la comunicación escrita.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rigor en el cumplimiento de las normas ortográficas y gramaticales en la redacción de textos. - Valoración de la importancia de la confidencialidad de la información. - Interés por la utilización de aplicaciones informáticas para la comunicación escrita. - Precisión en la utilización del léxico adecuado tanto en las comunicaciones de empresas como de la Administración Pública. - Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar) en la elaboración de documentos.

4. DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS DE RECEPCIÓN, REGISTRO, DISTRIBUCIÓN Y RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

<p>procedimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de los servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. - Cumplimentación de registros de recepción y salida de la correspondencia y paquetería en la empresa. - Archivo de la información en soporte papel: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las técnicas de organización de información y los procedimientos más habituales de registro, clasificación y distribución de la información. • Análisis del proceso de archivo de documentos: captación, elaboración de datos y su custodia. • Análisis de los diferentes sistemas de archivo: convencionales, por microfilme, informáticos. • Diferenciación entre centralización o descentralización del archivo. • Custodia y protección del archivo. • Análisis de los procedimientos de consulta y conservación de la información y documentación, y detección de errores. - Archivo de la información en soporte informático: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de procedimientos de protección de datos. • Identificación, organización y creación de accesos directos en archivos y carpetas. • Realización de árboles de archivos informáticos, para ordenar la documentación digital. • Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática. - Aplicación de técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
<p>conceptuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Archivo de la información en soporte papel: <ul style="list-style-type: none"> • Normas de clasificación de documentos: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal. • Necesidades de conservación de la documentación. • Técnicas de archivo: <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza. - Finalidad. - Normas a tener en cuenta en el archivo de documentos. - Archivo de la información en soporte informático. - Bases de datos para el tratamiento de la información: estructura y funciones.
<p>actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con la aplicación de las técnicas 3R (Reducir, Reutilizar, Reciclar) en la elaboración de documentos. - Rigor con la confidencialidad de la información y la documentación. - Valoración de la importancia del buen uso de los procedimientos de protección de datos. - Compromiso con la eliminación segura de información confidencial. - Valoración de la importancia de la firma digital en la correspondencia electrónica.

5. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de procedimientos de obtención y recogida de información. - Elaboración de bases de datos de la clientela. - Aplicación de técnicas de atención al cliente. - Análisis del comportamiento e interpretación de las motivaciones de la clientela o del cliente. - Análisis de la percepción de la clientela respecto a la atención recibida. - Identificación y análisis de los errores, las dificultades y las barreras más habituales en la comunicación con la clientela.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto e identificación de la clientela: interna y externa. - Elementos de la atención al o a la clientela: entorno, organización y empleados. - El departamento de atención al cliente. Funciones. - Fases en la atención al cliente: acogida, seguimiento, gestión y despedida. - Documentación implicada en la atención al cliente. - Canales de comunicación con la clientela. - Relaciones públicas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con la obtención de satisfacción por parte de la clientela. - Valoración de la importancia del desarrollo de habilidades que facilitan la empatía con la clientela en situaciones de atención/asesoramiento de la misma.

6. GESTIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las valoraciones de la clientela sobre la atención recibida: reclamación, queja, sugerencia, felicitación. - Identificación de los elementos de una queja o reclamación. - Análisis de las fases que componen el plan interno de resolución de quejas o reclamaciones. - Análisis y aplicación del procedimiento de recogida de reclamaciones y denuncias: recepción, registro y acuse de recibo. - Análisis de los tipos de gestión ante reclamaciones, quejas o sugerencias: gestión reactiva versus gestión proactiva. Anticipación de errores y/o seguimiento de clientas o clientes perdidos. - Tramitación y gestión de reclamaciones y denuncias, y cumplimentación de un escrito de respuesta. - Utilización de los documentos propios de la gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La protección del consumidor usuario o consumidora usuaria. - El rol del consumidor usuario o de la consumidora usuaria: concepto, características y tipos. - Derechos y deberes de los consumidores usuarios o de las consumidoras usuarias. - La defensa del consumidor o de la consumidora. - Instituciones y organismos de protección a la persona consumidora: entes públicos y privados. - Normativa en materia de consumo: ámbito europeo, estatal, autonómico y local. - Tipos de reclamaciones, denuncias y consultas.

	- Mediación y arbitraje: concepto, características, situaciones en las que se origina.
actitudinales	- Valoración de la importancia de la protección del consumidor o de la consumidora. - Respeto por la normativa aplicable en materia de consumo. - Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.

7. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO POSVENTA	
procedimentales	- Detección de errores en la prestación del servicio. - Tratamiento de anomalías surgidas durante la prestación del servicio en la organización. - Aplicación de los procedimientos establecidos para el control del servicio. - Aplicación de técnicas de evaluación y control del servicio. - Medición de la satisfacción y retroalimentación de los resultados obtenidos. - Control del servicio posventa: análisis de la información, servicios de asistencia posterior a la venta y fidelización de la clientela. - Uso de herramientas de gestión de relación con clientes o clientas en posventa: (CRM u orientación al cliente). - Aplicación de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión de la calidad en el servicio posventa.
conceptuales	- El valor de un producto o servicio para el cliente o la clienta. - Actividades posteriores a la venta. - Servicio posventa: fases, elementos, tipos y relación con otros procesos. - La calidad del servicio posventa: <ul style="list-style-type: none"> • Factores que influyen en la prestación del servicio a la clientela. • Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. • Estándares de calidad aplicables en la prestación de servicios posventa.
actitudinales	- Valoración de la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a las incidencias en los procesos. - Compromiso con el sistema de gestión de calidad implantado en la organización. - Rigor en la aplicación de los diferentes sistemas de calidad. - Valoración de la importancia de la calidad del servicio como factor de competitividad de la empresa.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Parece conveniente iniciar este módulo con el conocimiento de las técnicas de comunicación institucional y promocional, tanto en el aspecto oral como escrito, para abordar en etapas posteriores la recepción, el registro, la distribución y la recuperación

de la información en cualquier tipo de soporte, y la atención al cliente, finalizando con la tramitación y gestión de consultas, quejas y reclamaciones, que surgen, inevitablemente, en el contacto con consumidores o consumidoras, y con usuarias o usuarios, así como el tratamiento del servicio posventa.

Para finalizar, sería positivo valorar todas las conclusiones obtenidas en el trato con la clientela e incorporarlas al sistema de calidad, con vistas a la mejora de las no conformidades que puedan darse, así como a la obtención de la mejor imagen empresarial posible.

Ante este planteamiento, la secuenciación propuesta para el módulo sería la siguiente:

- A. Técnicas de comunicación institucional y promocional.
- B. Comunicaciones orales presenciales y no presenciales.
- C. Elaboración de documentos profesionales escritos.
- D. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información.
- E. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario o clienta/usuario.
- F. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones.
- G. Organización del servicio posventa.

2) Aspectos metodológicos

En la mayoría de los bloques de contenidos del módulo, la metodología aconsejada para lograr los objetivos fijados sería la habitual de explicación teórica por parte del profesor o de la profesora, con abundante uso de ejemplos, siendo los más útiles los propios de la vida real (si fuera posible, tomados incluso del entorno del alumnado o conocidos por la mayoría), seguido de ejercicios teórico-prácticos como aplicación de lo visto en el apartado teórico.

Dado que en la mayoría de los bloques de contenidos que componen el módulo resulta fundamental el trabajo en equipo, sería muy adecuado que, junto con trabajos individuales, se potenciaran trabajos en grupo.

Asimismo, como en algunos bloques se hace alusión al trato con usuarios o usuarias y consumidores o consumidoras, sería positivo que el alumnado tuviera que hacer exposiciones delante de los compañeros y las compañeras de clase, para trabajar y potenciar aspectos como el trato directo o telefónico con las personas afectadas.

No podemos olvidar que, hoy en día, es muy importante complementar metodologías presenciales con otras virtuales o semi-presenciales con ayuda de herramientas tecnológicas que se han hecho imprescindibles en el mundo laboral. Sería conveniente dotar al alumnado de autonomía en el manejo de recursos técnicos para potenciar el autoaprendizaje y, de esta manera, sobrepasar los límites físicos que impone el aula.

Finalmente, se hace imprescindible la coordinación entre los profesores o las profesoras que imparten los distintos módulos del Ciclo Formativo, con el fin de evitar la repetición de contenidos (solapes) que aparecen en otros módulos.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

✓ Selección de técnicas de comunicación:

- Selección del destinatario y del canal adecuado para cada situación.
- Identificación de las formas más adecuadas a la hora de presentar los mensajes.
- Interpretación de organigramas o estructuras empresariales.

- Asunción y aplicación de principios eficaces en la comunicación.
- ✓ Comunicaciones orales presenciales y no presenciales:
 - Manejo de las normas de información y atención oral.
 - Uso adecuado de la comunicación verbal y no verbal.
 - Destreza en la comunicación telefónica.
 - Transmisión de la información con claridad, precisión, cortesía, respeto y sensibilidad.
 - Adecuación del léxico y expresiones al tipo de comunicación y a los interlocutores o las interlocutoras.
- ✓ Elaboración de documentos profesionales escritos:
 - Uso de las normas de expresión escrita en la empresa.
 - Redacción de documentos profesionales, utilizando herramientas informáticas.
- ✓ Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información:
 - Aplicación de las diferentes técnicas de clasificación y archivo.
 - Uso correcto de la normativa relativa a protección de datos.
 - Aplicación de técnicas de archivo en los intercambios de información telemática (intranet, extranet, correo electrónico).
- ✓ Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario:
 - Utilización de procedimientos de obtención y recogida de información.
 - Elaboración de bases de datos de la clientela.
 - Consideración de los errores, dificultades y barreras más habituales en la comunicación con el la clientela.
- ✓ Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:
 - Atención de una forma positiva a las diferentes consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones de la clientela.
 - Uso correcto de los diferentes procedimientos establecidos para recoger la información señalada en el punto anterior.
 - Gestión adecuada de hojas de reclamaciones.
- ✓ Organización del servicio posventa:
 - Interpretación del sistema de calidad existente en la empresa en lo referente al trato con clientes y clientas.
 - Gestión eficaz de las no conformidades para mejorar la atención al cliente.
 - Correcto funcionamiento del servicio posventa.

Módulo Profesional 6 INGLÉS

a) Presentación

Módulo profesional:	Inglés
Código:	0179
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	132 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Inglés (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo asociado a la unidad de competencia: UC984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.
Objetivos generales:	2

b) 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.
- 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 o de la hablante.
- Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar, relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del o de la hablante.
- Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso, en un ambiente con ruido de fondo.

- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- 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.
- Se ha organizado la información con corrección, precisión y coherencia, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
- Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se ha de elaborar.

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

Criterios de evaluación:

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

c) Contenidos básicos:

1. ANÁLISIS DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos, tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados. - Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral. - Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica de la actividad profesional de Administración y Gestión. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. P.e.: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Diferentes acentos de lengua oral.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos. - Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax. - Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector. - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica de la actividad profesional. - Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por comprender. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua. - Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de recursos lingüísticos tales como acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia. - Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc. - Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales... - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Terminología específica de la actividad profesional. - Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula. - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes. - Elaboración de textos coherentes: <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación del texto al contexto comunicativo. • Tipo y formato del texto. • Variedad de lengua. • Registro. • Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso. • Utilización adecuada de la terminología específica del sector. • Selección de estructuras sintácticas. • Uso de los signos de puntuación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica de la actividad profesional. - Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: tiempos verbales, preposiciones, <i>phrasal verbs</i>, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. - Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Nexos: <i>although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...</i> - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos. - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5. IDENTIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS ELEMENTOS CULTURALES MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS PAÍSES DE LENGUA EXTRANJERA (INGLESA)

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa. - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o la interlocutora y la intención de los interlocutores o las interlocutoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos socioculturales más significativos de los países de lengua inglesa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Reconocimiento de la lengua extranjera, para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Los contenidos procedimentales son los de más peso en el área de las lenguas y, por lo tanto, serán muy importantes a la hora de organizar el proceso de trabajo en el aula.

Por otra parte, es necesario organizar un recorrido didáctico en el que estos procedimientos se trabajen en relación a situaciones de comunicación lingüística en torno a la profesión de que se trata.

Así pues, el desarrollo de las competencias lingüísticas básicas —comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral, interacción oral y expresión escrita (PEL)— es el objetivo a conseguir, siempre, en relación a las situaciones que este puesto profesional presenta.

A continuación, y para ayuda del o de la docente, sugeriremos un listado de temas de los diferentes módulos que componen este título, que pueden ser importantes para trabajar en el área de inglés:

- Modelos de contratos.
- Técnicas de comunicación orales.
- Elaboración de documentos profesionales escritos.
- Atención al cliente.
- Gestión de quejas, consultas y reclamaciones.
- Gestión de relación con proveedores o proveedoras.
- Formación y Orientación Laboral, etc.

El orden de este listado no implica una secuenciación de la asignatura. Es más, lo pertinente sería que hubiera una coordinación del profesor o de la profesora de inglés con el resto de profesores de los módulos, para abordar estos temas simultáneamente.

2) Aspectos metodológicos

Se sugiere que el profesorado base el enfoque metodológico en el aula abordando situaciones reales de comunicación como medio de adquisición del complejo global de conocimiento que supone una lengua.

La lengua inglesa será el instrumento de comunicación en el aula y se animará al alumnado a utilizarla, aunque su expresión no sea correcta.

El objetivo es que desarrollen las cinco competencias lingüísticas, citadas en el anterior apartado (PEL) y, en cuanto a los contenidos conceptuales, estos se trabajarán supeditados a las necesidades lingüísticas que vayan surgiendo paulatinamente.

Así pues, uno de los objetivos más importantes es que el alumnado aprenda a aprender. Es decir, que sea autónomo para planificar las tareas y los proyectos, lo que significa que sea capaz en última instancia de:

- marcar objetivos de aprendizaje.
- elegir materiales, métodos y tareas.

- llevar a cabo el trabajo.
- establecer criterios de evaluación y utilizarlos.

Todo esto, tanto individualmente como en grupo, porque no podemos olvidar el factor social en el aprendizaje. Para conseguir esto, tendremos que dar a los alumnos y las alumnas la oportunidad real de aprender a planificar, desarrollar el trabajo y evaluarlo. Esto supondrá un proceso de implicación y protagonismo paulatino del alumnado en el aula.

En relación a la propia organización del espacio en el aula, lo ideal parece ser una clase fácilmente adaptable al trabajo en grupo, parejas o individual. Una clase donde se pueda tener material, ordenadores con conexión a Internet, cañón de video, corchos para colocar posters con los planes de trabajo de los grupos, etc.

En cuanto a los materiales, se recomiendan recursos diferentes y material auténtico: revistas, páginas web, folletos, catálogos, documentos, material audiovisual...

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Haremos una descripción de un banco, actividades e ideas que puedan ser útiles para el desarrollo de este módulo.
- ✓ Elaboración de proyectos. A la hora de comenzar un nuevo tema se puede hacer un *brainstorming* en grupos pequeños, donde muchas veces sirve la fórmula: “qué sabes, qué dudas tienes y qué quieres aprender o saber hacer sobre el tema en cuestión”. Los alumnos y las alumnas, en grupos pequeños o en parejas, eligen qué aspecto del tema les interesa más desarrollar. Una vez elaborado el trabajo, los diferentes proyectos se presentan oralmente y se comparte con el resto de la clase el contenido del tema, el vocabulario o las expresiones aprendidas y los procedimientos utilizados en la elaboración del mismo.
- ✓ Una variante de la actividad anterior es la resolución de problemas que se pueden plantear en torno a quejas en el lanzamiento de un producto. Este puede ser el proceso a seguir:
 - Identificación del problema.
 - Familiarización con el problema (qué es lo que sabemos acerca de cualquier aspecto de este problema).
 - Planificación y desarrollo de las tareas (resuelven cuestiones a través de la discusión y la investigación).
 - Intercambio de resultados con los demás, oralmente o por escrito.
 - Reflexión sobre lo que han aprendido y obtención de conclusiones para posteriores proyectos (qué ha estado bien y qué tengo que mejorar).
- ✓ Debates sobre un tema. Procedimiento: los alumnos y las alumnas leen diferentes textos relacionados con el tema y contestan las preguntas a debatir. Se nombra un coordinador o una coordinadora en cada grupo y se hace una puesta en común. El moderador o la moderadora, por último, recoge las conclusiones.
- ✓ Desarrollo de una página web o blog a lo largo del curso donde cada alumno y alumna podrá recoger las actividades, el diccionario, las ideas, o los enlaces web que le puedan servir en el futuro.
- ✓ Tarjetas de conversación: cada alumno o alumna escribe en una tarjeta un tema o una situación con varias preguntas (preguntas de un cliente o una clienta, reclamaciones, explicaciones puntuales, informaciones breves, etc.). Cada semana se saca una tarjeta y cada grupo habla o escenifica la situación.

- ✓ Interpretación y elaboración de documentos relacionados con el sector: cartas comerciales, folletos, catálogos, reservas, traducciones, informes, currículo...
- ✓ Actividades relacionadas con contenidos conceptuales del idioma. Al evaluar las tareas, si se detectan problemas relacionados con contenidos conceptuales, se dedicará un periodo delimitado de tiempo para que cada alumno o alumna trabaje sobre lo que necesita, utilizando gramáticas, páginas web o audios. Los alumnos y las alumnas harán una puesta en común y compartirán lo que han aprendido con los y las demás.
- ✓ Autoevaluación del proceso de trabajo. Al finalizar las tareas, los alumnos y las alumnas rellenarán una hoja de autoevaluación, y sacarán conclusiones sobre lo que han aprendido y sus necesidades futuras.

Módulo Profesional 7

SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

a) Presentación

Módulo profesional:	Segunda lengua extranjera
Código:	0180
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	120 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Lengua extranjera (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo asociado a la unidad de competencia: UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.
Objetivos generales:	11 / 12 / 16 / 19 / 22

b) 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:

- Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- Se ha captado la idea principal del mensaje.
- Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o de la interlocutora.
- Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- 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:

- Se han leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y los usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y las creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

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

c) Contenidos básicos:

1. COMPRENSIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. - Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda, y otros. - Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía. - Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología específica del sector. - Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros. - Diferentes niveles de lengua oral (coloquial, protocolaria), según la profesión.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional. - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales.
2. INTERPRETACIÓN DE MENSAJES ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos. - Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias. - Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. - Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. Utilización de diccionarios, y otros materiales y fuentes de consulta.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología profesional propia del sector. - Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto e interés por comprender y hacerse comprender. - Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3. PRODUCCIÓN DE MENSAJES ORALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales. - Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas. - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. - Expresión de preferencias laborales del sector. - Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente. - Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo. - Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones. - Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel. - Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación activa en el intercambio de información. - Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera. - Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4. EMISIÓN DE TEXTOS ESCRITOS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos. - Adecuación del texto al contexto comunicativo. - Uso de los signos de puntuación. - Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos. - Elaboración de textos coherentes. - Elaboración de su currículum vitae, acompañado de carta de presentación y/o motivación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Registros de la lengua escrita profesional. - Modelo de presentación de un currículum vitae. - Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades, y su forma de pensar. - Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto. - Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5. COMPRENSIÓN DE LA REALIDAD SOCIO-CULTURAL PROPIA DEL PAÍS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación. - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional, con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera. - Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Respeto para con otros usos y otras maneras de pensar.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Dado que la presentación de los bloques de contenidos no tiene como finalidad la ordenación del proceso de formación, es necesario organizar con ellos un recorrido didáctico que priorice el logro de las capacidades comprensivas y expresivas necesarias para resolver una situación de comunicación lingüística en contexto laboral.

Para organizar la programación de este módulo, se propone que sean los procedimientos quienes dirijan el proceso de enseñanza, dada la importancia que tienen en el aprendizaje de una lengua como herramienta de comunicación y la motivación que provoca su utilidad inmediata. Una situación de comunicación propia de la profesión implica unos procedimientos que hay que controlar para poder resolverla eficazmente. Los contenidos lexicales, morfológicos y sintácticos no tendrían sentido si no vehiculan un mensaje que ha de ser comprendido o expresado.

Así pues, el desarrollo de las cuatro capacidades lingüísticas básicas —comprensión oral, comprensión escrita, expresión oral y expresión escrita— es el objetivo a conseguir.

El alumnado deberá desenvolverse con cierta seguridad en el uso de la lengua extranjera, ante las situaciones que su puesto profesional le presente.

Al margen de la metodología y los materiales que utilice el profesorado, la elección de una situación sencilla, propia de la profesión, servirá para involucrar al alumnado en su propio aprendizaje. En torno a dicha situación se organizarán las estructuras gramaticales (tiempo verbal, vocabulario, etc.) pertinentes, junto con el registro de lengua, y las normas o los protocolos sociales y/o profesionales adecuados. Todo ello constituirá las unidades didácticas que figurarán en la programación con su consiguiente temporalización.

Tal vez, sería conveniente, en la presentación inicial del módulo al alumnado, reflexionar junto con él para deducir cuáles serán las situaciones más comunes a las que se enfrentarán en su futura vida profesional, la imperiosa necesidad de una lengua extranjera en el sector productivo en el que trabajarán, así como la apertura a otras

costumbres y culturas. Esta reflexión debería afianzarles en sus posibilidades de aprender, para ser cada vez más autónomos y capaces de resolver sus propios problemas cuando estén en sus puestos de trabajo. Conviene no dejar de insistir en la relación transversal que la lengua extranjera tiene con otros módulos del Ciclo, para que sean conscientes del perfil profesional para el que se preparan.

Por último, hay que tener en cuenta, también, la formación de base en lengua inglesa derivada de la etapa educativa anterior. La experiencia nos muestra que los logros obtenidos durante este aprendizaje suelen ser variopintos, casi tanto como la idiosincrasia personal de cada joven.

En la medida en que se encuentren deficitarias algunas capacidades comunicativas o se vea la necesidad de homogeneizar los conocimientos básicos en la diversidad del grupo se procederá a complementar o reforzar los conocimientos pertinentes. Para ello, se definirán las unidades didácticas necesarias.

2) Aspectos metodológicos

Concibiendo la lengua como un instrumento de comunicación en el mundo profesional, se utiliza un método activo y participativo en el aula.

A pesar de tratarse de ciclos medios, se debería conceder especial importancia a la lengua oral, ya que las situaciones profesionales así lo exigen.

En clase se utiliza, siempre, la lengua inglesa y se anima constantemente al alumnado a utilizarla aunque su expresión no sea correcta. El o la enseñante deberá infundir confianza a cada estudiante para que sea consciente de sus posibilidades de comunicación, que las tiene. Se primará la comprensión del mensaje sobre su corrección gramatical, haciendo hincapié en la pronunciación y fluidez, condicionantes para que el mensaje pase al receptor o a la receptora.

El trabajo en equipo ayuda a vencer la timidez inicial de los y las jóvenes. Asimismo, se utilizarán las grabaciones de audio y vídeo, para que la auto-observación y el propio análisis de sus errores, ayude a mejorar el aprendizaje en su aspecto más costoso: la producción de mensajes orales. El aprendizaje de una lengua requiere la movilización de todos los aspectos de la persona, dado que es una actividad muy compleja.

La metodología comunicativa aplicada en el proceso de enseñanza-aprendizaje puede verse enriquecida con visitas a empresas del sector, preferiblemente inglesas, o mediante invitaciones a trabajadoras y trabajadores en activo, para que ellos y ellas, que provienen del entorno profesional y cuentan con una experiencia laboral, expliquen a los futuros profesionales su visión del puesto de trabajo, sus dificultades y sus ventajas.

Además de utilizar un método / libro de texto con el material audiovisual que el propio método aporte, se utilizarán otros soportes de audio y vídeos de que disponga el centro, siempre, centrados en situaciones profesionales. Asimismo, se trabajará con material auténtico (cartas, facturas, guías, folletos...), y se consultarán páginas web inglesas.

La adquisición de una lengua es el producto de muchos factores internos del aprendiz y cada individuo tiene necesidades, estilos, ritmos e intereses diferentes, por ello hay que ofrecer materiales de diferente tipo que se adapten a sus necesidades (escrito, oral, imagen, música, nuevas tecnologías, etc.)

Las nuevas tecnologías no pueden estar ausentes en el aprendizaje, ya que, no lo estarán, tampoco, en el mundo laboral y social: Internet, e-mail, burofax, etc.



3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

El profesorado ejercerá de dinamizador y facilitador para la utilización de la lengua inglesa oral en el aula, para que las situaciones sean lo más creíbles posibles, implicando, al máximo, al alumnado en su propio aprendizaje y en la búsqueda o utilización del material.

- ✓ Uso preferente de materiales referidos al entorno profesional: manuales de uso, folletos, croquis de piezas o productos, practicando con números, fechas, horas, características descriptivas del producto o servicio ofertados.
- ✓ Análisis de materiales publicitarios en inglés sobre empresas del sector o productos y servicios, comprendiendo el vocabulario técnico y los adjetivos utilizados.
- ✓ Resolución de problemas sencillos: preguntas de un cliente o una clienta, instrucciones ante pequeños accidentes, explicaciones puntuales.
- ✓ Informaciones breves sobre la empresa o el puesto de trabajo a un supuesto cliente extranjero o clienta extranjera que llegue de visita.
- ✓ Elaboración de notas puntuales para dejar un recado a alguien o de alguien, precisiones de la tarea a realizar, fechas o cantidades de entrega, problemas surgidos.
- ✓ Presentación y explicación de una factura / nota de pago o de una aceptación de envío/entrega.
- ✓ Grabaciones en vídeo de conversaciones en clase de un grupo de alumnos y de alumnas que simulan una situación de la profesión para su análisis posterior.

Módulo Profesional 8

PROTOCOLO EMPRESARIAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Protocolo empresarial
Código:	0661
Ciclo formativo	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	120 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	9
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo asociado al perfil del título
Objetivos generales:	6 / 10 / 11 / 19 / 21 / 22

b) 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:

- Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- Se ha identificado y clasificado los conceptos de “identidad corporativa”, “imagen corporativa” y sus componentes.
- Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones.
- Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto a comunicar y el público al que se dirige.
- Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones.
- 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 las 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 a organizar.
- h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores.
- j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto 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 han valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.
- c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar.
- d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos, etc.)
- e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.
- f) Se ha definido y/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 en procedimientos y plazos de los trámites necesarios.
- i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto.
- j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
- k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con la clientela, interna y externa, usuarios o usuarias, proveedores o proveedoras, y terceros relacionados con la empresa (*stakeholders*).
- b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas. (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida, tiempos, entre otros).
- c) Se han analizado los objetivos y las fases del protocolo interno, atendiendo al organigrama funcional de la empresa o del departamento, y las relaciones funcionales establecidas.
- d) Se han analizado y descrito los objetivos y las fases del protocolo externo según el cliente/usuario o la clienta/usuaria.
- e) Se han diferenciado 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 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.

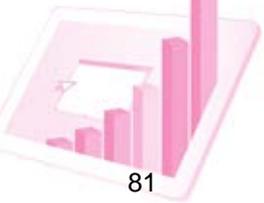
Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente o su usuaria/clienta, 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 o clientas 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 de empatía hacia el cliente/usuario o la clienta/usuaria.

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 cliente/usuario o clienta/usuaria.
- 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 o la clienta/usuario.
- d) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- e) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia clientela, superiores y compañeros o compañeras.
- 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 o de la asistenta o de la asistenta 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.

c) Contenidos básicos:

1. CARACTERIZACIÓN DE LOS FUNDAMENTOS Y ELEMENTOS DE RELACIONES PÚBLICAS	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los fundamentos y principios de protocolo y de las relaciones públicas. - Identificación y clasificación de los conceptos de “identidad corporativa”, “imagen corporativa” y sus componentes. - Reconocimiento de los distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones. - Reconocimiento y valoración de los diferentes recursos de las relaciones públicas. - Adaptación del protocolo a los requerimientos particulares de cada situación. - Selección de los diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto a comunicar y el público al que se dirige. - Reconocimiento y valoración de la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones. - Análisis de la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo y relaciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> • Definición de “protocolo”. • Protocolo y cultura. - Identidad corporativa: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Atributos de la cultura corporativa. • Herramientas. - La imagen corporativa: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Componentes. • Tipos. - La responsabilidad social corporativa: <ul style="list-style-type: none"> • Empresa y sociedad. - Normas generales de comportamiento: <ul style="list-style-type: none"> • Saber ser. • Saber estar. • Saber interactuar.

	<ul style="list-style-type: none"> • Usos y costumbres interculturales. - Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial: Relaciones interpersonales. - Expresión verbal y no verbal: <ul style="list-style-type: none"> • Expresión verbal: <ul style="list-style-type: none"> - Reglas. - Técnicas. • Expresión no verbal: <ul style="list-style-type: none"> - Modelos. - Gramática gestual. - Variantes interculturales. - Medios de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa e indirecta. • Tipos de medios de comunicación. • Alcance y cobertura. • Ventajas e inconvenientes. - Etiqueta en la red (Netetiqueta): <ul style="list-style-type: none"> • Reglas de Netetiqueta.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la imagen corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en el desarrollo económico de la empresa. - Respeto por los diferentes usos y costumbres. - Interés por mantener la imagen e identidad corporativa de la empresa.

2. SELECCIÓN DE TÉCNICAS DE PROTOCOLO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y aplicación de las soluciones organizativas adecuadas a cada tipo de acto. - Análisis de las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas, según el público al que va dirigido. - Diferenciación de los requisitos y las necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales. - Identificación de las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales. - Elaboración del programa y cronograma del acto que se va a organizar. - Selección y/o cumplimentación de la documentación necesaria, según el acto, para su correcto desarrollo. - Cálculo del presupuesto económico del acto a organizar. - Determinación de los indicadores de calidad y puntos clave, para el correcto desarrollo del acto. - Análisis de las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y definición de las medidas correctoras correspondientes para ediciones posteriores. - Análisis de los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y de cómo pueden afectar a la organización.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo empresarial: <ul style="list-style-type: none"> • Normas. • Rangos. • Presidencia de actos. • Manual de protocolo. - Actos empresariales protocolarios:



	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Objetivos. • Necesidades. • Programación. • Organigrama. • Valoración y medidas correctoras. <p>- Presupuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Partidas. • Técnicas de cálculo de costes.
actitudinales	<p>- Valoración de los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa.</p> <p>- Rigor en la aplicación de la metodología adecuada en la planificación, organización y control de los actos protocolarios empresariales.</p>

3. CARACTERIZACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los elementos que conforman el protocolo institucional y de las clases de público al que puede dirigirse. - Caracterización del diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar. - Identificación de los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos, etc.) - Identificación de las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales. - Selección y/o cumplimentación de la documentación necesaria, según el acto institucional, para su correcto desarrollo. - Cálculo del presupuesto económico del acto que se va a organizar. - Comprobación de las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento, en procedimientos y plazos, de los trámites necesarios. - Determinación de los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. - Análisis de los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo institucional: <ul style="list-style-type: none"> • Normas legales. • Precedencias. • Presidencia de actos. • Manual de protocolo institucional. - Actos institucionales protocolarios: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Objetivos. • Necesidades. • Inauguraciones, actos públicos, visitas, acontecimientos especiales. - Presupuestos: <ul style="list-style-type: none"> • Partidas. • Reservas presupuestarias. • Técnicas de cálculo de costes.
actitudinales	<p>- Valoración de la importancia del conocimiento y seguimiento de los</p>

	<p>manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los símbolos y/o de representación en los actos institucionales. - Valoración de los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones.
--	--

4. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNICACIÓN Y LAS RELACIONES PROFESIONALES	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida, tiempos, entre otros). - Análisis de los objetivos y 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 o la clienta/usuario. - Diferenciación de las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedoras o proveedores externos necesarios para su desarrollo. - Análisis de las técnicas de relaciones públicas y protocolo relacionadas con los medios de comunicación. - Aplicación de las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional. - Análisis de las técnicas de dinamización e interacción grupal.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones públicas: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Componentes. • Técnicas. • Disciplinas conexas. - Normativa de la organización: <ul style="list-style-type: none"> • Áreas de responsabilidad. • Manuales operativos. • Manuales de estilo. • Política de comunicación. - Protocolo interno: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Fases. • Cultura organizacional. - Protocolo externo: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Fases. • Recursos operacionales.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientela, interna y externa, usuarios o usuarias, proveedoras o proveedores, y terceros relacionados con la empresa (<i>stakeholders</i>). - Actitud y aptitud profesional en los procesos de atención al cliente, tanto interno como externo. - Aseguramiento de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

5. ELABORACION DE CARTAS DE SERVICIO Y COMPROMISOS DE CALIDAD EMPRESARIAL

<p>procedimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente o usuaria/clienta, y de las normativas de consumo a las que está sujeto. - Análisis de las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa. - Definición de las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio. - Análisis de los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias. - Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes o clientas en establecimientos de empresas. - Diseño de los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente /usuario y de gestión de quejas y reclamaciones.
<p>conceptuales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Normativa de consumo: <ul style="list-style-type: none"> • Local, autonómica, nacional, supranacional. • Grado de influencia. • Adaptación. - Garantías del producto/servicio: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de garantías. • Rangos de compromiso. • Responsabilidad social corporativa. - Quejas, reclamaciones y sugerencias: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Tipos. • Normativa legal. - Principales motivos de quejas: <ul style="list-style-type: none"> • Motivos. • Tipificación de grado. - Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias: <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención y recogida. • Vías de recepción. • Redireccionamiento. - Manual de gestión de quejas y reclamaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento. • Actuaciones. • Resolución. • Seguimiento.
<p>actitudinales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua. - Aseguramiento de la confidencialidad adecuada en las quejas, reclamaciones y sugerencias. - Valoración de la importancia de tener una actitud de empatía hacia el cliente/usuario o la clienta/usuario.

6. PROMOCIÓN DE ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO.

<p>procedimentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las expectativas de los diferentes tipos de cliente/usuario o la clienta/usuario.. - Definición de las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de
------------------------	---

	<p>control de calidad del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario o la clienta/usuario.. - Definición de las variables de diseño para todos, a la hora de la planificación y el desarrollo de la atención al cliente/usuario. - Supervisión de la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o de la asistente de dirección. - Cumplimiento de los procedimientos y las actitudes conforme a la imagen corporativa.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Código deontológico: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Objetivos. • Normas y valores. - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa. • Procedimiento. - Sistemas de información con accesos restringidos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Requisitos de acceso. - Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario: <ul style="list-style-type: none"> • Usos y costumbres. • Respeto, empatía, simpatía. - Cultura de empresa: <ul style="list-style-type: none"> • Definición. • Misión y visión. - Imagen corporativa frente al cliente/usuario o la clienta/usuario.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la importancia de una actitud de simpatía. - Valoración, en todo momento, de una actitud de respeto hacia clientela, superiores y compañeros o compañeras. - Valoración de la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario, para el logro de los objetivos establecidos en la organización. - Mantenimiento de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

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 dándose en uno de los módulos, son de aplicación en ambos módulos.

1) Secuenciación

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.

2) Aspectos metodológicos

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.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ 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 asistente 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.

Módulo Profesional 9

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EMPRESARIALES

a) Presentación

Módulo profesional:	Organización de eventos empresariales
Código:	0662
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Asistencia a la dirección
Duración:	140 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	11
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Asociado a la unidad de competencia: UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.
Objetivos generales:	1 / 3 / 4 / 13 / 16 / 17 / 18

b) 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:

- Se ha valorado la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación.
- Se han identificado las cuestiones clave para el desarrollo de relaciones humanas cordiales, que fomenten la asunción de objetivos comunes de la organización.
- Se han reconocido las formas, sistemáticas y puntuales, de motivación de equipos humanos.
- Se han relacionado las situaciones profesionales habituales en una organización con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial.
- Se han aplicado las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales.
- Se ha descrito la identificación correcta de necesidades y la anticipación como objetivo para la mejora del servicio.
- 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 agendas de las personas implicadas, atendiendo, en todo momento, las jerarquías establecidas y a las funciones asignadas a cada uno.
- h) Se ha valorado la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos.

3. Planifica las tareas de su puesto de dirección, adaptándolas a la situación, 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 o de la 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 establecido los tiempos para la realización de las tareas propias del asistente o de la asistente de dirección, cumpliendo plazos y niveles de calidad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos.
- b) Se han identificado los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares.
- c) Se han planificado y programado los recursos, personales y materiales, necesarios y se han elaborado los presupuestos, totales y parciales, indicando las 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 los protocolos respecto a los participantes en reuniones, y eventos.
- g) Se ha previsto la logística necesaria a la reunión o al evento, minimizando las posibles contingencias, con eficacia y rapidez, y siguiendo las normas de seguridad.
- h) Se ha recibido con cortesía y aplicación de las normas de protocolo a visitas y clientela, transmitiendo la imagen corporativa.
- i) Se han distinguido las técnicas propias de la organización de reuniones y eventos, nacionales o internacionales, y 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 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 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.

c) Contenidos básicos:

1. OPTIMIZACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Relación de las situaciones profesionales habituales en una organización, con las buenas prácticas y los principios de ética empresarial. - Aplicación de las técnicas de liderazgo y dirección de grupos más indicadas en las diferentes situaciones empresariales. - Selección de las técnicas de comunicación formal e informal, el diálogo y la argumentación como bases para optimizar la organización del trabajo en la empresa/entidad. - Análisis de las ventajas de fomentar la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo y en las relaciones externas, así como su anticipación.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La motivación para el trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de trabajos. • Técnicas de motivación. - Cultura empresarial y ambiente laboral: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación horizontal. • Comunicación vertical. • Vías de comunicación. - La reputación o buena imagen. - La generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos. - El desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral. - Código deontológico empresarial: <ul style="list-style-type: none"> • Normas y valores. • Aplicación en las tareas diarias. • Autorregulación. - Reserva y confidencialidad de la información: <ul style="list-style-type: none"> • Legislación. • Procedimientos de aseguramiento. - Los conflictos: <ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización del conflicto. • Conflictos internos y externos. • Prevención de conflictos. • Resolución de conflictos. - Sistemas de información con accesos restringidos: <ul style="list-style-type: none"> • Normativa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de crear un ambiente de trabajo positivo y de cooperación. - Valoración de la importancia de las acciones destinadas a la prevención y reducción del estrés y la tensión. - Mantenimiento de la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión.
2. COORDINACIÓN DE ACTUACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las fases de los distintos métodos de optimización de la gestión del tiempo. - Identificación de las causas habituales de pérdidas de tiempo (ladrones de tiempo) y de los métodos para evitarlas. - Discriminación de los distintos tipos de prioridades, según la situación

	<p>y los objetivos establecidos, para la gestión de la agenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empleo de las herramientas, convencionales y/o electrónicas, aplicando los procedimientos para una correcta gestión del tiempo. - Identificación de los distintos tipos de agenda disponibles y su utilidad y usabilidad en cada situación. - Análisis de la complejidad de coordinar agendas de las personas implicadas, atendiendo, en todo momento, las jerarquías establecidas y a las funciones asignadas a cada una. - Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o del grupo de trabajo a quien se da soporte.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Grupos de trabajo: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de coordinación. • Fases: planificación; organización; realización; seguimiento y valoración. - La optimización del tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Problemas comunes en la gestión del tiempo. • Métodos de optimización del tiempo. - Ladrones de tiempo. Identificación y eliminación. - Propuesta de mejoras. Sistemática. - Agendas: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Importante & urgente. • Gestión de la agenda. • Coordinación de agendas. - Aplicaciones específicas: <ul style="list-style-type: none"> • Las NNTT al servicio de la planificación. • Las agendas electrónicas. • Microsoft Outlook. • Microsoft Project. • Lotus Notes. • Los PDA. • Etc.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de estandarizar tareas y procedimientos, y automatizarlos, siempre que sea posible, para lograr una mayor eficiencia y eficacia. - Valoración de la importancia de mantener la imagen corporativa y los estándares de calidad establecidos. - Iniciativa personal para la comunicación con los o las miembros del equipo de trabajo.

3. PLANIFICACION DE TAREAS DEL DEPARTAMENTO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la estructura organizativa, la cultura corporativa y las prioridades establecidas. - Identificación de las características propias de las tareas del asistente o de la asistenta de dirección, los medios disponibles y los objetivos propuestos. - Diferenciación de los niveles de autonomía y responsabilidad que deben aplicarse en las actividades de apoyo y/o en las actividades delegadas. - Análisis de los criterios de gestión y organización de recursos materiales e instalaciones, teniendo en cuenta el "diseño para todos". - Análisis de los recursos humanos disponibles y el nivel de autonomía de gestión para cumplir los objetivos establecidos y canalizar adecuadamente tareas y comunicaciones. - Gestión y mantenimiento actualizado de las redes de contactos,
-----------------	--

	<p>formales e informales..</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de los modelos de documentación, libro de estilo, manual de imagen corporativa y procedimientos aplicables en cada caso. - Establecimiento de tiempos para la realización de las tareas propias del asistente o de la asistente de dirección, cumpliendo plazos y niveles de calidad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Organización e imagen corporativa: <ul style="list-style-type: none"> • Modelos organizativos. • Organismos públicos y privados. - Organigramas funcionales de las organizaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Departamentos. • Áreas y servicios. - La programación de actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Programación y priorización de tareas. • Aplicación de recursos y tiempos. • Modelo de "diseño para todos". - Redes de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Bases de contactos. • Tipos de redes. • <i>Networking</i>. - Gráficos y métodos de control de proyectos: <ul style="list-style-type: none"> • Gantt. • Pert. - Documentación: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de documentos. • Tramitación. - Calidad del servicio de secretaría.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las condiciones medioambientales y de trabajo. - Planificación metódica de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.

4. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS CORPORATIVOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de los criterios de eficiencia y optimización de recursos o instalaciones, atendiendo al tipo de evento que hay que planificar y a sus objetivos. - Identificación de los elementos estratégicos para preparar las negociaciones en situaciones profesionales estándares. - Planificación y programación de los recursos, personales y materiales, necesarios. - Elaboración de los presupuestos, totales y parciales, con condiciones de pago y sus plazos. - Evaluación de las ofertas de empresas organizadoras de eventos. - Previsión de la logística necesaria a la reunión o evento. - Establecimiento de los indicadores de supervisión y control del desarrollo del evento, y análisis de las causas de incumplimiento, de producirse éste. - Análisis de los aspectos de seguridad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones y eventos: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Sistematización y tipologías. - Definidores de identidad y perceptores de imagen. - Eventos corporativos: <ul style="list-style-type: none"> • Motivacionales.



	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionales. - Principios rectores para la organización de eventos. - Medios de pagos: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Operativa.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de las jerarquías y los protocolos respecto a los participantes en reuniones y eventos. - Predisposición a recibir con cortesía y aplicando las normas de protocolo, a visitas y clientela, transmitiendo la imagen corporativa.

5. ORGANIZACIÓN DE VIAJES Y DESPLAZAMIENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Previsión de las necesidades logísticas de viajes para reuniones y eventos corporativos. - Negociación de las condiciones con las agencias de viajes u otros proveedores del servicio. - Previsión de las posibles contingencias, minimizándolas y preparando alternativas viables. - Confección de la agenda de trabajo que se desarrollará durante el viaje. - Obtención de información sobre los requisitos de documentación, permisos, divisas, huso horario, vacunaciones, control de aduanas, y protocolo y usos del país de destino. - Análisis de los aspectos de seguridad.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Viajes: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos. • Medios de transporte. - La planificación del viaje: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. • Reservas. • Alojamientos. • Seguros de viaje. • Seguridad en los datos. - Las agencias de viajes: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto. • Servicios que prestan. • Elección de la agencia. - La organización del viaje: <ul style="list-style-type: none"> • Documentación. • Requisitos sanitarios y legales. • Usos y costumbres. - Documentación posterior al viaje: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes y justificantes. • Facturas. • Evaluación y análisis de resultados. • Archivo de la documentación. - Técnicas de negociación.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración del enriquecimiento que supone la relación con personas pertenecientes a otras culturas. - Disposición e iniciativa en la planificación y organización de los viajes.

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

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, dándose 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.

1) Secuenciación

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.

2) Aspectos metodológicos

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 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.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Optimización del ambiente de trabajo y el compromiso del equipo con los objetivos de la organización.
- ✓ 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.
 - Confección 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.



Módulo Profesional 10 GESTIÓN AVANZADA DE LA INFORMACIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Gestión avanzada de la información
Código:	0663
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	120 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	7
Especialidad del profesorado:	Procesos de Gestión Administrativa (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Módulo asociado al perfil del título
Objetivos generales:	7 / 11

b) 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, las tareas y los plazos de entrega o finalización de cada una de las fases de los proyectos.
- d) Se ha 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 organizacional asignando los diferentes roles y responsabilidades.
- g) Se han redactado y presentado informes a los diversos agentes interesados en el proyecto (*stakeholders*).

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se 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 los documentos.
- g) Se han diseñado mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos: *workflow*.
- h) Se ha cumplimentado los estándares de autenticación de los documentos ante las diferentes instancias (públicas y privadas).
- i) Se ha valorado la contribución de los programas de gestión documental a la conservación del medio ambiente.

c) Contenidos básicos:

1. GESTION Y ADMINISTRACION DE PROYECTOS MEDIANTE APLICACIONES DE CONTROL	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de la estructura organizacional necesaria para la realización de un proyecto, con asignación de los diferentes roles y responsabilidades. - Identificación de las actividades, tareas y plazos de entrega o finalización de cada una de las fases del proyecto. - Gestión de los recursos y requisitos, así como de los riesgos del proyecto. - Supervisión y revisión de cada una de las fases del proyecto. - Redacción y presentación de los diferentes informes
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El proyecto. Concepto de “project Management”: <ul style="list-style-type: none"> • Qué es un proyecto. • Objetivos de un proyecto. • Puntos clave de un proyecto. • Ciclo de vida del proyecto. • Aplicaciones informáticas de control de proyectos. • Parametrización inicial del aplicativo. - La organización del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> • El gestor del proyecto. Competencias y funciones. • Participantes en el proyecto. Competencias y funciones. • Introducción de usuarios en el aplicativo. - La planificación del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> • Definición del proyecto. Naturaleza y objetivos. • El análisis y la gestión de los riesgos. • Herramientas para la planificación (mapas conceptuales, WBS). • El proceso de creación del proyecto. • La estimación de tiempos. Creación del calendario del proyecto. • Personas y equipamiento para el proyecto. - La programación del proyecto: <ul style="list-style-type: none"> • La introducción, modificación y eliminación de las tareas. • Dependencia entre tareas. • La vinculación y desvinculación de tareas nuevas. • La asignación y modificación de recursos a las tareas. • La asignación de costos a los recursos. • La incorporación de información del progreso de las tareas al proyecto. - Métodos de seguimiento y control de proyecto. <ul style="list-style-type: none"> • La Monitorización permanente. Vistas de un proyecto.

	<ul style="list-style-type: none"> • La visualización de las tareas críticas del proyecto. • El análisis de las desviaciones y gestión del cambio (cambios en la planificación). • Gantt de seguimiento. • La visualización de costos del proyecto. <p>- Presentación de resultados. Informes y gráficos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes estándar e informes personalizados. • Diagrama de red. • Diagrama de Gantt. • Análisis PERT.
actitudinales	<p>- Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados satisfactorios.</p> <p>- Creatividad en la realización de las tareas.</p> <p>- Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.</p>

2. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE LA INTEGRACIÓN DE TEXTOS, DATOS, IMÁGENES Y GRÁFICOS

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación del tipo de aplicación ofimática (base y complementarias) necesaria para la elaboración y presentación de documentos. - Búsqueda y elaboración de plantillas específicas, adaptadas al tipo de documento a elaborar. - Valoración de trabajos que deben ser automatizados, y realización de las macros adecuadas para la automatización de trabajos repetitivos. - Selección de los datos adecuados para la integración del documento. - Ejecución de una combinación de la correspondencia a través de la selección de los datos necesarios. - Utilización de páginas web para la obtención de posibles gráficos, diagramas o dibujos. - Confección de documentos organizados con formato y presentación adecuados. - Presentación y publicación del trabajo final según los requerimientos de tiempo y forma.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Los paquetes ofimáticos. Uso integrado: <ul style="list-style-type: none"> • Suites ofimáticas más populares, tanto en <i>software</i> libre como propietario. • Suites para entornos windows y para entornos mac. - Las plantillas de trabajo ofimático: <ul style="list-style-type: none"> • Plantillas predefinidas que vienen en los paquetes. • La personalización de la plantilla a la utilidad que se le quiere dar. • La creación de plantillas desde cero, en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático. • Búsqueda en Internet de plantillas. - La automatización del trabajo. Macros: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos repetitivos que deben ser automatizados. • La creación de macros desde cero, en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático. - La importación y exportación de datos a documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Opciones de importación incorporadas en los menús de las distintas aplicaciones de un paquete ofimático. • Opciones de exportación incorporadas en los menús de las distintas aplicaciones de un paquete ofimático.

	<ul style="list-style-type: none"> • La combinación de correspondencia, como ejemplo de integración. • Copiar y pegar entre aplicaciones: - Trabajo con gráficos. <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de gráficos de hojas de cálculo a otras aplicaciones de un paquete ofimático. - La Web como fuente de recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Páginas web específicas de en las que obtener recursos gratuitos y de pago para nuestros documentos. • Los vínculos y los hipervínculos. - La transferencia de la información: <ul style="list-style-type: none"> • Opciones de pegado especial en las distintas aplicaciones de un paquete ofimático. • La vinculación de información entre documentos generados en distintas aplicaciones y su actualización automática. - La revisión del documento final: <ul style="list-style-type: none"> • Vista previa del documento. • La utilidad de los índices para documentos extensos. - Presentación y publicación del documento final: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustes de impresión en el documento final. • Distintos formatos de salida (impresora, pdf, HTML, etc.). • Opciones para guardar el documento en distintos formatos y, así, obtener compatibilidad con otras aplicaciones. Opciones "Guardar como".
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud positiva y de confianza en la propia capacidad para alcanzar resultados satisfactorios. - Creatividad en la realización de las tareas. - Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de la información.

3. ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES AUDIOVISUALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación del equipamiento y material necesario. - Creación de un guión para la producción audiovisual. - Identificación de los formatos de audio y video más usuales. - Selección y ordenación de los clips de audio y video. - Introducción y edición de los archivos de audio digital en la aplicación informática. - Inserción de los títulos y rótulos necesarios en la aplicación informática. - Ejecución de la autoría y generación de la presentación en soporte óptico. - Conversión a otros formatos aptos para su difusión por Internet.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción al video digital: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y utilidad empresarial del video digital. • Equipamiento y material necesario para la producción digital. - El guión: <ul style="list-style-type: none"> • El mensaje. • El auditorio • El objetivo. • Los medios. - Formatos de archivos de audio y vídeo: <ul style="list-style-type: none"> • Formatos más conocidos de audio (mp3, wav, midi, ogg, etc.) • Formatos más conocidos de video (avi, mpeg, etc.) • Obtención de Material Audiovisual en webs de contenidos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones para la conversión entre formatos, tanto de audio como de video. - Aplicaciones de edición de vídeo digital: <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de edición. Ventajas y limitaciones. • Software de presentaciones audiovisuales. • Importación de material desde la cámara de video y de fotos. • La línea de tiempo para trabajo con escenas. • Los efectos. • Las transiciones entre escenas. • Los títulos y subtítulos. • El audio. - La producción del video digital. Autoría en soportes de discos digitales: <ul style="list-style-type: none"> • La estructura del DVD ó CD a crear: <ul style="list-style-type: none"> ○ Añadir videos. ○ Añadir capítulos. • El menú de selección de capítulos. • Grabación del proyecto creado en un DVD ó CD. - La creación de videos para su difusión por Internet: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de compresión de video. • Formatos de video apropiados para publicar en la Web. • Páginas web de contenidos donde publicar nuestros videos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Confidencialidad en la información manejada. - Rechazo de las conductas que vulneren los derechos de propiedad y de autor a la hora de descargar información de cualquier tipo. - Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de las personas.

4. GESTIÓN EMPRESARIAL Y DE PROYECTOS CON HERRAMIENTAS WEB 2.0

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de comunicaciones mediante mensajería instantánea a través de aplicaciones web. - Realización de comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste. - Manejo de calendarios y agendas de compromisos mediante aplicaciones web. - Utilización de aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web. - Creación de páginas web corporativas a través de las posibilidades de las aplicaciones web. - Realización de gestiones empresariales a través de una aplicación web de oficina virtual.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicaciones web: <ul style="list-style-type: none"> • Estructura y navegación. • Lay-out de los contenidos. • Elementos multimedia. • Accesibilidad. - El correo web: <ul style="list-style-type: none"> • Características de una cuenta web. • La gestión de los contactos. • La gestión de las bandejas. - Aplicaciones de telefonía y videoconferencia en Internet: <ul style="list-style-type: none"> • La telefonía y la videoconferencia bajo VoIP. • Aplicaciones de bajo coste existentes. • Llamadas y videollamadas a otros usuarios, a teléfonos fijos y a

	<ul style="list-style-type: none"> móviles. • Mensajería. • La grabación y el archivo de las conversaciones. <ul style="list-style-type: none"> - Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet: <ul style="list-style-type: none"> • La agenda compartida. Concepto. • Los eventos. • Las invitaciones. • Los recordatorios. • El seguimiento de las confirmaciones de asistencia. • La sincronización con las aplicaciones de escritorio y otros dispositivos. - Procedimientos de elaboración colaborativa de documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Documento compartido. Concepto. • Las plantillas de documentos. • Accesos a documentos compartidos. • Control de cambios en documentos compartidos. - La creación de páginas web: <ul style="list-style-type: none"> • El diseño de la web. Las plantillas. • Inserción de contenidos: texto, imágenes, video. • Actualización de contenidos. - La integración de herramientas web. La oficina virtual en Internet: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicaciones web como sistemas de gestión de contenidos (CMS). • Los elementos que se integran (procesador de texto, presentador multimedia, hoja de cálculo, correo electrónico, bloc de notas, Wiki, etc.) • Las posibilidades de carga y descarga de archivos en diferentes formatos.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia del tratamiento correcto de la información a la hora de gestionar mensajes. - Valoración de la importancia de la transmisión de la imagen corporativa e institucional en los procesos de comunicación oral y escritos. - Disposición para el trabajo en equipo.

5. ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD)

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación de los elementos que componen un sistema de gestión documental. - Escaneado de documentos mediante programas de gestión documental. - Almacenamiento, clasificación, distribución, custodia y recuperación de documentos, siguiendo los parámetros establecidos. - Diseño de reglas para el flujo de documentos entre diversos puestos de la organización: <i>workflow</i>. - Diseño de mecanismos de colaboración en la creación de documentos compartidos: <i>workflow</i>. - Cumplimentación de los estándares de autenticación de los documentos ante las diferentes instancias (públicas y privadas).
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de “gestión documental”: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de “gestión documental informatizada”. Ventajas e inconvenientes. • Tipos de documentos susceptibles de ser digitalizados. • Aplicaciones informáticas para la gestión documental. - Elementos de un sistema de gestión documental:

	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de datos. • <i>Hardware</i> (escáneres, dispositivos de digitalización y servidores). • <i>Software</i>. • Redes. • Usuarios y administradores. - Conversión digital de documentos: <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de escaneo. • Las herramientas de recorte y enderezar. • Los ajustes de tamaño, color, exposición y ruido. • Formatos y compresión de documentos. - Procesos y control de la gestión documental: <ul style="list-style-type: none"> • Los flujos de trabajo (<i>workflow</i>). Creación y personalización. • Las reglas. - Sistemas de almacenamiento de la información: <ul style="list-style-type: none"> • El repositorio. • Creación, revisión, aprobación de documentos. • La indexación. • La búsqueda de la documentación. - Sistemas de clasificación de documentos en SGD. - La Creación de copias de seguridad: <ul style="list-style-type: none"> • Copia manual y copia programada. • Automatización del proceso de copias de seguridad. • Opciones de recuperación. - Aspectos legales de la gestión documental: <ul style="list-style-type: none"> • La Ley de Protección de Datos. • Firma digital de documentos. - Sistemas de control de la seguridad: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de usuarios, contraseñas y accesos. • Protección de documentos contra copia, captura, o impresión. • Cifrado especial de contenidos con las claves públicas y privadas de los usuarios.
--	---

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Rechazo por las conductas que atentan contra la Ley de Protección de Datos. - Curiosidad por tener una visión general de la empresa y de los procesos generales. - Valoración de la importancia de las ideas de innovación que surjan en el diseño de <i>workflows</i> por parte del alumnado o de otros miembros. - Valoración de la contribución de los programas de gestión documental a la conservación del medio ambiente. - Valoración de la importancia de la aplicación de criterios de seguridad, confidencialidad, integridad y accesibilidad a la documentación de la empresa.
---------------	---

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Partimos de la idea de que el alumnado debe aprender “haciendo” y enfrentándose a situaciones lo más reales posibles. Por este motivo, a la hora de plantear una secuenciación de los bloques, es necesario pensar en si podemos planificar eventos o actividades que, dentro del centro de formación o fuera de él, puedan ser realizados por ellos (seguramente esto nos va a obligar a coordinarnos con los profesores y las profesoras de otros módulos del ciclo). A modo de ejemplo: una campaña de sensibilización

sobre un tema que sea del interés del alumnado, la organización de una jornada de puertas abiertas, o de otro tipo de evento que obligue al alumno o alumna a tener que trabajar en equipo, dadas las dimensiones del mismo, y a organizar y planificar tareas y actividades que, si no se llevan en forma de proyecto, le va a resultar imposible gestionar. Incluso, puede que surja la necesidad de tener que relacionarse con el alumnado de otros ciclos y/o instituciones y/o empresas, lo cuál aportará un mayor valor añadido a su formación.

Es por este motivo que la naturaleza y las características del evento pueden requerir secuenciar los bloques en el tiempo de manera diferente, para que el alumnado adquiera, en tiempo y forma, los suficientes conocimientos para la realización del mismo.

En el caso de decidir no llevar a cabo ningún evento de la envergadura citada, parece conveniente iniciar este módulo con el bloque de *“Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control”*, que podría durar todo el periodo de impartición del módulo simultaneándolo con el resto de los bloques en el mismo orden que aparece en el desarrollo del apartado c) (contenidos). La propuesta de simultanear el primer bloque con el resto obedece a una razón: que el alumno o la alumna aprenda a gestionar actividades a corto plazo con otras a más largo plazo.

Conviene que el bloque *“Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos”* se desarrolle antes del de *“Elaboración de presentaciones audiovisuales”*, pues, a la hora de elaborar una presentación, suele ser necesario recurrir a documentos existentes en la empresa.

Este módulo está relacionado con el módulo 0649 **“Ofimática y proceso de la información”**, siendo, en algunos de los bloques, complemento o ampliación del mismo. Se requiere, por tanto, una coordinación inicial con el profesor o la profesora que impartió dicho módulo, para saber qué aspectos se trabajaron más en profundidad y cuáles no, para poder completar aquellos aspectos necesarios y ver de manera más superficial aquello que ya se trabajó. Este trabajo inicial permitirá al profesor o a la profesora de este módulo diseñar un recorrido didáctico adecuado, asignando tiempos a los bloques en función de las necesidades del grupo.

2) Aspectos metodológicos

Si nos centramos en metodologías de aprendizaje, las posibilidades son muchas, ya que el módulo se presta a ello. Es conveniente, no obstante, que no perdamos de vista que debemos usar metodologías que permitan al alumnado no sólo “aprender haciendo” sino también “aprender a aprender”, ya que, todo lo que tenga que ver con tecnologías de la información evoluciona o cambia muy rápidamente. Por ello, si nos centramos en que el alumnado aprenda una aplicación concreta para cuando tenga la necesidad de usarla, ésta puede haber cambiado o incluso haber sido sustituida por otras con mejores prestaciones.

De ahí que el papel del profesor o de la profesora sea el de organizar y dirigir la actividad docente de manera que los y las estudiantes participen activamente, resuelvan problemas con datos e informaciones reales, lleguen a conclusiones y conceptos, descubran regularidades, encuentren las causas que provocan los distintos fenómenos, valoren alternativas de solución y hagan generalizaciones.

Para el bloque *“Gestión y administración de proyectos”*, podemos seguir una metodología de aprendizaje basada en la resolución de problemas. El profesor o la profesora y el alumnado, como un único equipo, pueden plantear un problema o necesidad ficticia o existente (puede ser un evento) y desarrollar para ella un proyecto cubriendo todas las fases del mismo. Otra opción puede ser utilizar el trabajo a realizar en el módulo de **“Organización de eventos empresariales”**, para documentarlo utilizando el gestor de proyectos.

También se puede optar por hacer grupos más pequeños, para desarrollar distintos proyectos e, incluso, trabajo individual, si consideramos que el propio módulo o el curso pueden ser llevados como un proyecto individual a gestionar.

En todos los casos, es recomendable que la gestión del proyecto tenga una duración larga en el tiempo que permita realizar la supervisión del mismo, analizar desviaciones y realizar los ajustes que fueran necesarios.

Para el bloque *“Elaboración de presentaciones audiovisuales”* podemos seguir, inicialmente, una metodología de aprendizaje basada en el caso. El profesor o la profesora presentará uno o varios videos cortos realizados (pueden ser, por ejemplo, spots de televisión, videos de demostración de productos de la empresa, ruedas de prensa o conferencias colgadas en Internet, etc.). Esto nos va a permitir analizar aspectos conceptuales relativos al guión, los formatos de archivos de video y audio, la estructura del DVD o CD audiovisual, así como las técnicas de compresión de video para su difusión por Internet. Con estos conocimientos podemos pasar a que el alumno o la alumna, individualmente o en grupo, realice como trabajo un video digital.

Esta misma metodología puede ser usada para el bloque *“Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos”*, empezando con una metodología del caso adecuada, para pasar a plantear como trabajo, por ejemplo, la elaboración de un catálogo de productos de la empresa, una memoria de empresa u otro similar en el que se necesite integrar textos, datos, imágenes y gráficos.

Para el bloque *“Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD)”* podemos seguir, inicialmente, una metodología de simulación tipo *Role Playing*. Para ello, deberíamos disponer de una herramienta informática de gestor documental convenientemente parametrizada o, si es posible, de un ERP que lo tenga integrado. Esto le va a permitir al alumnado tener una visión más integrada del porqué es tan necesario gestionar la documentación que se genera en la empresa como fuente de información, en tiempo y forma, eficaz para la toma de decisiones.

El profesor o la profesora tendrá, para ello, preparado un caso de empresa simulada en funcionamiento con necesidades documentales evidentes que el alumnado deberá gestionar aportando ideas de mejora. Sería recomendable dividir a los alumnos y las alumnas en diferentes grupos que representen a distintos departamentos de la empresa para poder entender la importancia del cliente interno con diferentes necesidades al que hay que satisfacer. Por un lado, esta división nos va a permitir diseñar diferentes *workflows* en los que intervengan varios departamentos de la empresa y, por otro, enseñar a trabajar en equipo de forma coordinada.

Podríamos aprovechar el trabajo realizado de preparación de la empresa simulada para el bloque *“Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0”*.

Si fuera posible, sería interesante complementar metodologías presenciales con otras virtuales o semipresenciales. De esta forma, el alumnado se familiarizará con otro tipo de herramientas de enseñanza-aprendizaje fundamentadas más en el autoaprendizaje.

Por último, en cuanto a los requerimientos de *software* se recomienda utilizar al 50% *software* propietario y *software* libre. Asimismo, deberíamos utilizar no sólo entorno PC para la gestión de este módulo, sino incluir también la gestión bajo entornos MAC (sobre todo en el bloque Elaboración de presentaciones audiovisuales).

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ 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:
 - Propuesta y elaboración de diferentes plantillas adaptadas a necesidades específicas de la empresa.
 - Realización de diferentes macros para automatizar tareas específicas de la empresa.
 - Confección de, al menos, un documento que integre textos, datos, imágenes y gráficos obtenidos de diferentes aplicativos.
- ✓ 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 del audio y video seleccionado.
 - Inserción de títulos y de transiciones entre escenas.
 - Autoría del video digital creado en diferentes formatos (por lo menos, en formato para difusión por Internet y en DVD).
- ✓ Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:
 - Realización de comunicaciones mediante aplicaciones web de telefonía y videoconferencia de bajo coste.
 - Utilización de aplicaciones de ofimática colaborativa a través de aplicaciones web.
 - Coordinación de calendarios y agendas mediante aplicativos web.
 - Mantenimiento de una pagina web en cuanto a sus contenidos, transmitiendo en todo momento, una imagen corporativa adecuada.
 - Realización de gestiones empresariales en equipo a través de una aplicación web de oficina virtual.
- ✓ 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.

Módulo Profesional 111

PROYECTO DE ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN

a) Presentación

Módulo profesional:	Proyecto de Asistencia a la Dirección
Código:	0664
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	50 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria) Procesos de Gestión Administrativa (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Módulo asociado al perfil del módulo
Objetivos generales:	Todos

b) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

Criterios de evaluación:

- Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.
- Se han caracterizado las empresas tipo, indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
- Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.
- Se ha identificado el tipo de proyecto requerido, para dar respuesta a las demandas previstas.
- Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.
- Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.
- Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

- i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
- b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.
- c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir, identificando su alcance.
- e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.
- f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3. Planifica la ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han secuenciado las actividades, ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- b) Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.
- c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.
- d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.
- e) Se han identificado los riesgos inherentes a la ejecución, definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
- f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos, y los tiempos de ejecución.
- g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la puesta en práctica.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.

4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
- f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios y las usuarias o de la clientela, y se han elaborado los documentos específicos.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando éste existe.

5. Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.
- b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.
- c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.
- d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.
- e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo, planteadas por el equipo evaluador.

c) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

El objetivo de este módulo es el refuerzo y consolidación de las competencias profesionales, personales y sociales, que se han venido trabajando a lo largo de todo el ciclo formativo, a través del desarrollo en grupo de un proyecto.

El primer paso será, por tanto, la conformación de equipos de dos o tres alumnos y alumnas que permitan la implicación de todo el alumnado en el desarrollo del proyecto, tratando de establecer grupos homogéneos y con capacidades complementarias.

La elección del proyecto a desarrollar será la primera tarea del equipo. Como este módulo coincide en el tiempo con la FCT, la empresa donde se realizan las prácticas bien puede ser una fuente de ideas para el proyecto. No obstante, será conveniente que el tutor o la tutora disponga de una serie de proyectos técnicamente viables, que sean susceptibles de ser desarrollados.

Posteriormente, y siguiendo una plantilla de desarrollo del proyecto, se irán elaborando las distintas fases del mismo:

- Diseño.
- Planificación.
- Ejecución y seguimiento.
- Cierre y evaluación.

Por último, cada equipo preparará y realizará la presentación y defensa del proyecto, utilizando, para ello, distintas técnicas de presentación y apoyándose en las TIC.

2) Aspectos metodológicos

A la hora de organizar este módulo, se propone la utilización de metodologías activas de enseñanza-aprendizaje como el trabajo en equipo y el PBL-ABP (*Problem Based Learning*, Aprendizaje Basado en Problemas). En concreto, puede utilizarse la metodología PBL centrada específicamente en el desarrollo de proyectos integradores de las competencias de diferentes módulos del ciclo, de forma transversal. Estas metodologías obligan al alumnado a identificar problemas, buscar alternativas para su resolución, movilizar los recursos necesarios para ello, y realizar una adecuada gestión de la información.

Además, estas metodologías promueven momentos de trabajo individual que son importantes para que cada uno de los alumnos y alumnas que integran el equipo adquiera conocimientos y competencias que, luego, deberá demostrar en la defensa del proyecto.

Por otro lado, el trabajo en equipo desarrolla en el alumnado competencias relacionales y le familiariza con el funcionamiento de los equipos, como herramienta de trabajo en sí misma, y lo que ello conlleva: organización del equipo, reparto de roles y tareas, comunicación interpersonal, resolución de conflictos, etc.

Para complementar el autoaprendizaje del alumnado, se propone la realización de seguimientos periódicos con cada equipo de proyecto, para guiar el aprendizaje y mantener al equipo dentro de los objetivos marcados. Además, se recomienda que, en función de las necesidades que vayan surgiendo, se programe alguna explicación de apoyo o seminario que cubra los déficits de conocimientos respecto a contenidos específicos o metodologías necesarios para desarrollar el proyecto.

Finalmente, se propone que cada equipo realice una exposición del proyecto elaborado, con un doble objetivo:

- Evaluar las competencias técnicas adquiridas por cada alumno o alumna durante el desarrollo del proyecto.
- Evaluar las competencias personales y sociales del alumnado relativas a comunicación.

Para la preparación y el desarrollo de la exposición, se propondrá al alumnado el uso de las nuevas tecnologías, utilizando aplicaciones informáticas para la elaboración de presentaciones en diapositivas, formatos de página web, etc. Para ello, utilizarán, también, cañones de proyección y ordenadores, familiarizándose con herramientas que les resultarán útiles en su futuro desempeño laboral.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

A la hora de evaluar el módulo, se considera importante realizar una evaluación del proyecto como producto final y del proceso de elaboración seguido, recogiendo información sobre el funcionamiento del equipo de trabajo, la implicación de cada miembro en las tareas y el proyecto en general, las dificultades surgidas en el equipo, las competencias personales y sociales adquiridas por cada alumno o alumna, etc.

También se propone que una parte de la calificación refleje la valoración del profesorado en relación a la exposición y defensa del proyecto. En concreto, algunos de los indicadores de evaluación de la exposición pueden ser los siguientes:

- Calidad de diseño de la presentación del proyecto.
- Utilización de recursos de apoyo en la presentación: recursos informáticos, modelos o maquetas, etc.
- Claridad de la exposición.
- Organización de la exposición.
- Dinamismo de la exposición.
- Eficacia de la exposición.
- Habilidades de comunicación demostradas: tono de voz, expresión verbal, comunicación no verbal...
- Capacidad de responder a preguntas planteadas por el equipo de profesores evaluadores y profesoras evaluadoras.

Es necesario que todos los alumnos y todas las alumnas del equipo participen activamente en la defensa del proyecto, ya que ello supondrá poder realizar una evaluación individual en la que cada alumno o alumna demuestre que ha alcanzado los

resultados de aprendizaje relacionados con el módulo. Así, se intentará garantizar que todas las personas que integran el equipo han colaborado en el desarrollo del proyecto.

Por último, se recomienda entregar a cada equipo de proyecto una respuesta detallada, resaltando los puntos fuertes y débiles de la evaluación del producto, el proceso y la exposición del proyecto, ayudando, de este modo, a los alumnos y alumnas a identificar posibles mejoras en sucesivos proyectos que deban realizar y exponer a lo largo de su carrera profesional.



Módulo Profesional 12

FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación y Orientación Laboral
Código:	0665
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	99 horas
Curso:	1º
Nº de Créditos:	5
Especialidad del profesorado:	Formación y Orientación Laboral (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria)
Tipo de módulo:	Módulo transversal
Objetivos generales:	15 / 16 / 17 / 18 / 19 / 20

b) 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:

- Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.
- Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.
- Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o a la titulada.
- Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.
- c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- f) Se han identificado las causas y los efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.
- i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título.
- j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de la Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social.
- d) Se han identificado las obligaciones de la figura de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de la Seguridad Social.
- e) Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de un trabajador o una trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura de trabajador o trabajadora y de empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de la Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.



- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.
- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.
- e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.
- g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa, en materia de prevención de riesgos.
- d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.
- f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o de la titulada.
- g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación de una pequeña o mediana empresa.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias, en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

- d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia, donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente, ante distintos tipos de daños, y la composición y el uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y las condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y las trabajadoras, y su importancia como medida de prevención.

c) Contenidos básicos:

1. PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL Y APRENDIZAJE A LO LARGO DE LA VIDA	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los intereses, las aptitudes y las motivaciones personales para la carrera profesional. - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título. - Definición y análisis del sector profesional del título. - Planificación de la propia carrera: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias. ▪ Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada. - Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones. - Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículum vitae...), así como la realización de test psicotécnicos y entrevistas simuladas.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. - El proceso de toma de decisiones. - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o de la titulada. - Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos. - Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. - Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral. - Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2. GESTIÓN DEL CONFLICTO Y EQUIPOS DE TRABAJO	
procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de una organización como equipo de personas. - Análisis de estructuras organizativas. - Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo. - Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. - Análisis de distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones



	<p>de partida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin. - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Análisis de la formación de los equipos de trabajo. - La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos. - Características de un equipo de trabajo eficaz. - Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto. - Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales. - Valoración de las ventajas y los inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización. - Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo. - Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo. - Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3. CONDICIONES LABORALES DERIVADAS DEL CONTRATO DE TRABAJO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía. - Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el TRLET. - Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales. - Interpretación de la nómina. - Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo. - El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o la empresaria, medidas generales de empleo. - Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial. - La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos). - El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales. - Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, IRPF. - Modificación, suspensión y extinción del contrato. - Representación sindical: concepto de "sindicato", derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal. - El convenio colectivo. Negociación colectiva. - Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...

actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de necesidad de la regulación laboral. - Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional. - Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales. - Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente, en los colectivos más desprotegidos. - Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.
----------------------	---

4. SEGURIDAD SOCIAL, EMPLEO Y DESEMPLEO

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social. - Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras. - Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización. - Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia. - Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones. - Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. - Rechazo hacia las conductas fraudulentas, tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5. EVALUACIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis y determinación de las condiciones de trabajo. - Análisis de factores de riesgo. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales. - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. - Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa. - Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional. - Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El concepto de "riesgo profesional". - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. - Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil. - Daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden



	derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva. - Valoración de la relación entre trabajo y salud. - Interés en la adopción de medidas de prevención. - Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

6. PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención. - Análisis de la norma básica de PRL. - Análisis de la estructura institucional en materia PRL. - Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo. - Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas. - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. - Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. - Agentes intervinientes en materia de PRL y Salud, y sus diferentes roles. - Gestión de la prevención en la empresa. - Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (Técnico Básico o Técnica Básica en PRL). - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales. - Planificación de la prevención en la empresa. - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia y necesidad de la PRL. - Valoración de su posición como agente de PRL y SL. - Valoración de los avances para facilitar el acceso a la SL por parte de las instituciones públicas y privadas. - Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

7. APLICACIÓN DE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN EN LA EMPRESA

procedimentales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de diversas técnicas de prevención individual. - Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección. - Aplicación de técnicas de primeros auxilios. - Análisis de situaciones de emergencia. - Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia. - Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.
conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Medidas de prevención y protección individual y colectiva. - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. - Urgencia médica / Primeros auxilios. Conceptos básicos. - Tipos de señalización.
actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la previsión de emergencias.

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud. - Participación activa en las actividades propuestas. |
|--|---|

d) Orientaciones metodológicas

Para la organización y el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de este módulo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

1) Secuenciación

Esta propuesta de secuenciación y organización de los contenidos se basa en la lógica del itinerario de inserción laboral que seguirá el alumnado al finalizar el ciclo formativo que esté realizando, es decir, los pasos que tendrá que dar desde que finalice el ciclo hasta que acceda a un empleo y se establezca en dicho empleo o finalice la relación laboral.

El itinerario que seguirá el alumnado tendrá 4 momentos:

- a) Búsqueda de empleo.
- b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación.
- c) Desempeño del puesto de trabajo.
- d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa.

a) Búsqueda de empleo:

La propuesta de desarrollar al inicio del módulo de FOL estos contenidos, se debe a que, tras la finalización del ciclo formativo, lo primero que deberá hacer el alumnado es buscar empleo. En concreto, se desarrollarán los contenidos referentes a:

- Proyecto y objetivo profesional.
- Oportunidades de empleo y aprendizaje en Europa.
- Acceso al empleo público, privado o por cuenta propia.
- Fuentes de información relacionadas con la búsqueda de empleo.

b) Incorporación a la empresa y periodo de adaptación:

A continuación, si el alumnado ha tenido éxito en su proceso de búsqueda de empleo, llegará el momento de incorporarse a la empresa. En este periodo de su vida laboral, deberá utilizar capacidades relacionadas con los siguientes contenidos:

- El derecho del trabajo y sus fuentes.
- Derechos derivados de la relación laboral.
- Modalidades de contratación y medidas de fomento de la contratación.
- El Sistema de la Seguridad Social.
- Convenios colectivos de trabajo.
- Fuentes de información relacionadas con la incorporación a la empresa.

c) Desempeño del puesto de trabajo:

Superado el periodo inicial de incorporación y adaptación al nuevo puesto de trabajo, continuará el periodo de desempeño del puesto hasta la finalización de la relación laboral por cualquiera de los supuestos legalmente contemplados. Los contenidos relacionados con este periodo son:

- Condiciones de trabajo: salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.
- El recibo de salario o nómina y sus contenidos.
- La Seguridad Social: prestaciones y trámites.
- Modificación y suspensión del contrato.
- Asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.



- La representación de los trabajadores y de las trabajadoras.
- La negociación colectiva.
- Los conflictos colectivos de trabajo.
- Trabajo en equipo.
- El conflicto.
- Nuevos entornos de organización del trabajo.
- Beneficios para los trabajadores y para las trabajadoras en las nuevas organizaciones.
- Riesgos profesionales.
- Planificación y aplicación de medidas de protección y prevención.

d) Finalización de la relación laboral y salida de la empresa:

En el caso de que finalice la relación laboral, el alumnado deberá tener las competencias necesarias para afrontar este periodo. Los contenidos a desarrollar son:

- Extinción del contrato de trabajo y sus consecuencias.
- La liquidación de haberes o finiquito.
- Trámites relacionados con la Seguridad Social: bajas.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

En los casos en los que el alumnado no continúe en la empresa por finalización de la relación laboral, deberá comenzar nuevamente el proceso de búsqueda de empleo, vendrá un nuevo periodo de incorporación a la empresa, etc.

2) Aspectos metodológicos

En principio, parece apropiado que el profesor o la profesora realice una presentación y desarrollo de los contenidos del módulo, siempre, teniendo como referente el entorno socio-económico más cercano.

En una segunda fase, se dará un mayor peso a la participación activa del alumnado, mediante el desarrollo de diversas actividades, individualmente o en grupo, que le permitan concretar los conceptos y desarrollar las habilidades y destrezas: exposición de las experiencias personales del alumnado, utilización de noticias de prensa, uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

A la hora de abordar el apartado de trabajo en equipo y los conflictos que se generan, se pueden utilizar conflictos que se dan en el entorno del aula, relaciones alumnado-profesorado, conflictos en el ámbito familiar, cuadrillas, etc., para analizar comportamientos de las partes y su posible solución.

En el desarrollo del módulo, parece pertinente recurrir a la colaboración de expertos (miembros de comités de empresa, delegados y delegadas sindicales, abogados y abogadas laboristas, etc.), para conocer de cerca situaciones y conflictos laborales.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, parece conveniente desarrollar prácticas de primeros auxilios, técnicas de extinción, visitas a centros de trabajo, etc., para lo cual, sería necesaria la colaboración de organizaciones como Cruz Roja, Osalan, Inspección de trabajo, Servicios de extinción de incendios, etc. Se ha de tener presente que tras la superación del módulo, el alumnado adquiere las responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisen las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

Además, a nivel metodológico, se recomienda desarrollar los contenidos del módulo mediante metodologías activas como el trabajo en equipo y el Aprendizaje Basado en Problemas (ABP-PBL).

Por último, para un adecuado desarrollo de las técnicas de búsqueda de empleo, sería conveniente la realización de un caso práctico, simulando una búsqueda de empleo real por parte del alumnado: elaboración de documentos generalmente utilizados para esta actividad (currículo, carta de presentación), selección de ofertas de empleo en los medios de comunicación más habituales.

3) Actividades significativas y aspectos críticos de la evaluación

- ✓ Descripción del sector productivo de referencia:
 - Análisis de la evolución del sector productivo de referencia.
 - Identificación del nivel de empleabilidad del sector.
 - Utilización e interpretación de estadísticas y cuadros macroeconómicos.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de relaciones laborales y las distintas modalidades de contratación laboral:
 - Análisis de las fuentes del derecho laboral.
 - Identificación de las distintas formas de contratación laboral.
 - Identificación de los derechos y deberes resultantes del contrato de trabajo (incluyendo el sistema de protección social).
- ✓ Determinación de los distintos grupos de trabajo y técnicas de resolución de conflictos:
 - Identificación de la tipología de grupos de trabajo.
 - Análisis de conflicto y sus modalidades de resolución.
- ✓ Identificación de los distintos tipos de riesgos derivados del ejercicio de la profesión:
 - Evaluación de los riesgos que se derivan del ejercicio de la profesión.
 - Identificación de las técnicas de prevención de riesgos laborales.
- ✓ Diseño de un determinado plan de prevención y comparación con otros existentes.
 - Identificación de las distintas técnicas utilizadas en primeros auxilios.
- ✓ Descripción de los diversos tipos de mecanismos utilizados en la búsqueda de empleo:
 - Identificación de las distintas fases en el proceso de búsqueda de empleo.
 - Cumplimentación de la documentación necesaria para conseguir un empleo.
 - Utilización de las TIC como herramienta de búsqueda de empleo.
 - Valoración de la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.



Módulo Profesional 13

FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

a) Presentación

Módulo profesional:	Formación en Centros de Trabajo
Código:	0667
Ciclo formativo:	Asistencia a la dirección
Grado:	Superior
Familia Profesional:	Administración y Gestión
Duración:	360 horas
Curso:	2º
Nº de Créditos:	22
Especialidad del profesorado:	Administración de Empresas (Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria) Procesos de Gestión Administrativa (Profesora Técnica o Profesor Técnico de Formación Profesional)
Tipo de módulo:	Asociado al perfil profesional
Objetivos generales:	Todos

b) 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:

- Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientela con el desarrollo de la actividad empresarial.
- Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- Se han valorado las competencias profesionales, personales y sociales, y los recursos humanos necesarios para el desarrollo óptimo de la actividad.
- Se ha valorado la idoneidad de los canales de comunicación más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
 - La disponibilidad personal y temporal necesaria para el puesto de trabajo.
 - Las actitudes personales (puntualidad y empatía...) y profesionales (orden, limpieza, confidencialidad, responsabilidad...) necesarias para el puesto de trabajo.
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionadas con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del o de la 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, aplicando las normas internas y externas vinculadas a la misma.
- e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
- h) Se ha coordinado con el resto del equipo, comunicando los cambios, necesidades o incidencias relevantes que se presenten.
- i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas asignadas.
- j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado las necesidades de comunicación de los diferentes procesos de trabajo.
- b) Se han identificado los equipos e instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.
- c) Se ha interpretado el contenido de los documentos o gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimientos.
- d) Se ha verificado el cumplimiento de la normativa aplicable.
- e) Se han verificado el cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
- f) Se ha acomodado el estilo, el medio de comunicación y la documentación al cliente o a la clienta, o a la 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 respecto de los procesos periódicos y no periódicos relacionados con la gestión de procesos de todos los ámbitos de la empresa u organismo.
- b) Se han tenido en cuenta las posibles necesidades de coordinación con el resto del equipo de administración y otros departamentos.
- c) Se han determinado los procedimientos intermedios de documentación y tramitación, teniendo en cuenta las necesidades de los procesos administrativos y de apoyo a la gerencia.
- d) Se han determinado los procesos, buscando una utilización racional de los recursos materiales y energéticos.
- e) Se han previsto y determinado las necesidades relacionadas con el desarrollo de las diversas fases y técnicas propias del apoyo a la función directiva.
- f) Se han determinado las posibles medidas de corrección en función de los resultados obtenidos.
- g) Se han caracterizado y realizado las valoraciones de costes de las diferentes actuaciones de su competencia, para decidir o proponer a sus superiores entre varias alternativas.

c) Situaciones de aprendizaje en puesto de trabajo

Se relacionan, a continuación, una serie de situaciones de trabajo que representan posibles actividades a desarrollar por el alumnado durante su estancia en el centro de trabajo.

- ✓ Actuación profesional dentro de la estructura organizativa de la empresa:
 - Identificación de la estructura y organización de la empresa.
 - Identificación del tipo de producción y comercialización de la empresa.
 - Ejecución correcta de las instrucciones que recibe, responsabilizándose de la labor que desarrolla.
 - Comunicación eficaz con la persona adecuada en cada momento.
 - Aplicación de hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional.
- ✓ Actuación según las normas de prevención de riesgos laborales:
 - Identificación de riesgos y enfermedades profesionales asociadas a los distintos puestos de trabajo.
 - Interpretación de los planes de emergencia, aplicándolos correctamente en prácticas, simulacros y emergencias.
 - Aplicación de las medidas de seguridad.
- ✓ Actuación según las normas de protección del medio ambiente:
 - Identificación de fuentes de contaminación.
 - Aplicación de las normas para protección del medio ambiente.
 - Uso responsable de los recursos.
- ✓ Elaboración y tramitación de documentos relacionados con las áreas administrativas de la empresa:

- Detección de necesidades de comunicación de los diferentes procesos de trabajo.
 - Identificación de equipos e instrumentos para la elaboración y el seguimiento de la documentación.
 - Interpretación del contenido de los documentos o las gestiones de inicio de la tarea para documentarlos según procedimiento.
 - Verificación del cumplimiento de la normativa aplicable.
 - Verificación del cumplimiento de la petición de compra y los requisitos establecidos para las materias primas solicitadas.
 - Elección del estilo, medio de comunicación y documentación adecuada al cliente o instancia demandante del producto o servicio.
 - Identificación de los documentos de uso habitual en la empresa.
 - Utilización de procesador de textos y/o programas de autoedición en la elaboración de documentos.
 - Operación con hojas de cálculo en aquellas actividades que requieren tabulación y tratamiento de datos e información, así como presentación en gráficos.
 - Utilización de aplicaciones informáticas con bases de datos.
 - Utilización de funciones de aplicaciones de presentaciones gráficas, presentando documentación e información en diferentes soportes.
 - Aplicación de técnicas mecanográficas con precisión, velocidad y calidad de escritura a través de aplicaciones informáticas específicas.
 - Aplicación de técnicas de comunicación escrita en la elaboración y/o supervisión de información y documentación.
 - Aplicación de técnicas de comunicación oral en las relaciones profesionales personales con miembros de la organización o externos a ella.
- ✓ Planificación y desarrollo de tareas de apoyo a la gerencia, grupos de trabajo o proyectos, relacionados con la gestión de procesos en todos los ámbitos de la empresa:
- Gestión de tiempos, plazos y objetivos, de acuerdo con lo establecido por la normativa y la política de la empresa.
 - Gestión de eventos, viajes y protocolo empresarial, según normas y protocolos establecidos.
 - Coordinación con otros departamentos y miembros del equipo para la gestión de proyectos y grupos.
 - Previsión y determinación de los recursos humanos y materiales en la gestión de proyectos en la empresa.
 - Coordinación y racionalización de los procesos de dirección.
 - Aplicación de medidas de control, supervisión y corrección, teniendo en cuenta, en cada caso, las necesidades y los objetivos de los procesos de administración y apoyo a la gerencia.

4 ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

4.1 Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M ² / 30 ALUMNOS O ALUMNAS	SUPERFICIE M ² / 20 ALUMNOS O ALUMNAS
Aula polivalente	60	40
Aula de administración y gestión	90	60

4.2 Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - Pc para el profesor o la profesora. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula. - Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual. - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros. - Diccionarios profesionales de idiomas..
Aula de administración y gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Un ordenador del profesor o de la profesora, integrado en la red, con conexión a Internet. - Cañón de proyección. - Pizarra electrónica - Licencias de sistema operativo. - Mesas de oficina con puestos de trabajo individuales, equipadas con: - PC instalado en la red común con conexión a Internet. - Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus y edición de páginas web. - Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa,

	<p>contabilidad y almacén.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de tramitación electrónica. - Sillas de oficina. - Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Impresora multifunción en red. - Escáner. - Fotocopiadora. - Teléfono. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones. - Fax. - Terminal de punto de venta (TPV). - Mobiliario y material diverso de oficina: archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel y etiquetas, entre otros. - Documentación oficial de las diversas administraciones públicas. - Diccionarios profesionales de idiomas.
--	--

5. PROFESORADO

5.1 Especialidades del profesorado, y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Asistencia a la Dirección.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0648. Recursos Humanos y responsabilidad social corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0649. Ofimática y proceso de la información	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores Técnicos de Formación Profesional
0650. Proceso integral de la actividad comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0651. Comunicación y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesores Técnicos de Formación Profesional
0179. Inglés	<ul style="list-style-type: none"> • Inglés 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0180. Segunda lengua extranjera	<ul style="list-style-type: none"> • Lengua extranjera 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0661. Protocolo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0662. Organización de eventos empresariales	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesora o Profesor de

	Empresas	Enseñanza Secundaria
0663. Gestión avanzada de la información	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional
0664. Proyecto de Asistencia a la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional
0665. Formación y Orientación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Formación y Orientación Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
0667. Formación en Centros de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Administración de Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Profesora o Profesor de Enseñanza Secundaria
	<ul style="list-style-type: none"> Procesos de Gestión Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Profesores Técnicos de Formación Profesional

6. CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES

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	0649. Ofimática y proceso de la información
Elaboración y presentación de documentos e 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

7. RELACIONES DE TRAZABILIDAD Y CORRESPONDENCIA ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES DEL TÍTULO Y UNIDADES DE COMPETENCIA

7.1 Correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales para su convalidación o exención

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.

7.2 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.
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.



*Instituto Vasco del Conocimiento
de la Formación Profesional*

*Lanbide Heziketaren
Ezagutzaren Euskal Institutua*

Vía Galindo Kalea, 14
48910 – Sestao, Bizkaia

T. 944 47 40 37
F. 944 47 38 62

www.ivac-eei.eus
web@ivac-eei.eus



Fp

EUSKADI
LANBIDE HEZIKETA



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

HEZKUNTZA SAILA
Lanbide Heziketako Sailburuordetza

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN
Viceconsejería de Formación
Profesional