

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

**2622** *Orden ECD/318/2012, de 15 de febrero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.*

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, y sus enseñanzas mínimas, de conformidad con el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, que define en el artículo 9 la estructura de los títulos de formación profesional y de los cursos de especialización, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 6.4 que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas reguladas en dicha Ley, del que formarán parte los aspectos básicos señalados en apartados anteriores del propio artículo 6. Los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículo de las diferentes etapas y ciclos en uso de su autonomía, tal como se recoge en el capítulo II del título V de la citada Ley.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.2 que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, en su disposición derogatoria única, deroga el Real Decreto 1673/1994 de 22 de julio, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Secretariado, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

De conformidad con lo anterior y una vez que el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, ha fijado el perfil profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, sus enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que constituyen los aspectos básicos del currículo que aseguran una formación común y garantizan la validez de los títulos en todo el territorio nacional, procede ahora determinar, en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la ampliación y contextualización de los contenidos de los módulos profesionales incluidos en el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, respetando el perfil profesional del mismo.

Las necesidades de un mercado de trabajo integrado en la Unión Europea requieren que las enseñanzas de formación profesional presten especial atención a los idiomas de los países miembros, incorporándolos en su oferta formativa. En este sentido, este ciclo formativo incorpora en el currículo formación en lengua inglesa, dando respuesta a lo dispuesto en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional.

Asimismo, el currículo de este ciclo formativo se establece desde el respeto a la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión de los centros que impartan formación profesional, impulsando estos el trabajo en equipo del profesorado y el desarrollo de planes de formación, investigación e innovación en su ámbito docente y las actuaciones que favorezcan la mejora continua de los procesos formativos.

Por otra parte, los centros de formación profesional desarrollarán el currículo establecido en esta orden, teniendo en cuenta las características del alumnado, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, cabe precisar que el currículo de este ciclo formativo integra los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos de las enseñanzas establecidas para lograr que el alumnado adquiriera una visión global de los procesos productivos propios del perfil profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.

En el proceso de elaboración de esta orden ha emitido informe el Consejo Escolar del Estado.

Por todo lo anterior, en su virtud,

DISPONGO

CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden tiene por objeto determinar el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El currículo establecido en esta orden será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

CAPÍTULO II

### Currículo

Artículo 3. *Currículo.*

1. El currículo para las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección establecido en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, queda determinado en los términos fijados en esta orden.

2. El perfil profesional del currículo, que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, es el incluido en el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección referido en el punto anterior.

3. Los objetivos generales del currículo del ciclo formativo, los objetivos de los módulos profesionales expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación son los incluidos en el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección referido en el punto 1 de este artículo.

4. Los contenidos de los módulos profesionales que conforman el presente currículo, adaptados a la realidad socioeconómica así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno, son los establecidos en el anexo I de esta orden.

Artículo 4. *Duración y secuenciación de los módulos profesionales.*

1. La duración total de las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, incluido el módulo profesional de Formación en centros de trabajo, es de 2000 horas.

2. Los módulos profesionales de este ciclo formativo, cuando se oferten en régimen presencial, se organizarán en dos cursos académicos y se ajustarán a la secuenciación y distribución horaria semanal determinadas en el anexo II de esta orden.

3. El primer curso académico se desarrollará íntegramente en el centro educativo. Para poder cursar el segundo curso, será necesario haber superado los módulos profesionales que supongan en su conjunto, al menos, el ochenta por ciento de las horas del primer curso y, en cualquier caso, todos los módulos profesionales soporte incluidos en el mismo, señalados como tales en el anexo II.

4. Se garantizará el derecho de matriculación de quienes hayan superado algún módulo profesional en otra Comunidad Autónoma en los términos establecidos en el artículo 48.3 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

5. Con carácter general, durante el tercer trimestre del segundo curso, y una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo, se desarrollará el módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

6. Excepcionalmente, y con el fin de facilitar la adaptación del número de personas matriculadas a la disponibilidad de puestos formativos en las empresas, aproximadamente la mitad del alumnado de segundo curso podrá desarrollar dicho módulo profesional de Formación en centros de trabajo durante el segundo trimestre del segundo curso, siempre y cuando hayan superado positivamente todos los módulos profesionales del primer curso académico.

7. Sin perjuicio de lo anterior y como consecuencia de la temporalidad de ciertas actividades económicas que puede impedir que el desarrollo del módulo profesional de Formación en centros de trabajo pueda ajustarse a los supuestos anteriores, este se podrá organizar en otros periodos coincidentes con el desarrollo de la actividad económica propia del perfil profesional del título.

8. En cualquier caso, la evaluación del módulo profesional de Formación en centros de trabajo quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo.

#### Artículo 5. *Módulo profesional de proyecto.*

1. El módulo profesional de proyecto tiene un carácter interdisciplinar e incorpora las variables tecnológicas y organizativas relacionadas con los aspectos esenciales de la competencia profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

2. Con carácter general este módulo será impartido por el profesorado que ejerce la tutoría de formación en centros de trabajo.

3. El módulo profesional de proyecto se desarrollará durante el último periodo del ciclo formativo, compaginando la tutoría individual y la colectiva, de forma que, al menos, el 50% de la duración total se lleve a cabo de forma presencial y se complete con la tutoría a distancia en la que se emplearán las tecnologías de la información y la comunicación.

4. En todo caso y antes del inicio del módulo profesional de Formación en centros de trabajo, el profesorado responsable deberá anticipar las actividades de enseñanza y aprendizaje que faciliten el desarrollo del módulo profesional de proyecto.

5. La evaluación de este módulo profesional quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo, incluido el de Formación en centros de trabajo.

#### Artículo 6. *Enseñanza bilingüe.*

1. El currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada al menos en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo. Estos módulos se impartirán por el profesorado con atribución docente en los mismos y que, además, posea la habilitación lingüística correspondiente al nivel B2 del Marco Común Europeo de referencia para las lenguas.

2. Al objeto de garantizar que la enseñanza bilingüe se imparta en los dos cursos académicos del ciclo formativo de forma continuada, se elegirán módulos profesionales de ambos cursos.

3. Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los señalados el anexo III.

4. Como consecuencia de la mayor complejidad que supone la transmisión y recepción de enseñanzas en una lengua diferente a la materna, los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva, en tres horas semanales para el conjunto de los módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se desarrollen durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas, en su horario individual, al menos tres horas semanales para su preparación. Estas horas tendrán el mismo carácter que las horas lectivas.

5. Con carácter excepcional y de forma transitoria hasta el año 2020, cuando el profesorado con atribución docente no cuente con el nivel de inglés exigido en estos módulos profesionales, compartirá un total de tres horas semanales para el conjunto de los módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se desarrollen durante el segundo curso con un profesor o una profesora de la especialidad de inglés. En este supuesto, la programación de dichos módulos incluirán, al menos, una unidad de trabajo o didáctica que se desarrollará exclusivamente en lengua inglesa y el resto de unidades didácticas incorporarán actividades de enseñanza aprendizaje impartidas exclusivamente en inglés en ese tiempo asignado.

6. Con carácter excepcional, y para quienes lo soliciten, en el caso de alumnos o de alumnas con discapacidad que puedan presentar dificultades en su expresión oral (parálisis cerebral, sordera...) se establecerán medidas de flexibilización y/o alternativas en el requisito de impartición de módulos en lengua inglesa, de forma que puedan cursar todas las enseñanzas de los módulos profesionales en su lengua materna.

#### Artículo 7. *Espacios y equipamientos.*

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional, para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza, son los establecidos en el anexo IV de esta orden y deberán cumplir lo establecido en el artículo 11 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, así como la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el puesto de trabajo.

#### Artículo 8. *Titulaciones y acreditación de requisitos del profesorado.*

1. Las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta orden, así como las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, son las recogidas respectivamente en los anexos III A y III B del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

2. Con objeto de garantizar el cumplimiento del artículo 12.3 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, para la impartición de los módulos profesionales que lo conforman, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos establecidos en el citado artículo, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el anexo III C del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, citado. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir, se considerará que engloba en sí misma los objetivos de dicho módulo. En caso contrario, además de la titulación, se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

- Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

- Programas de los estudios aportados y cursados por la persona interesada, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral que, al menos durante tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente, al que se le añadirá:

- Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por la persona interesada. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

- En el caso de quienes trabajan por cuenta propia, declaración de la persona interesada de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

## CAPÍTULO III

### Adaptaciones del currículo

#### Artículo 9. *Adaptación al entorno socio-productivo.*

1. El currículo del ciclo formativo regulado en esta orden se establece teniendo en cuenta la realidad socioeconómica y las características geográficas, socio-productivas y laborales propias del entorno de implantación del título.

2. Los centros de formación profesional dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, organizativa y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

3. Los centros autorizados para impartir este ciclo formativo concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco general del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de Educación.

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

#### Artículo 10. *Adaptación al entorno educativo.*

1. Los centros de formación profesional gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte desarrollarán el currículo establecido en esta orden, teniendo en cuenta las características del alumnado y del entorno, atendiendo especialmente a las personas con discapacidad, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios para garantizar que este alumnado pueda cursar estas enseñanzas en las mismas condiciones que el resto.

2. Asimismo, las enseñanzas de este ciclo se impartirán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales del alumnado, de forma que permitan la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades.

## CAPÍTULO IV

### Otras ofertas y modalidad de estas enseñanzas

#### Artículo 11. *Oferta a distancia.*

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia, cuando por sus características lo requieran, asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados en resultados de aprendizaje, mediante actividades presenciales.

2. Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación adoptarán las medidas necesarias y dictarán las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial, para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

3. Los centros autorizados para impartir enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

#### Artículo 12. *Oferta combinada.*

Con el objeto de responder a las necesidades e intereses personales y dar la posibilidad de compatibilizar la formación con la actividad laboral, con otras actividades o situaciones, la oferta de estas enseñanzas para las personas adultas y jóvenes en circunstancias especiales podrá ser combinada entre regímenes de enseñanza presencial y a distancia simultáneamente, siempre y cuando no se cursen los mismos módulos en las dos modalidades al mismo tiempo.

#### Artículo 13. *Oferta para personas adultas.*

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán ser objeto de una oferta modular destinada a las personas adultas.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, cumpliendo lo previsto en el capítulo I del título IV del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de formación profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Con el fin de conciliar el aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación podrán establecer medidas específicas para cumplir lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo y posibilitar una oferta presencial y a distancia de forma simultánea.

4. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la Dirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte podrá autorizar a las Direcciones Provinciales y a las Consejerías de Educación la impartición, en los centros de su competencia, de módulos profesionales organizados en unidades formativas de menor duración. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos, será la unidad mínima e indivisible de partición.

Disposición adicional primera. *Autorización para impartir estas enseñanzas.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación tramitarán ante la Dirección General de Formación Profesional la autorización para poder impartir las enseñanzas de este ciclo formativo, de forma completa o parcial, en régimen presencial y a distancia, de los centros que lo soliciten y cumplan los requisitos exigidos conforme a la legislación vigente.

Disposición adicional segunda. *Implantación de estas enseñanzas.*

1. En el curso 2012-2013 se implantará el primer curso del ciclo formativo al que hace referencia el artículo 1 de la presente orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

2. En el curso 2013-2014 se implantará el segundo curso del ciclo formativo al que hace referencia el artículo 1 de la presente orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de segundo curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Disposición adicional tercera. *Habilitación lingüística del profesorado de enseñanza bilingüe.*

El profesorado que vaya a impartir docencia en lengua inglesa deberá estar en posesión, antes de la fecha de inicio de cada curso académico, de la habilitación lingüística correspondiente, a cuyo efecto el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte llevará a cabo un procedimiento de habilitación antes del comienzo de cada curso.

Disposición adicional cuarta. *Formación del profesorado de enseñanza bilingüe.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación programarán cursos y actividades de formación en lengua inglesa destinados a todo el profesorado de formación profesional que vaya a impartir docencia en módulos profesionales susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa, quienes tendrán la obligación de asistir a los mismos hasta que consigan la habilitación requerida. Estas medidas serán aplicables, al menos, hasta el año 2020.

La formación que se oferte será de tres tipos:

a) Formación intensiva, mediante un curso realizado, preferentemente en la modalidad presencial, durante el mes de septiembre.

b) Formación de larga duración a lo largo del año escolar, mediante un curso que combine la forma presencial y en línea, que se realizará fuera del horario de obligada permanencia en el centro formativo. Durante el periodo de realización del módulo profesional de Formación en centros de trabajo, este curso se intensificará y se realizará, en lo posible, dentro del horario de obligada permanencia en el centro.

c) Formación en país anglófono, mediante cursos, que a ser posible incluirán visitas culturales y a instituciones y asistencia a conferencias, y que se realizará al final del curso una vez finalizadas las actividades escolares en los centros formativos.

Disposición transitoria única. *Sustitución de títulos relacionados con estas enseñanzas.*

1. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2011-2012, cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del mencionado título, contará con dos convocatorias en cada uno de los

dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales. Transcurrido dicho periodo, en el curso escolar 2014-2015, se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

2. Al alumnado que, al finalizar el curso escolar 2011-2012, no cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2012-2013, no cumpla las condiciones requeridas para obtener el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales, a excepción del módulo de Formación en centro de trabajo para el que se dispondrá de un curso escolar suplementario. Al alumnado que transcurrido dicho periodo no hubiera obtenido el título se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. *Aplicación de la orden.*

Se autoriza a la Dirección General de Formación Profesional, en el ámbito de sus competencias, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 15 de febrero de 2012.–El Ministro de Educación, Cultura y Deporte, José Ignacio Wert Ortega.

## ANEXO I

### Módulos Profesionales

1. *Módulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial. Código: 0647*

Contenidos:

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

El Gobierno y la Administración General del Estado: estructura del Gobierno y de la Administración.

Las Comunidades Autónomas: Consejo de Gobierno y Asamblea Legislativa. Estructura administrativa.

Las Administraciones Locales: el municipio. Elementos del municipio y gobierno municipal. La provincia. Órganos provinciales.

Los organismos públicos: tipos de organismos públicos. Estructura organizativa y funcional.

La Unión Europea: estructura y organismos que la representan.

- b) Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:
- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
  - Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
  - Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa. Órganos que las elaboran, dictan, aprueban y publican.
  - Distinción entre leyes y normas que las desarrollan: órganos responsables de su aprobación.
  - Normativa civil y mercantil.
  - Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas administraciones públicas, revistas especializadas y boletines estadísticos, entre otras: estructura y finalidad.
  - La empresa como ente jurídico y económico.
- c) Organización de la documentación jurídica de la constitución y funcionamiento ordinario de la empresa:
- Formas jurídicas de la empresa: empresario individual y sociedades.
  - Documentación de constitución y modificación:
    - Escrituras de constitución de la sociedad: requisitos del protocolo del notario. Inscripción y registro. Modelos normalizados de escrituras de constitución, nombramiento de cargos y documentos notariales, entre otros.
    - Los estatutos de la empresa. Procedimiento de constitución y modificación.
    - Libro de actas para cada uno de los órganos sociales: actas de reuniones, actas del Consejo de Administración y actas de la Junta de Accionistas, entre otras.
    - Libro Registro de acciones nominativas.
    - Libro Registro de socios.
  - Formalización de documentación contable:
    - Cuentas anuales y libros registros obligatorios.
    - Análisis de procesos de fiscalización y depósito de cuentas.
    - Requisitos de validación y legalización.
  - Fedatarios públicos: concepto, figuras, funciones.
  - Registros oficiales de las administraciones públicas: Mercantil, Civil y de la Propiedad, entre otros.
  - Elevación a público de documentos: documentos notariales habituales.
  - Ley de Protección de Datos.
  - Normativa referente a los plazos obligatorios y forma de conservación y custodia de la documentación.
  - Normativa referente a la administración y seguridad electrónica, protección y conservación del medio ambiente.
- d) Cumplimentación de los documentos de la contratación privada en la empresa:
- Análisis del proceso de contratación privada.
  - Análisis de la normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación.
  - Los contratos privados, civiles y mercantiles:
    - Modalidades: compra-venta, seguros, leasing, renting, alquiler y factoring, entre otras.
    - Requisitos: legitimación de las partes contratantes, obligaciones de las partes, período de vigencia, responsabilidades de las partes, cumplimiento y causas de rescisión del contrato y garantía, entre otros.
    - Características, similitudes y diferencias.
    - Modelos de contratos tipo.
  - Firma digital y certificados.

- e) Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:
- El acto administrativo:
- Concepto y características.  
Validez, anulabilidad, ejecución y comunicación de los actos administrativos.
- El procedimiento administrativo: concepto, fases y características.  
Los derechos de los ciudadanos frente a las administraciones públicas.  
El silencio administrativo. Los recursos administrativos y judiciales: clases y características básicas.  
Tramitación de recursos: el escrito del recurso administrativo.  
Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.  
Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.  
Firma digital y certificados:
- Características de la firma electrónica.  
Normativa estatal y de la Unión Europea.  
Efectos jurídicos.  
Proceso de obtención.
- Contratación con organizaciones y administraciones públicas:
- Análisis de la legislación aplicable a los procesos de contratación pública.  
Procesos de contratación pública: naturaleza y clases de contratos públicos, órganos de contratación y formas de adjudicación.  
Actuaciones preparatorias y documentales de los contratos. Pliegos de prescripciones administrativas, expediente de contratación, plazos de contratación, empresas licitadoras y acuerdo en la mesa de contratación.  
Adjudicación y formalización de los contratos.

2. *Módulo Profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.*  
*Código: 0648*

- Contenidos:
- a) Características de la empresa como comunidad de personas:
- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral:
- Ética interna y externa en la empresa.  
El buen gobierno.
- Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes:
- La dirección por valores.  
La comunidad de implicados («stakeholders»): directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
- Ética empresarial, competitividad y globalización:
- La ética como límite.  
Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.
- b) Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC):
- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales (OIT, entre otros).

Políticas de recursos humanos y RSC:

Dimensión interna y externa de la RSC.

Códigos de conducta y buenas prácticas:

Instrumentos de gestión ética en la empresa.

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

Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal. La participación y la motivación en el trabajo. Trabajo en equipo.

El Departamento de Recursos Humanos. Funciones. Organización y ubicación dentro de la organización. Modelos de gestión de recursos humanos.

La comunicación en el departamento de recursos humanos. Comunicación efectiva. Habilidades sociales y personales.

Sistemas de control de personal.

Registro y archivo de la información y la documentación.

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

Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos.

Planificación de los recursos humanos:

Evaluación de las necesidades de recursos humanos.

Análisis de los puestos de trabajo.

Métodos y técnicas de análisis de los puestos de trabajo.

Determinación del perfil profesional.

Sistemas de selección de personal:

Fuentes de reclutamiento.

Las fases del proceso de selección.

Documentación y procedimientos.

Elaboración de la oferta de empleo.

Recepción de candidaturas.

Desarrollo de las pruebas de selección.

Elección del candidato.

Registro y archivo de la información y documentación.

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

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

El plan de formación:

Diseño y creación.

Desarrollo y ejecución.

Evaluación. Presupuesto.

Métodos del desarrollo profesional:

Evaluación del programa de desarrollo profesional.

Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.

Programas de formación de las administraciones públicas.

Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo.

Sistemas de promoción e incentivos:

Valoración de los puestos de trabajo.

La promoción profesional.

Incentivos y productividad.

Registro y archivo de la información y documentación.

3. *Módulo Profesional: Ofimática y proceso de la información. Código: 0649*

Contenidos:

a) Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

Elementos de hardware.

Elementos de software.

Sistemas operativos.

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

b) Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

Postura corporal ante el terminal.

Composición de un terminal informático.

Colocación de dedos.

Desarrollo de la destreza mecanográfica.

Escritura de textos en inglés.

Corrección de errores.

c) Gestión de archivos y búsqueda de información:

Internet y navegadores.

Utilidad de los navegadores.

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

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

Compresión y descompresión de archivos.

Buscadores de información.

Importación/exportación de la información.

Técnicas de archivo.

El archivo informático. Gestión documental.

d) Elaboración de hojas de cálculo:

Estructura y funciones.

Instalación y carga de hojas de cálculo.

Diseño.

Edición de hojas de cálculo.

Gráficos.

Tratamiento de datos.

Otras utilidades.

Gestión de archivos.

Impresión de hojas de cálculo.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

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

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

## f) Utilización de bases de datos para el tratamiento de la información administrativa:

Estructura y funciones de una base de datos.  
Tipos de bases de datos.  
Diseño de una base de datos.  
Utilización de una base de datos.  
Interrelación con otras aplicaciones.

## g) Gestión integrada de archivos:

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

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

Contenido visual y/o sonoro.  
Objetivo de la comunicación de los contenidos.  
Inserción en otros medios o documentos.  
Obsolescencia y actualización.

## h) Gestión de correo y agenda electrónica:

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

## i) Elaboración de presentaciones:

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

4. *Módulo Profesional: Proceso integral de la actividad comercial. Código: 0650*

Contenidos:

## a) Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

La actividad económica y el ciclo económico.  
La contabilidad.

- El patrimonio de la empresa.
- Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.
- El activo, el pasivo y el patrimonio neto de una empresa.
- El equilibrio patrimonial.
  
- b) Integración de la contabilidad y metodología contable:
  - Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
  - Teoría de las cuentas: tipos de cuentas, terminología de las cuentas, convenios de cargo y abono.
  - El método por partida doble.
  - Normalización contable. El PGC.
  - Marco conceptual del PGC.
  - Normas de valoración.
  - Cuentas anuales.
  - Cuadro de cuentas.
  
- c) Gestión de la información sobre tributos que gravan la actividad comercial:
  - Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.
  - Impuestos, tasas y contribuciones especiales.
  - Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos.
  - Elementos tributarios del IS, IRPF e IVA.
  - Impuesto sobre el Valor Añadido:
    - Tipos impositivos.
    - Operaciones exentas y no sujetas.
    - Regímenes del IVA. Régimen general.
    - Régimen especial del recargo de equivalencia.
    - Regla de la prorratea.
    - Elementos de la declaración-liquidación.
    - Modelos y plazos.
  
- d) Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa y cálculos comerciales:
  - La actividad comercial.
  - El almacén y las existencias.
  - Cálculos de la actividad comercial:
    - Costes.
    - Precios.
    - Descuentos.
    - Márgenes.
  
  - Documentos administrativos de compraventa:
    - Nota de pedido.
    - Presupuestos.
    - Albarán.
    - Factura: nota de cargo y nota de abono, factura pro-forma, factura electrónica y factura rectificativa.
    - Recibo.
  
  - Libros registros de facturas.

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

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

El cheque.  
La letra de cambio.  
El pagaré.  
El efectivo.  
Tarjetas de débito y crédito.  
Medios de pago habituales en operaciones de comercio internacional.

Operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos: factoring, confirming y gestión de efectos.

f) Registro contable de la actividad comercial:

Compras de mercaderías.  
Operaciones relacionadas con las compras (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).  
Ventas de mercaderías.  
Operaciones relacionadas con las ventas (anticipos, descuentos, gastos, envases y embalajes).  
Operaciones relacionadas con las existencias.  
Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.  
Problemática contable de los derechos de cobro.  
Declaración-liquidación de IVA.  
Desarrollo del ciclo contable: ciclo contable y ejercicio económico, inventario inicial y asiento de apertura, asientos en el diario, traspaso de información al mayor, balance de comprobación, proceso de regularización, balance de situación y asiento de cierre.

g) Gestión y control de la tesorería:

Libros registro de tesorería:

El libro de caja.  
El arqueo de caja.  
La conciliación bancaria.  
Efectos descontados y efectos en gestión de cobro.

Gestión de cuentas bancarias. Banca on-line.  
Operaciones de cobro y pago con las administraciones públicas.  
Presupuesto de tesorería. Plan de financiación de pagos a corto plazo.  
Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

##### 5. *Módulo Profesional: Comunicación y atención al cliente. Código: 0651*

Contenidos:

a) Técnicas de comunicación institucional y promocional:

Las organizaciones empresariales. Características jurídicas, funcionales y organizativas.  
Las funciones en la organización: dirección, planificación, organización y control. Los departamentos.

Tipología de las organizaciones. Organigramas.  
Dirección en la empresa. Funciones de la dirección. Estilos de mando: dirección y/o liderazgo. Teorías y enfoques del liderazgo.  
Procesos y sistemas de información en las organizaciones: comunicación en la demanda de información y su prestación.  
Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.  
Elementos y barreras de la comunicación.  
Comunicación e información y comportamiento.  
Las relaciones humanas y laborales en la empresa.  
La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.  
La comunicación externa en la empresa.  
Calidad del servicio y atención de demandas. Métodos de valoración. Normas de calidad aplicables.  
La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones.

b) Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral.  
Principios básicos en las comunicaciones orales.  
Técnicas de comunicación oral: empatía, asertividad, escucha activa, sonrisa y proxemia, entre otras.  
Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral.  
Formas de comunicación oral. La comunicación verbal y no verbal.  
Barreras de la comunicación verbal y no verbal.  
Adecuación del mensaje al tipo de comunicación y al interlocutor.  
Utilización de técnicas de imagen personal.  
Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión y despedida.  
Realización de entrevistas.  
Realización de presentaciones. Aplicación de técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las presentaciones.  
La comunicación telefónica. Proceso y partes intervinientes.  
Componentes de la atención telefónica: voz, timbre, tono, ritmo, silencios y sonrisa, entre otros. Expresiones adecuadas.  
La cortesía en las comunicaciones telefónicas.  
Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.  
Preparación y realización de llamadas.  
Identificación de los interlocutores.  
Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Enfoque y realización de llamadas de consultas o reclamaciones.  
Administración de llamadas. Realización de llamadas efectivas.  
Filtrado de llamadas. Recogida y transmisión de mensajes.  
La centralita.  
Uso del listín telefónico.  
La videoconferencia.

c) Elaboración de documentos profesionales escritos:

La comunicación escrita en la empresa. Normas de comunicación y expresión escrita.  
Estilos de redacción. Pautas de realización. Técnicas y normas gramaticales.  
Construcción de oraciones. Normas de corrección ortográfica. Técnicas de sintetización de contenidos. Riqueza de vocabulario en los documentos.  
Siglas y abreviaturas.  
Herramientas para la corrección de textos: diccionarios, gramáticas, sinónimos y antónimos, entre otras.  
Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional: informes, cartas, presentaciones escritas, actas, solicitudes, oficios y memorandos, entre otros.

Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos.  
Comunicación en las redes (Intra/Internet, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros). La «netiqueta».

Técnicas de comunicación escrita a través de:

Fax.  
Correo electrónico.  
Mensajería instantánea.  
Correo postal.  
Otros.

Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos.

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

La recepción, envío y registro de la correspondencia: libros de entrada y salida.  
Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.  
Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.  
Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación. Ventajas e inconvenientes.

Técnicas de archivo: naturaleza. Finalidad del archivo.  
Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.  
Sistemas de archivo. Convencionales. Informáticos.  
Clasificación de la información.  
Centralización o descentralización del archivo.  
El proceso de archivo.  
Custodia y protección del archivo:

La purga o destrucción de la documentación.  
Confidencialidad de la información y documentación.  
Procedimientos de protección de datos.

Las bases de datos para el tratamiento de la información.  
El correo electrónico:

Contratación de direcciones de correo e impresión de datos.  
Configuración de la cuenta de correo.  
Uso de las herramientas de gestión de la aplicación de correo electrónico.

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

El cliente: sus tipos.  
La atención al cliente en la empresa/organización:

Variables que influyen en la atención al cliente/usuario.  
Posicionamiento e imagen de marca.

El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa.  
Documentación implicada en la atención al cliente.  
Sistemas de información y bases de datos (herramientas de gestión de la relación con el cliente -CRM-).

Relaciones públicas.  
Canales de comunicación con el cliente.  
Procedimientos de obtención y recogida de información.

Técnicas de atención al cliente: dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios.

f) Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

La protección del consumidor y/o usuario.  
El rol del consumidor y/o usuario.  
Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios.  
La defensa del consumidor: legislación europea, estatal y autonómica.  
Instituciones y organismos de protección al consumidor:

Entes públicos.  
Entes privados: asociaciones de consumidores, asociaciones sectoriales y cooperativas de consumo.

Reclamaciones y denuncias:

Normativa reguladora en caso de reclamación o denuncia.  
Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.  
Configuración documental de la reclamación.  
Tramitación y gestión: proceso de tramitación, plazos de presentación, órganos o entes intervinientes.

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

Personas físicas o jurídicas que intervienen.  
Requisitos exigibles.  
Aspectos formales.  
Procedimiento.

El arbitraje de consumo:

Legislación aplicable.  
Las Juntas arbitrales.  
Organigrama funcional.  
Personas físicas o jurídicas que intervienen.  
Procedimiento.

g) Organización del servicio posventa:

El valor de un producto o servicio para el cliente:

Valor de compra.  
Valor de uso.  
Valor final.

Actividades posteriores a la venta:

Tratamiento de quejas/reclamaciones.  
Asesoramiento para el uso.  
Instalación.  
Mantenimiento.  
Reparación.

El proceso posventa y su relación con otros procesos:

Información de entrada: necesidades y expectativas de los clientes, situación de la competencia, plan estratégico de calidad, el producto o servicio vendido, características y alcance de los productos y servicios, instrucciones sobre el producto, información de periodos anteriores, garantía de calidad y recursos disponibles.

Información de salida: producto apto para el uso, usuario preparado para el consumo del bien, grado de satisfacción del cliente, solución a una queja o inconformidad, información para el control de los procesos, valoración de los productos y de los procesos, deficiencias del producto o servicio y oportunidades de mejora.

Tipos de servicio posventa:

Servicios técnicos: instalación, mantenimiento y reparación.

Servicios a los clientes: asesoramiento y tratamiento de quejas.

La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa: calidad interna, calidad externa.

Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa: planificación, aplicación, control y mejora.

Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad:

Tormenta de ideas.

Análisis del valor.

Árboles de estructuras.

Diagramas de causa-efecto.

Flujogramas.

Métodos del registro de datos.

Gráficos e histogramas.

Gráficos de control.

#### 6. Módulo Profesional: Inglés. Código: 0179

Contenidos:

##### a) Análisis de mensajes orales:

Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.

Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.

Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos y grabados.

Terminología específica de la actividad profesional.

Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.

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

Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos y persuasión y advertencia.

Diferentes acentos de lengua oral.

Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.

Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

## b) Interpretación de mensajes escritos:

Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.

Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.

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

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica de la actividad profesional. «False friends».

Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos.

Ideas principales e ideas secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información, distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos, preposicionales, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If Orly, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos seguidos de infinitivo o formas en «-ing», usos de las formas en «-ing» después de ciertos verbos, preposiciones y con función de sujeto y participios en «-ing» o en «-ed», entre otros.

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

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.

Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.

## c) Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.

Terminología específica de la actividad profesional. «False friends».

Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional. Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito internacional.

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

Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones, y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

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

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.

Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor, adoptando un registro adecuado.

Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados: elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración, entre otros.

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

d) Emisión de textos escritos:

Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Curriculum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail y burofax, entre otros.

Terminología específica de la actividad profesional.

Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales (phrasal verbs), verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto. Nexos: «because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however» e «in contrast», entre otros.

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

Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then» y «finally».

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Estructuras formales en los textos escritos. Selección y aplicación.

Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.

Inversión: después de «neither», «nor» y de «so». Después de expresiones negativas y de «only».

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación, conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad: correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, razonable, corrección gramatical y adecuación léxica al tema.

Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.

Argumentos: razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.

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

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

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, la situación y la intención de los interlocutores.

Interés por la buena presentación de los textos escritos, tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

## 7. Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera. Código 0180

Contenidos:

### a) Reconocimiento de mensajes orales:

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

Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.

Terminología específica del sector administrativo y de asistencia a la dirección.

Ideas principales.

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

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

Reconocimiento de mensajes orales procedentes de hablantes cuya lengua materna no es el francés o sean originarios de países francófonos no europeos.

### b) Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones de la vida profesional o de la vida cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva y cuestionarios de satisfacción, entre otros).

Terminología específica del sector administrativo y de asistencia a la dirección.

Ideas principales.

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

Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos, el uso del «vous» en francés, el pronombre «on», fórmulas de «politesse» («je voudrais, j'aimerais, s'il vous plaît y je vous en prie», entre otros).

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

### c) Producción de mensajes orales:

Creación de la comunicación oral:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

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

Terminología específica del sector administrativo y de asistencia a la dirección. «Les faux amis».

Expresión fónica, entonación y ritmo. La «liaison».

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

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

Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración, entre otros.

Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).

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

d) Elaboración de textos escritos:

Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales:

Curriculum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail y burofax.

Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.

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

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

Nexos: «mais», «parce que», «alors», «donc», «pour + infinitivo» y «malgré + nom», entre otros.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita:

Fórmulas epistolares: estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.

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

Coherencia textual.

Tipo y formato de texto:

Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Uso de los signos de puntuación.

e) Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países francófonos.

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

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

f) Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

## 8. Módulo Profesional: Protocolo empresarial. Código: 0661

Contenidos:

a) Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

Protocolo y relaciones públicas. Concepto. Clases. Elementos básicos de relaciones sociales.

Identidad corporativa.

La imagen corporativa. Concepto, clasificación y análisis de sus componentes.

La responsabilidad social corporativa.

Normas generales de comportamiento. Saber ser. Saber estar. Saber funcionar e interactuar.

Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.

Expresión verbal y no verbal. Clases. Imagen personal.

Medios de comunicación. Clasificación. Directa y indirecta. Ventajas e inconvenientes.

Etiqueta en la red (Netiqueta).

- b) Selección de técnicas de protocolo:
- Normas de protocolo empresarial. Precedencias. Presidencia de actos.
  - Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Presentaciones en la empresa. Visitas. Celebraciones. Actos públicos. Viajes. Ferias y exposiciones.
  - Elaboración del programa y organigrama del acto que hay que organizar.
  - Presupuestos.
- c) Caracterización del protocolo institucional:
- Normas legales sobre protocolo institucional. Precedencias. Presidencia de actos.
  - Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Inauguraciones. Actos públicos. Visitas y acontecimientos especiales.
  - Presupuestos y reservas presupuestarias.
- d) Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales:
- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
  - Normativa de la organización. Información de las áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos y manuales de estilo.
  - Protocolo interno.
  - Protocolo externo.
- e) Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:
- Normativa de consumo.
  - Garantías del producto/servicio.
  - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Principales motivos de quejas.
  - Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Manual de gestión de quejas y reclamaciones. Procedimiento. Actuaciones.
- f) Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:
- Código deontológico.
  - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
  - Sistemas de información con accesos restringidos.
  - Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Respeto, empatía, simpatía.
  - Cultura de empresa.
  - Imagen corporativa frente al cliente o usuario. El/la asistente de dirección como reflejo de la imagen de la empresa.

9. *Módulo Profesional: Organización de eventos empresariales. Código: 0662*

Contenidos:

- a) Optimización del ambiente de trabajo:
- Motivación para el trabajo.
  - Cultura empresarial y ambiente laboral.
  - La reputación o buena imagen.
  - Generación de confianza. Técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
  - Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral.
  - El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias.
  - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
  - El conflicto. Tipos. Causas.
  - Resolución de conflictos. Factores determinantes. Fases.
  - Prevención de conflictos.
  - Sistemas de información con accesos restringidos.

- b) Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:
- Coordinación de actuaciones propias y de la dirección o grupo de trabajo a quien se da soporte.
- Métodos de optimización del tiempo.
- Planificación. Organización. Realización. Seguimiento y valoración. Propuesta de mejoras.
- Agendas. Tipos de agenda, partes y gestión. Utilización de aplicaciones informáticas estándares o específicas. Coordinación de agendas.
- Establecimiento de prioridades.
- Anticipación y resolución de imprevistos.
- Aplicaciones específicas.
- c) Planificación de tareas del departamento:
- Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos. Organismos públicos y privados.
- Organigramas funcionales de las organizaciones. Departamentos de la empresa. Áreas y servicios de las organizaciones.
- Programación de actividades. Aplicación de recursos y tiempos. Análisis de actividades que se pueden realizar.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos. Gantt, Pert.
- Tramitación de documentos. Documentación mercantil, comercial, contable, fiscal, financiera y oficial.
- Calidad del servicio de secretaría.
- d) Organización de reuniones y eventos corporativos:
- Eventos de carácter interno. Reuniones.
- Eventos de carácter externo. Asamblea. Conferencia. Jornadas. Congreso. Coloquio. Simposio. Seminario. Taller. Exposición. Presentación. Feria. Videoconferencia.
- Eventos corporativos. Planificación. Recursos humanos y materiales necesarios.
- e) Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:
- Viajes. Clases de viajes. Viajes nacionales. Viajes internacionales.
- Planificación del viaje. Seguros de viaje. Seguridad en los datos.
- Las agencias de viajes. Servicios. Elección de agencias de viaje.
- Presupuesto.
- Organización del viaje. Documentación necesaria para el viaje. Visados, documentos de identificación personal, vacunaciones, control de aduanas, equipajes, divisas y husos horarios. Usos locales y protocolo.
- Planificación del viaje.
- Horarios. Reservas. Alojamientos. Medios de pago. Intérpretes. Agenda de trabajo del viaje. Visitas turísticas. Servicios especiales en las salas de reuniones.
- Documentación posterior al viaje. Comprobantes y justificantes. Facturas proforma y facturas. Informes de acuerdos comerciales. Evaluación y análisis de resultados. Archivo de la documentación.

## 10. *Módulo Profesional: Gestión avanzada de la información. Código: 0663*

Contenidos:

- a) Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

El proyecto. Concepto de «Project Management».

La organización del proyecto.

- La planificación del proyecto:
- Gestión de presupuestos.
  - Gestión de objetivos/estudios económicos.
  - Gestión de contratos/proyectos.
  - Cálculo de necesidades.
  - Planificación de la ejecución de proyecto.
  - Facturación y certificaciones.
- El riesgo en los proyectos.
- La programación del proyecto: introducción de tareas, relaciones entre ellas y asignación de recursos.
- Seguimiento y control de proyecto:
- La optimización de los costes de producción.
  - El seguimiento y la marcha de los proyectos en curso, las compras y subcontrataciones.
  - El control de los márgenes de rentabilidad.
  - El cumplimiento de los plazos de entrega pactados con los clientes.
- Presentación de resultados. Informes y gráficos.
- b) Elaboración de documentos mediante la integración de textos, datos, imágenes y gráficos:
- Los paquetes ofimáticos. Uso integrado:
    - Suites ofimáticas más populares.
    - Software libre y propietario.
    - Multiplataforma para sistemas operativos en exclusiva.
  - Las plantillas de trabajo ofimático.
  - Automatización del trabajo. Macros.
  - Importación y exportación de datos a documentos.
  - Trabajo con gráficos.
  - La web como fuente de recursos.
  - La transferencia de la información.
  - La revisión del documento final.
  - Presentación y publicación del documento final.
- c) Elaboración de presentaciones audiovisuales:
- Introducción al vídeo digital.
  - El guion:
    - El mensaje.
    - El auditorio.
    - El objetivo.
    - Los medios.
  - Formatos de archivos de audio y vídeo.
  - Aplicaciones de edición de vídeo digital: software de presentaciones audiovisuales.
  - Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
  - Creación de vídeos para su difusión por Internet.
- d) Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:
- Aplicaciones web para proyectos:
    - Estructura y navegación.
    - Lay-out de los contenidos.

Elementos multimedia.  
Accesibilidad.  
Control y retroinformación.

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

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

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

Instalación y distribución de antivirus, antispam y antimalware.  
Instalación de cortafuegos perimetrales e internos.  
Análisis de tráfico de red.  
Políticas de usuarios, contraseñas y accesos.

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

Contenidos:

a) Identificación de necesidades del sector productivo y de la organización de la empresa:

Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.  
Estructura y organización empresarial del sector.  
Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.  
Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.  
Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.  
Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.  
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.  
Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.  
La cultura de la empresa: imagen corporativa.  
Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

b) Diseño de proyectos relacionados con el sector:

Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de Formación en centros de trabajo.  
Recopilación de información.  
Estructura general de un proyecto.  
Elaboración de un guion de trabajo.  
Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.  
Viabilidad y oportunidad del proyecto.  
Revisión de la normativa aplicable.

c) Planificación de la ejecución del proyecto:

Secuenciación de actividades.

Elaboración de instrucciones de trabajo.

Elaboración de un plan de prevención de riesgos.

Documentación necesaria para la planificación de la ejecución del proyecto.

Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.

Indicadores de garantía de la calidad del proyecto.

d) Definición de procedimientos de control y evaluación de la ejecución del proyecto:

Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.

Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.

Determinación de las variables susceptibles de evaluación.

Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.

Control de calidad de proceso y producto final.

Registro de resultados.

## 12. *Módulo Profesional: Formación y orientación laboral. Código: 0665*

Contenidos:

a) Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en Asistencia a la Dirección.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Planificación de la propia carrera:

Establecimiento de objetivos laborales, a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.

Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

El proceso de toma de decisiones.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

b) Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Clases de equipos en el sector de la administración según las funciones que desempeñan.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.  
Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

c) Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo.  
Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.  
Análisis de la relación laboral individual.  
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.  
Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.  
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.  
Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.  
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.  
Representación de los trabajadores.  
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.  
Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en Asistencia a la Dirección.  
Conflictos colectivos de trabajo.  
Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación y teletrabajo, entre otros.  
Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

d) Seguridad Social, empleo y desempleo:

El sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.  
Estructura del sistema de la Seguridad Social.  
Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.  
La acción protectora de la Seguridad Social.  
Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.  
Concepto y situaciones protegibles por desempleo.  
Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

e) Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad profesional.  
Valoración de la relación entre trabajo y salud.  
Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.  
El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.  
La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.  
Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.  
Riesgos específicos en el sector de la administración.  
Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

f) Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.  
Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.  
Gestión de la prevención en la empresa.  
Representación de los trabajadores en materia preventiva.  
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.  
Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña o mediana empresa del sector.

g) Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.  
Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.  
Primeros auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.  
Aplicación de técnicas de primeros auxilios.  
Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia.  
Vigilancia de la salud de los trabajadores.

13. *Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo. Código: 0667*

Contenidos:

a) Identificación de la estructura y organización empresarial:

Estructura y organización empresarial del sector de la administración.  
Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de la administración.  
Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos.  
Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.

Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.  
Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.

Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.

Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

b) Aplicación de hábitos éticos y laborales:

Actitudes personales: empatía, puntualidad.

Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.

Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.

Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.

Reconocimiento y aplicación de las normas internas de la empresa, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros.

c) Elaboración y tramitación de documentos administrativos:

Circuitos de comunicación de la empresa. Procesos.

Equipos e instrumentos para la gestión de la comunicación.

Documentos de comunicación administrativa. Tipos y gestión.

Documentos relacionados con la actividad comercial de la empresa. Tipos y gestión.

Documentos relativos a las relaciones con las administraciones. Tipos y gestión.

Estilo corporativo en la gestión de documentos, comunicaciones y relación con los clientes de la empresa.

d) Gestión de proyectos y grupos de trabajo:

Gestión de tiempos, plazos y objetivos.

Gestión de eventos, viajes y protocolo empresarial.

Procesos de coordinación con otros departamentos y miembros del equipo para la gestión de proyectos y grupos.

Recursos humanos y materiales en la gestión de proyectos en la empresa. Procesos de dirección y racionalización de los mismos.

Medidas de control, supervisión y corrección.

## ANEXO II

## Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

## Ciclo Formativo de Grado Superior: Asistencia a la Dirección

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial (1) . . . . .	95	3		
0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (1). . .	95	3		
0649. Ofimática y proceso de la información (1) . . . . .	160	5		
0650. Proceso integral de la actividad comercial (1) . . . . .	140	4		
0651. Comunicación y atención al cliente (1) . . . . .	160	5		
0179. Inglés (1) . . . . .	130	4		
0665. Formación y orientación laboral. . . . .	90	3		
Horario reservado para el módulo impartido en inglés. . . . .	90	3		
0661. Protocolo empresarial. . . . .	140		7	
0662. Organización de eventos empresariales. . . . .	170		8	
0663. Gestión avanzada de la información. . . . .	120		6	
0180. Segunda lengua extranjera (1) . . . . .	130		7	
Horario reservado para el módulo impartido en inglés. . . . .	40		2	
0667. Formación en centros de trabajo. . . . .	400			400
0664. Proyecto de asistencia a la dirección. . . . .	40			40
Total en el ciclo formativo . . . . .	2.000	30	30	440

(1) Módulos profesionales transversales a otros títulos de Formación Profesional.

## ANEXO III

## Módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa

- 0649. Ofimática y proceso de la información.
- 0651. Comunicación y atención al cliente.
- 0661. Protocolo empresarial.
- 0662. Organización de eventos empresariales.
- 0663. Gestión avanzada de la información.

## ANEXO IV

## Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup>	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente . . . . .	60	40
Aula de administración y gestión . . . . .	100	75

## Equipamientos mínimos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	<p>Treinta PCs instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado.            Pc para el profesor.            Escáner.            Impresora.            Mobiliario de aula.            Cañón de proyección.            Pantalla de proyección.            Reproductor audiovisual.            Pizarra electrónica.            Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD.            Licencias de sistema operativo.            Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web.            Licencias de uso de aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén, entre otros.            Diccionarios profesionales de idiomas.</p>
Aula de administración y gestión.	<p>Un ordenador del profesor, integrado en la red, con conexión a Internet.            Cañón de proyección.            Pizarra electrónica.            Licencias de sistema operativo.            Mesas de oficinas con puestos de trabajo individuales, equipadas con:            PC instalado en la red común con conexión a Internet.            Aplicaciones informáticas de propósito general: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, compresores, antivirus y edición de páginas web.            Aplicaciones informáticas de gestión administrativa: paquetes integrados de gestión de personal, compraventa, contabilidad y almacén.            Sistemas de tramitación electrónica.            Sillas de oficina.            Dispositivos electrónicos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD.            Impresora multifunción en red.            Scanner.            Fotocopiadora.            Teléfono. Centralitas telefónicas o teléfonos multifunciones.            Fax.            Terminal de punto de venta (TPV).            Mobiliario y material diverso de oficina: archivos de documentación convencionales, carpetas de archivo, grapadoras, taladros, tijeras, papel y etiquetas, entre otros.            Documentación oficial de las diversas administraciones públicas.            Diccionarios profesionales de idiomas.</p>