

I. COMUNIDAD DE MADRID

A) Disposiciones Generales

Consejería de Educación, Juventud y Deporte

- 3** *DECRETO 221/2015, de 13 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el Plan de Estudios del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, define la Formación Profesional como el conjunto de las acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las diversas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. Asimismo, establece que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se dispone en las competencias 7.^a y 30.^a del artículo 149.1 de la Constitución española y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos de Formación Profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de Formación Profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales creado por la propia ley, cuyos contenidos podrán ampliar las Administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39 que el Gobierno de la Nación, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo, en el artículo 8, dispone que sean las Administraciones educativas las que, respetando lo previsto en dicha norma y en aquellas que regulan los títulos respectivos, establezcan los currículos correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional.

El Gobierno de la Nación ha aprobado el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas. El currículo del ciclo formativo de Grado Superior de Asistencia a la Dirección que se establece por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid en este Decreto pretende dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los alumnos de estas enseñanzas y facilitar su incorporación al mundo laboral. Dicho currículo requiere una posterior concreción en las programaciones didácticas que los equipos docentes deben elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En el proceso de elaboración de este Decreto ha emitido dictamen el Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid, de acuerdo con el artículo 2.1.b) de la Ley 12/1999, de 29 de abril, de Creación del Consejo Escolar de la Comunidad de Madrid, modificada por el artículo 29 de la Ley 9/2010, de 23 de diciembre.

En virtud de lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, a propuesta del Consejero de Educación, Juventud y Deporte, oído el Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 13 de octubre de 2015,

DISPONE

Artículo 1*Objeto*

El presente Decreto establece el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, para su aplicación en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2*Referentes de la formación*

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, las competencias, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los accesos y vinculación con otros estudios, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 3*Módulos profesionales del ciclo formativo*

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son los incluidos en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre:

- 0179. Inglés.
- 0647. Gestión de la documentación jurídica y empresarial.
- 0648. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.
- 0649. Ofimática y proceso de la información.
- 0650. Proceso integral de la actividad comercial.
- 0651. Comunicación y atención al cliente.
- 0180. Segunda lengua extranjera.
- 0661. Protocolo empresarial.
- 0662. Organización de eventos empresariales.
- 0663. Gestión avanzada de la información.
- 0665. Formación y orientación laboral.
- 0664. Proyecto de asistencia a la dirección.
- 0667. Formación en centros de trabajo.

Artículo 4*Currículo*

1. La contribución a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo del ciclo formativo para los módulos profesionales relacionados en el artículo 3 son los definidos en el Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

2. Los contenidos y duración de los módulos profesionales impartidos en el centro educativo relacionados en el artículo 3 se incluyen en el Anexo I de este Decreto.

Artículo 5*Organización y distribución horaria*

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán en dos cursos académicos. La distribución en cada uno de ellos, su duración, la asignación horaria semanal y la equivalencia en créditos ECTS se concretan en el Anexo II de este Decreto.

Artículo 6*Profesorado*

Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación

Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 3 son las establecidas en el Anexo III.A) del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos son las que se concretan en el Anexo III.C) del referido Real Decreto. En todo caso se estará a lo dispuesto en el artículo 12 de dicha norma.

Artículo 7

Definición de espacios

Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los que se definen en el artículo 11 del Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Acceso, evaluación, promoción y acreditación

El acceso, evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en este Decreto se atenderán a lo establecido al respecto en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, y en la normativa que dicte al efecto el titular de la Consejería competente en materia de educación.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

Habilitación para el desarrollo normativo

Se autoriza a la Consejería competente en materia de educación para dictar las disposiciones que sean precisas para el desarrollo y aplicación de lo dispuesto en este decreto.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA

Calendario de aplicación

Las enseñanzas que se determinan en el presente Decreto se implantarán para el primer curso de este currículo en el año escolar 2015-2016 y en el 2016-2017 aquellas correspondientes al segundo curso, según se deriva de la disposición adicional sexta del Real Decreto 127/2014, de 28 de febrero, por el que se regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo, se aprueban 14 títulos profesionales básicos, se fijan sus currículos básicos y se modifica el Real Decreto 1850/2009, de 4 de diciembre, sobre expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a las enseñanzas establecidas en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Paralelamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las enseñanzas de los cursos primero y segundo amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al título de Técnico Superior en Secretariado.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA

Modificación del Decreto 14/2010, de 18 de marzo, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa

El Decreto 14/2010, de 18 de marzo, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el currículo del ciclo formativo de Grado Medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 89, de 15 de abril de 2010, que fue modificado por el Decreto 5/2011, de 13 de enero, queda modificado nuevamente en los siguientes términos:

En el Anexo I, "Relación de los contenidos y duración de los módulos profesionales del currículo", los contenidos del módulo profesional 05: Inglés, página 198, quedan modificados según el Anexo III de este Decreto.

**DISPOSICIÓN FINAL CUARTA***Entrada en vigor*

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dado en Madrid, a 13 de octubre de 2015.

El Consejero de Educación, Juventud y Deporte,
RAFAEL VAN GRIEKEN SALVADOR

La Presidenta,
CRISTINA CIFUENTES CUENCAS

ANEXO I

Relación de los contenidos y duración de los módulos profesionales del currículo que se imparten en el centro educativo**01. Módulo Profesional: Inglés.****Equivalencia en créditos ECTS: 7****Código: 0179****Duración: 160 horas.***Contenidos***1. Comprensión oral precisa:**

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica de la actividad profesional.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales:
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua 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.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

2. Producción oral precisa:

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.

- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
 - El body language como recurso de cohesión del discurso oral.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: uso de los patrones de entonación.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Acentos y registros de formalidad.

3. Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático:

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector.
- Comprensión detallada de la información contenida en informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos y avisos.
- Comprensión detallada de correspondencia, *email*, fax, burofax.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

4. Emisión de textos escritos:

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes y facturas profesionales.
- Complimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de servicios.
- Redacción de “currículum vitae” y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, *email*.
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla inglesa.
 - Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

02. Módulo Profesional: Gestión de la documentación jurídica y empresarial.

Equivalencia en créditos ECTS: 6

Código: 0647

Duración: 135 horas.

Contenidos

1. Actualización de la información jurídica requerida por la actividad empresarial:

- Fundamentos básicos del derecho empresarial.
- Derecho público y privado. Fuentes del derecho de acuerdo con el ordenamiento jurídico.
- Tipos de normas jurídicas y jerarquía normativa.
- Normativa civil y mercantil.
- El derecho de la Unión Europea en materia civil y mercantil.
- Los tribunales civiles y mercantiles.
- Diario oficial de las Comunidades Europeas, boletines oficiales de las distintas Administraciones Públicas, revistas especializadas, boletines estadísticos y otras.
- La empresa como ente jurídico: sociedades civiles y sociedades mercantiles.
- La empresa como ente económico:
 - Elementos de la empresa.

- Objetivos y fines perseguidos.
- Áreas funcionales de la empresa.
- Clasificación de las empresas atendiendo al tamaño de las mismas.
- Clasificación de las empresas según el sector económico.

2. 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.
 - Modelos normalizados de Estatutos.
 - La constitución telemática.
 - Libros de actas de los órganos sociales.
- Formalización de documentación contable:
 - Cuentas anuales y libros de registro obligatorios.
 - La legalización de los libros contables.
- Fedatarios públicos:
 - Notarios y registradores.
 - Otros fedatarios públicos.
- Registros oficiales de las Administraciones Públicas: Mercantil, Civil.
- 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.

3. 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:
 - Modelos de contratos tipo.
- Firma digital y certificados.

4. Estructura y organización de las Administraciones Públicas y la Unión Europea:

- La organización del Estado español surgida tras la Constitución de 1978: Principios de actuación administrativa.
- La Administración General del Estado:
 - La Administración Central: El Gobierno.
 - La Administración Periférica.
 - La Administración Exterior.
 - La Administración Consultiva.
 - Los organismos públicos.
 - El Derecho del Estado.
- Las Comunidades Autónomas:
 - Los Estatutos de autonomía.
 - Las instituciones autonómicas.
 - El Derecho de las Comunidades Autónomas.
- Las Administraciones Locales:
 - Municipal.
 - Provincial.

- La Unión Europea:
 - Principios básicos de la Unión Europea.
 - Las instituciones comunitarias.
 - El Derecho de la Unión Europea.

5. Elaboración de documentos requeridos por los organismos públicos:

- El acto administrativo y su clasificación:
 - Validez y eficacia de los actos administrativos.
 - La anulación de los actos administrativos.
 - Cómputo de plazos.
- El procedimiento administrativo y sus clases.
- Principios del procedimiento administrativo.
- Fases del procedimiento administrativo: Inicio, instrucción y terminación.
- Los derechos de los ciudadanos frente a las Administraciones Públicas.
- El silencio administrativo: Clases.
- Los recursos administrativos y judiciales:
 - Tramitación de recursos, en vía administrativa y judicial.
 - Modelos de recursos.
 - La jurisdicción contenciosa administrativa.
- Elaboración de documentos de comunicación con la Administración.
- Requisitos legales y formato de los documentos oficiales más habituales generados en cada fase del procedimiento administrativo y de los recursos contenciosos administrativos.
- Firma digital y certificados.
- Contratación con organizaciones y Administraciones Públicas. Contratos de carácter privado, de carácter administrativo y de regulación armonizada.
- Análisis del proceso de contratación pública.
- Análisis de la normativa aplicable al proceso de contratación con organizaciones y Administraciones Públicas.
- La cesión de contratos y la subcontratación.

03. Módulo Profesional: Recursos humanos y responsabilidad social corporativa.

Equivalencia en créditos ECTS: 6

Código: 0648

Duración: 105 horas.

Contenidos

1. Características de la empresa como comunidad de personas:

- Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral.
 - Comportamiento ético en las empresas.
 - El desarrollo sostenible.
- Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes.
- La comunidad de implicados ("stakeholders"): Directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios.
- Responsabilidad de la empresa frente al conjunto de la sociedad.
- Ética empresarial, competitividad y globalización:
 - La ética en las empresas. La ética como límite de actuación empresarial.
 - Dimensiones de la ética empresarial. La ética interna y la ética externa.
 - Valores y ética.
- Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos.
- La dirección empresarial por valores. El buen gobierno.

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

- La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales:
 - Ámbito de aplicación de la RSC. La triple “botton line”.
 - Indicadores de RSC.
 - El balance social de la empresa. Modelos.
 - Normativa nacional e internacional en materia de RSC.
- Políticas de recursos humanos y RSC. Condiciones satisfactorias de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar. La participación de trabajadores en la empresa.
- Códigos de conducta y buenas prácticas. Instrumentos de gestión de la ética y la RSC.

3. El departamento de recursos humanos (RRHH) en la empresa:

- Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal.
- El departamento de recursos humanos. Funciones del departamento de RRHH. Modelos de gestión de recursos humanos.

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

- La comunicación en el departamento de recursos humanos:
 - Tipos de comunicación que se pueden dar en el departamento de RRHH.
 - Medios empleados en la comunicación dentro del departamento de RRHH.
 - Reuniones y negociaciones. Habilidades sociales y personales en la comunicación.
 - Las comunicaciones en la red. Netiqueta.
- Sistemas de control de personal:
 - Medición de resultados. Etapas.
 - Las auditorías de RRHH.
- Registro y archivo de la información y la documentación. El expediente de personal. La protección de datos personales.

5. 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:
 - La planificación y evaluación de necesidades en la empresa. Previsiones.
 - Análisis y descripción de puestos de trabajo. Métodos y técnicas de análisis de puestos de trabajo.
- Determinación del perfil profesional.
- Sistemas de selección de personal:
 - El reclutamiento interno y externo. Fuentes.
 - Fases del proceso de selección de recursos humanos.
 - Documentación generada durante la selección de recursos humanos.
- Elaboración de la oferta de empleo. El curso 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.

6. 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.
 - Los costes de la formación en la empresa.
- Evaluación. Presupuesto.
- Métodos del desarrollo profesional.
- Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos.
- Programas de formación de las Administraciones Públicas.
- Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo:
 - Criterios y métodos para llevar a cabo la evaluación del desempeño.
 - El cierre de la evaluación. Comunicación de resultados.
- Sistemas de promoción e incentivos:
 - Promoción funcional y profesional de trabajadores.
 - Incentivos y productividad.
- Registro y archivo de la información y documentación:
 - Sistemas de información de RRHH.
 - Bases de datos en gestión de RRHH.

04. Módulo Profesional: Ofimática y proceso de la información.

Equivalencia en créditos ECTS: 12

Código: 0649

Duración: 200 horas.

Contenidos

1. Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red:

- La informática y los ordenadores. Sistemas de representación interna de datos.
- Elementos de hardware. Unidades periféricas.
- Elementos de software.
- Sistemas operativos:
 - Aspectos generales: Tipología y funciones principales.
 - Configuración del sistema.
 - Herramientas del sistema.
 - Ayuda y soporte técnico.
- Redes locales: Componentes, configuraciones principales, intercambio y actualización de recursos.

2. Instalación y actualización de aplicaciones:

- Tipos de aplicaciones ofimáticas.
- Tipos de licencias software.
- Requerimiento de las aplicaciones.
- Procedimientos de instalación, configuración y actualización de aplicaciones.
- Diagnóstico y resolución de problemas.

3. Escritura de textos según la técnica mecanográfica:

- Postura corporal ante el terminal.
- Composición de un terminal informático.
- Conocimiento del teclado: Teclas de función, teclado alfanumérico, teclado numérico, teclas especiales.
- Colocación de dedos.
- Desarrollo de la destreza mecanográfica.
- Escritura de textos en inglés.
- Corrección de errores.

4. Gestión de archivos y búsqueda de información:

- Internet y navegadores.
- Utilidad de los navegadores.
- Configuración de un navegador. Niveles de seguridad e instalación de certificados.
- 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.
- Copias de seguridad. Principales sistemas y procedimientos de creación de copias de seguridad. Recuperación de datos a partir de una copia de seguridad.

5. Elaboración de hojas de cálculo:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga de hojas de cálculo. Operaciones básicas con una hoja de cálculo.
- Diseño. Estilos y formatos condicionales.
- Edición de hojas de cálculo.
- Tratamiento y validación de datos:
 - Análisis de datos y administración de los mismos.
 - Vínculos e hipervínculos.
 - Formularios.
- Otras utilidades:
 - Fórmulas y funciones.
 - Listas de datos. Filtros y autofiltros.
 - Esquemas y subtotales.
- Gráficos: Tipos y modificación.
- Tablas y gráficos dinámicos.
- Creación y ejecución de macros.
- Gestión de archivos:
 - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones y verificación de cambios.
 - Protección de documentos.
- Impresión de hojas de cálculo.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.

6. 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:
 - Utilización de opciones de trabajo en grupo, comparar documentos, control de versiones y verificación de cambios.
 - Protección de documentos.
- Impresión de textos.
- Interrelación con otras aplicaciones.
- Opciones avanzadas.
- Importación y exportación de documentos a distintos formatos.
- Diseño, creación y ejecución de macros.

7. 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 y creación de una base de datos. Tablas:
 - Tipos de datos y propiedades.
 - Clave principal.
 - Relaciones entre tablas.
- Utilización de una base de datos:
 - Manipulación de la hoja de datos.
 - Creación de consultas. Tipos de consultas.
 - Creación de formularios.
 - Creación de informes y etiquetas.
- Diseño, creación y ejecución de macros.
- Interrelación con otras aplicaciones.

8. Gestión integrada de archivos:

- Archivos integrados por varias aplicaciones: Hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos y otros.
- Grabación, transmisión, recepción y comprensión. Dispositivos de captación y reproducción.
- Contenido visual y/o sonoro:
 - Tipos de archivos de imagen y sonido.
 - Introducción a la manipulación de imágenes. Las máscaras y las capas:
 - Trabajo con partes de la imagen.
 - Retoque fotográfico. Aplicación de filtros y efectos.
 - Utilización de dispositivos para la captura de imágenes.
 - Introducción a la manipulación de archivos de audio y vídeo:
 - Manipulación de la línea temporal. El fotograma.
 - Selección de escenas y transiciones.
 - Introducción de títulos y audios.
- Objetivo de la comunicación de los contenidos.
- Inserción en otros medios o documentos.
- Obsolescencia y actualización.

9. Gestión de correo y agenda electrónica:

- Tipos de cuentas de correo electrónico. Configuración de cuentas de correo electrónico con programas gestores 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, crear tarjetas de presentación, 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.

10. Elaboración de presentaciones:

- Estructura y funciones.
- Instalación y carga.
- Procedimiento de presentación.

- Plantillas y asistentes.
- Utilidades de la aplicación:
 - Diseño y edición de diapositivas.
 - Formateo de diapositivas, textos y objetos.
 - Insertar elementos en una diapositiva.
 - Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
 - Aplicación de sonido y vídeo.
- Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad.
- Interrelaciones con otras aplicaciones.
- Diseño, creación y ejecución de macros.
- Impresión de la presentación y envío por correo electrónico de la misma.

05. Módulo Profesional: Proceso integral de la actividad comercial.

Equivalencia en créditos ECTS: 11

Código: 0650

Duración: 200 horas.

Contenidos

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

- Introducción a las operaciones financieras.
- Ley financiera de la capitalización simple:
 - Métodos de cálculo del interés simple.
 - Tantos equivalentes en capitalización simple.
- Ley financiera de capitalización compuesta:
 - Método de cálculo del interés compuesto.
 - Tantos equivalentes en capitalización compuesta.
 - Tanto nominal y tanto efectivo. La Tasa Anual Equivalente (TAE).
- Ley financiera del descuento simple:
 - Métodos de cálculo del descuento.
 - La TAE en la negociación de efectos.
 - Equivalencia financiera de capitales.
 - Sustitución de capitales: Vencimiento común y vencimiento medio.
- Liquidación de productos y servicios financieros básicos:
 - Cuentas a la vista, cuenta de crédito, imposiciones a plazo, negociación de efectos.
- Otras operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos:
 - *Factoring, confirming*, gestión de efectos.
- Aplicaciones financieras de la hoja de cálculo.
- Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos.
- Análisis de los medios de cobro y pago en las operaciones comerciales:
 - Transferencias bancarias, tarjetas, recibo domiciliado, cheque, pagaré, letra de cambio.
 - Medios de pago habituales en el comercio internacional.

2. Gestión y control de la tesorería:

- Gestión de tesorería. Objetivo y funciones.
- Libros registro de tesorería.
- Control de caja. El arqueo y cuadro de caja.
- Control de bancos. Gestión de cuentas bancarias. La conciliación bancaria. Banca *online*.
- Operaciones de cobro y pago con las Administraciones Públicas.
- Presupuesto de tesorería.
- Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo.

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

- Marco tributario español. Justificación del sistema tributario.
- Clases de tributos. Impuestos, tasas y contribuciones especiales.
- Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos.
- Elementos tributarios del Impuesto de Sociedades (IS), el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
- El IVA. Conceptos básicos: Hecho imponible, devengo del impuesto, sujeto pasivo, base imponible, tipos de gravamen:
 - Regímenes del IVA.
 - Gestión del impuesto.
 - Liquidación. Modelos y plazos.
 - Contabilización del IVA.

4. Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa:

- La actividad comercial.
- Cálculos de la actividad comercial. Costes, precios, descuentos y márgenes.
- Documentos administrativos de compraventa: Nota de pedido, albarán, factura y factura rectificativa.
- Libros registros de facturas emitidas y recibidas.

5. Determinación de los elementos patrimoniales de la empresa:

- La actividad económica y el ciclo económico.
- La contabilidad. Funciones.
- El patrimonio de la empresa.
- Elementos patrimoniales.
- Masas patrimoniales: Activo, Pasivo y Patrimonio Neto.
- Equilibrio patrimonial.
- Inventario.
- Balance de situación.

6. Integración de la contabilidad y metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable. Hechos contables.
- Teoría de las cuentas:
 - Tipos de cuentas: Cuentas patrimoniales, cuentas de gestión.
 - Funcionamiento de las cuentas: Convenio de cargo y abono.
- El método por partida doble.
- Análisis y representación de los hechos contables.
- Los libros contables: Obligatorios y auxiliares.
- Normalización contable. El Plan General Contable (PGC) y el Plan General Contable para Pequeñas y Medianas Empresas (PGCPYME).
- Estructura del PGC:
 - Marco conceptual.
 - Cuadro de cuentas.
 - Definiciones y relaciones contables.
 - Normas de valoración.
 - Cuentas anuales.

7. Registro contable de la actividad comercial:

- Operaciones relacionadas con el ciclo de existencias:
 - Compras de mercaderías y operaciones relacionadas.
 - Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas.

- Existencias en almacén. Métodos de valoración.
- Deterioros de valor.
- Operaciones de gastos e ingresos de gestión corriente: Servicios exteriores, tributos y personal. Otros ingresos de gestión.
- Operaciones de aplazamiento de pago y cobro.
- Problemática contable de los derechos de cobro. Negociación de efectos. Insolvencias y deterioros.
- Inmovilizado material: Adquisición, amortización y venta.
- Declaración y liquidación de IVA y registro contable.
- Desarrollo del ciclo contable:
 - Inventario inicial y asiento de apertura.
 - Registro contable de operaciones en los libros correspondientes.
 - Balance de comprobación de sumas y saldos.
 - Operaciones de fin de ejercicio: Amortización, deterioros, reclasificación cobros y pagos, ajustes por periodificación en operaciones de tráfico.
 - Proceso de regularización y determinación del resultado.
 - Balance de situación final y asiento de cierre.
- Utilización de herramientas informáticas específicas.

06. Módulo Profesional: Comunicación y atención al cliente.

Equivalencia en créditos ECTS: 12

Código: 0651

Duración: 200 horas.

Contenidos

1. Técnicas de comunicación institucional y promocional:

- Las organizaciones empresariales. Concepto. Objetivos y elementos de la empresa. Clasificación.
- Las funciones en la organización. Características funcionales:
 - Dirección en la empresa: Concepto. Funciones de la dirección, gestión y control.
 - Planificación: Concepto y clasificación de planes.
 - Organización y control. Concepto y estructura organizativa: Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Tipología de las organizaciones. Organigramas.
- Procesos y sistemas de información en las organizaciones.
- Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales.

2. Las comunicaciones en la empresa:

- 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. Relaciones públicas: Patrocinios.
- Calidad del servicio y atención de demandas. Procedimientos, evaluación y mejora.
- La imagen corporativa e institucional en los procesos y comunicación en las organizaciones.
Concepto. Componentes. Identidad corporativa: Objetivos, elementos y manual de imagen.

3. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales:

- Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreras de la comunicación verbal y no verbal.
- Adecuación del mensaje al tipo de comunicador y el interlocutor. Utilización de técnicas de imagen personal. Comunicaciones en la recepción de visitas: Acogida, identificación, filtrado, gestión y despedida. Realización de entrevistas: Plan de actuación.
- La comunicación telefónica. Reglas y procesos de la atención telefónica.
- La centralita. Gestión de transferencias de llamadas. Filtrado, recogida y transmisión de mensajes.
- Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. La cortesía en las comunicaciones telefónicas. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas.
- Preparación y realización de llamadas. Identificación de los interlocutores. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Uso de guías y listines telefónicos internos y externos.
- La videoconferencia.

4. Elaboración de documentos profesionales escritos:

- La comunicación escrita en la empresa. Tipos y normas. Estilos de redacción. Técnicas y normas gramaticales. Siglas y abreviaturas. Herramientas para la corrección de textos convencionales e informáticas.
- Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos:
 - Formatos y tipos de documentos de uso en la empresa: Cartas comerciales, informes, convocatorias, actas, certificados y otras presentaciones escritas.
 - Formatos y tipos de documentos de uso con y desde la Administración Pública: Solicitud, oficio, recurso, estructura y otros.
- Comunicaciones en las redes (*intra e intranet*, blogs, redes sociales, chats y mensajería instantánea, entre otros).
- Etiqueta en la red. La netiqueta.
- Técnicas de comunicación escrita: Fax, correo electrónico, mensajería instantánea y otros.
- Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en los escritos. Papelería corporativa.

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

- La recepción, envío y registro de la correspondencia. Fases. Libros registro en papel o soporte informático.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Tipos, modalidades y tarifas de los servicios de correos. Correo digital. Firma electrónica y certificado digital.
- Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Normativa.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia.
- Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Microfilm e informáticos.
- Clasificación de la información. El proceso de archivo. Tipos de archivos. Centralización o descentralización del archivo.
- Custodia y protección del archivo. Seguridad y confidencialidad de los archivos.

- Copias de seguridad. Procedimiento de protección de datos. Normas de destrucción de documentos.
- Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación, ventajas e inconvenientes. Sistemas de ordenación y clasificación.
- Las bases de datos para el tratamiento de la información. Gestores de bases de datos. Estructura y funciones.
- El correo electrónico. Gestión de cuentas de correo: Configuración, tratamiento y organización de entrada y salida de mensajes, gestión de carpetas.

6. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente o usuario:

- El cliente. Concepto. Tipología de cliente y características. Factores de comportamiento del cliente.
- La atención al cliente en la empresa/organización. Elementos y fases. Posicionamiento e imagen de marca. La satisfacción del cliente: Evaluación y control de los procesos de satisfacción.
- El departamento de atención al cliente y consumidor en la empresa. Actividades del servicio. Fidelización de clientes: Estrategias, programas y evaluación.
- Canales de comunicación con el cliente. Convencionales, interactivos e integrados.
- Relaciones públicas. Estrategias y tácticas de comunicación.
- Documentación implicada en la atención al cliente.
- Procedimiento de obtención y recogida de información.
- Sistemas de información y bases de datos. Bases de datos relacionales e instrumentales de gestión, análisis y recuperación de datos: Funciones de consulta, análisis e informes.
- Técnicas de atención al cliente: Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. Procesos de atención.

7. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones:

- La protección del consumidor o usuario. Derechos y deberes de los consumidores o usuarios. Marco legislativo europeo, estatal, autonómico y local.
- Instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor. La Unión Europea. Instituciones y organismos nacionales, autonómicos y locales. Las organizaciones de consumidores y usuarios.
- El rol del consumidor o usuario. Comportamientos del consumidor o usuario frente al servicio.
- Reclamaciones y denuncias. Normativa reguladora, concepto, características, diferencias, impresos, documentación y tramitación.
- Mediación: Concepto. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje.
- Arbitraje: El sistema arbitral de consumo: normativa reguladora, concepto, tipos, estructura y organización del sistema arbitral. Procedimientos.
- La protección del consumidor o usuario en Internet. Servicios y trámites.

8. Organización del servicio posventa:

- El valor de un producto o servicio para el cliente. Percepción de calidad. Valoración del producto o servicio. Medición y mejora.
- Tipos de servicio posventa. Actividades posteriores a la venta:
 - Servicios técnicos: Instalación, mantenimiento, reparación y otros.
 - Servicios a clientes: Seguimiento, apoyo, información y asesoramiento.
- El proceso posventa y su relación con otros procesos.

- La gestión de la calidad en la proceso del servicio posventa. Calidad interna y externa.
- Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. La calidad en el servicio: Sistemas de medición, evaluación, control y mejora. Normas y certificaciones de calidad.
- Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad.

07. Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera (Francés).

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Código: 0180

Duración: 160 horas.

Contenidos

1. Comprensión oral precisa:

- Discursos y mensajes generales y profesionales del sector.
- Distintos acentos de los hablantes.
- Diferentes registros de formalidad.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, televisivos, grabados.
- Idea principal y secundaria en presentaciones y debates.
- Instrucciones sobre operaciones y tareas propias del puesto de trabajo.
- Horarios, fechas y cantidades.
- Expresiones de opinión, preferencia, gusto y reclamaciones.
- Solicitud de información general y específica del sector.
- Terminología específica del sector.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Recursos gramaticales:
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Relaciones temporales: Simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Voz pasiva.
 - Imperativo.
- Recursos lingüísticos:
 - Interpretación de distintos acentos.
 - Uso de registros de formalidad adecuados al contexto y al interlocutor.
 - Identificación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua francesa.
 - 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.
 - Expresión de la secuenciación.
 - El lenguaje de los debates.
 - El lenguaje de las reclamaciones.

2. Producción oral precisa:

- Mensajes en el registro apropiado y con la terminología específica del sector turístico.

- Fórmulas de cortesía.
- Fórmulas de saludo, acogida y despedida.
- Normas de convivencia y protocolo.
- Horas, fechas, estaciones y cantidades.
- Información sobre: Tipos de alojamiento y su organización, localización, acceso y transporte al establecimiento; posibilidades turísticas de la zona; cómo se llega a un lugar determinado; la oferta de servicios y facilidades; precios y reservas; horarios de museos, restaurantes, tiendas, transporte público, tiendas, bancos y farmacias de la zona; usos y costumbres sociales de la región.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra en debates y mesas redondas.
- Opiniones, gustos y preferencias.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Descripción de: Tipos de alojamiento y planes de estancia; servicios y facilidades ofertados; precios y facturación y formas de pago; los ítems de una factura; puestos de trabajo, función y responsabilidades de los mismos; cartas de comidas y de bebidas; eventos y condiciones de contratación.
- Recomendación y sugerencia de establecimientos, servicios, locales y eventos.
- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión de relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Expresión de sugerencias y recomendaciones.
 - Expresión de la secuenciación.
 - Expresión precisa de direcciones para llegar a lugares.
 - El lenguaje corporal como recurso de cohesión del discurso oral.
 - Terminología específica del sector.
 - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - La entonación como recurso de cohesión del discurso oral: Uso de los patrones de entonación.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Acentos y registros de formalidad.

3. Interpretación de mensajes escritos, en soporte papel y telemático:

- Comprensión global y detallada de mensajes, textos, artículos profesionales del sector y cotidianos.
- Interpretación exacta de la terminología específica del sector turístico.
- Comprensión detallada de la información contenida en reservas, informes, formularios, folletos y prensa especializada del sector.
- Comprensión detallada de ofertas de trabajo en el sector.
- Comprensión detallada de instrucciones, memos, avisos y reservas.
- Comprensión detallada de correspondencia, "email", fax, burofax.

- Recursos gramaticales:
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Comprensión exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Comprensión exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Interpretación exacta de los marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
 - Reconocimiento de distintos acentos y registros de formalidad.

4. Emisión de textos escritos:

- Producción de textos cotidianos y profesionales del sector, usando los registros adecuados al contexto de comunicación.
- Redacción de avisos, mensajes, reservas y facturas profesionales.
- Cumplimentación de documentos cotidianos y profesionales del sector.
- Formalización de los documentos asociados a la prestación de los servicios ofertados por el establecimiento.
- Redacción de currículum vitae y cartas de presentación.
- Redacción de correspondencia, fax, "email".
- Recursos gramaticales:
 - Uso correcto de los signos de puntuación.
 - Tiempos verbales.
 - Sustantivos y su adjetivación.
 - Preposiciones y locuciones preposicionales.
 - Adverbios y locuciones adverbiales.
 - Estilo directo e indirecto.
 - Relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
- Recursos lingüísticos:
 - Expresión escrita exacta de las relaciones lógicas de oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, consecuencia.
 - Expresión escrita exacta de relaciones temporales de simultaneidad, anterioridad, posterioridad.
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Selección del léxico profesional, de las estructuras sintácticas y de registro adecuada al contenido y al contexto comunicativo.
 - Coherencia en el desarrollo de texto.
 - Identificación e interpretación de los elementos culturales significativos de los países de habla francesa.
 - Valoración y uso correcto de las normas culturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
 - Uso de los recursos formales y funcionales que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

08. Módulo Profesional: Protocolo empresarial.**Equivalencia en créditos ECTS: 9****Código: 0661****Duración: 95 horas.***Contenidos***1. El proceso de comunicación:**

- Definiciones asociadas al proceso de comunicación.
- Evaluación de códigos. Expresión verbal y no verbal.
- Barreras de comunicación. Recursos para eliminar barreras de comunicación.
- Habilidades sociales para la comunicación en el entorno de trabajo: estrategias y técnicas eficientes ante situaciones conflictivas. Asertividad.

2. Caracterización de los fundamentos y elementos de las relaciones públicas:

- Comunicación, protocolo y relaciones públicas.
- Concepto de protocolo. Etapas históricas del desarrollo del protocolo occidental. Tipologías de protocolo.
- Normas generales de comportamiento. Protocolo de eficacia personal: Saber ser, saber estar, saber funcionar e interactuar.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).
- Protocolo internacional: costumbres y protocolo en países sudamericanos, países asiáticos y países islámicos.
- Relaciones públicas. Definición. Componentes. Acciones propias.
- Medios de comunicación social:
 - Funciones que realizan. Análisis de ventajas e inconvenientes.
 - Relaciones de la empresa con los medios de comunicación social.
- Identidad corporativa.
- Imagen corporativa.
- Responsabilidad social corporativa:
 - Ámbitos de aplicación. Recomendaciones y normativas internacionales.
 - Indicadores.

3. Definiciones básicas para técnicas de protocolo:

- Precedencias. Reglas de precedencia.
- Tratamientos verbales y escritos.
- Símbolos de entidades y de países.
- Entorno y estructuras de actos.
- Presidencia de actos. Ubicación de asistentes.

4. Selección de técnicas de protocolo empresarial:

- Normas de protocolo empresarial:
 - Estructuras del acto, ordenación de precedencias y gestión de acciones.
 - Reglas generales y específicas de seguridad.
 - Organigrama y programa del acto.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos de carácter interno, externo y corporativo.
- Presupuestos.

5. Selección de técnicas de protocolo institucional:

- Normas legales sobre protocolo institucional.
 - Estructuras del acto, ordenación de precedencias y gestión de acciones.

- Reglas generales y específicas de seguridad.
- Organigrama y programa del acto.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Actos de carácter general y especial.
- Presupuestos y reservas presupuestarias.

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

- Normativa de la organización. Áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos y manuales de estilo.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

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

- Normativa de consumo.
- Actividades y técnicas para la gestión de calidad.
- Características de un servicio integral de calidad.
- Garantías del producto, bienes o servicios.
- Principales motivos de quejas.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
 - Canales de los procesos.
- Elaboración y análisis de indicadores.

8. Promoción de actitudes de atención al cliente y usuario:

- Código deontológico. Valores y ética. Dimensión actual de la ética empresarial.
- Cultura de empresa.
- Protección de Datos:
 - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
 - Sistemas de información con accesos restringidos.
- Habilidades sociales en la atención al cliente y usuario.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

09. Módulo Profesional: Organización de eventos empresariales.

Equivalencia en créditos ECTS: 11

Código: 0662

Duración: 140 horas.

Contenidos

1. Optimización del ambiente de trabajo:

- Cultura empresarial y ambiente laboral.
- Valores y ética. Dimensión actual de la ética empresarial.
- El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias. Responsabilidades de la comunidad de implicados (*stake holders*).
- La reputación o buena imagen.
- Estilos y técnicas de liderazgo y dirección de grupos.
- Generación de confianza.
- Motivación para el trabajo. Teorías, técnicas e indicadores de motivación laboral y de equipos de trabajo.

- Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral. Inteligencia emocional:
 - Definiciones.
 - Técnicas de asertividad.
 - Test de evaluación.
- Protección de datos:
 - Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
 - Sistema de información con accesos restringidos.
- El conflicto en el entorno de trabajo:
 - Identificación de elementos.
 - Tipos de conflictos.
 - Resolución de conflictos. Modelos de gestión positiva de conflictos. Mediación y arbitraje. Procesos disciplinarios.
 - Prevención y estimulación de conflictos.

2. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo:

- Coordinación de actuaciones propias, de la dirección de grupos de trabajo a quienes se da soporte:
 - Planificación y organización.
 - Realización, seguimiento y valoraciones.
 - Propuestas de mejoras.
 - Aplicaciones informáticas específicas.
- Métodos de optimización del tiempo:
 - Técnicas y habilidades para la gestión del tiempo.
 - Técnicas de medición del trabajo y valoración económica del tiempo.
 - Productividad, eficacia y eficiencia.
- Agendas:
 - Tipos y elementos.
 - Gestión, planificación, organización y prioridades. Coordinación de agendas.
 - Anticipación y resolución de imprevistos.
 - Aplicaciones informáticas específicas.

3. Planificación de tareas del departamento:

- Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos. Organismos públicos y privados.
- Organigramas funcionales de las organizaciones. Áreas, departamentos y servicios de las organizaciones.
- Programación de actividades. Criterios de aplicación de recursos y tiempos.
- Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos:
 - Representación de la planificación.
 - Diagramas de tareas y tiempos: Gantt. Pert.
- Tramitación de documentos.
- Calidad del servicio del asistente de dirección:
 - Principios básicos.
 - Características y parámetros del servicio.
 - Control e indicadores.

4. Organización de reuniones y eventos corporativos:

- Eventos de carácter interno, externo y corporativo. Conceptos y tipos.
- Procedimiento de organización:
 - Planificación de acciones y prioridades.
 - Elementos de organización.
 - Cuadro general de comprobación.

5. Organización de viajes y desplazamientos nacionales e internacionales:

- Viajes. Concepto, objetivos y tipos.
- Planificación del viaje.
- Organización del viaje:
 - Documentación identificativa.
 - Condiciones de seguridad y medidas sanitarias.
 - Normativa aérea y equipajes.
 - Normas protocolarias en otros países.
 - Normativas internacionales.
 - Plan de viaje.
 - Seguros de viaje.
- Presupuesto.
- Seguridad en los datos. Normativa de protección de datos.
- Las agencias de viajes. Concepto, tipos y servicios.
- Acciones y documentación posteriores al viaje.

10. Módulo Profesional: Gestión avanzada de la información.

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Código: 0663

Duración: 115 horas.

Contenidos

1. Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control:

- El proyecto. Concepto de "Project Management".
- La organización del proyecto.
- La planificación del proyecto:
 - Gestión de presupuestos.
 - Gestión de objetivos y estudios económicos.
 - Gestión de contratos y proyectos.
 - Gestión de calidad.
 - Cálculo de necesidades.
 - Planificación de la ejecución del proyecto.
 - Facturación y certificaciones.
- El riesgo en los proyectos.
- La programación del proyecto: herramientas y técnicas de gestión de proyectos.
- 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. Gráficos.

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

- Los paquetes ofimáticos. Uso integrado:
 - Software libre y propietario.
 - Suites ofimáticas más populares.
 - Aplicaciones ofimáticas según la información tratada.
- Las plantillas de trabajo ofimática.
- Automatización del trabajo. Macros.

- Importación y exportación de datos a documentos. Elección de los datos adecuados. Combinación de correspondencia.
- La web como fuente de recursos. Buscadores.
- Trabajo con gráficos. Diseño propio. Gráficos predefinidos.
- La transferencia de la información.
- La revisión del documento final.
- Presentación y publicación del documento final. Medios de presentación.

3. Elaboración de presentaciones audiovisuales:

- Introducción al vídeo digital.
- El guión: el mensaje, el auditorio, el objetivo y los medios.
- Formatos de archivos de audio y vídeo. Formatos libres y propietarios. *Codecs*.
- Aplicaciones de edición de vídeo digital: software de presentaciones audiovisuales.
- Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales.
- Creación de vídeos para su difusión por Internet.

4. Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0:

- Aplicaciones web para proyectos:
 - Estructura y navegación.
 - Distribución de los contenidos.
 - Elementos multimedia.
 - Accesibilidad.
 - Control y retroalimentación.
- El correo web.
- Aplicaciones de telefonía y vídeo conferencia en Internet.
- Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet.
- Elaboración colaborativa de documentos.
- Creación de páginas web. Editor de páginas web. Blog. Gestor de contenidos.
- Integración de herramientas web: la oficina virtual en Internet.

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

- Concepto de gestión documental.
- Elementos de un sistema de gestión documental:
 - Bases de datos documentales.
 - Hardware.
 - Software.
 - Redes.
 - Usuarios.
 - Administradores.
- Conversión digital de documentos.
- Escanear documentos.
- Procesos y control de la gestión documental: almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y autenticación.
- Almacenamiento de la información.
- Sistemas de clasificación de documentos en SGD. Normas de clasificación Acceso y control de los documentos dentro de un SGD.
- Creación de copias de seguridad.
- Aspectos legales de la gestión documental. Cumplir con las exigencias legales en cuanto a la conservación de documentos.

11. Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.**Equivalencia en créditos ECTS: 5****Código: 0665****Duración: 90 horas.***Contenidos***1. Orientación profesional y búsqueda activa de empleo:**

- El ciclo formativo: normativa reguladora, nivel académico y profesional.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título del ciclo formativo: acceso, convalidaciones y exenciones. Formación profesional del sistema educativo y formación profesional para el empleo.
- La formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado: valoración de su importancia.
- Opciones profesionales: definición y análisis del sector profesional del título del ciclo formativo.
- Empleadores en el sector: empleadores públicos, empleadores privados y posibilidad de autoempleo.
- Proceso, técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo y selección de personal en empresas pequeñas, medianas y grandes del sector.
- Sistema de acceso al empleo público en puestos idóneos para los titulados del ciclo formativo.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- Recursos de Internet en el ámbito de la orientación.
- Carrera profesional en función del análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales: autoconocimiento y potencial profesional.
- El proceso de toma de decisiones: definición y fases.
- Asociaciones profesionales del sector.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Equipos de trabajo: concepto, características y fases del trabajo en equipo.
- La comunicación en los equipos de trabajo: escucha activa, asertividad y escucha interactiva (*feedback*).
- La inteligencia emocional.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización.
- Equipos de trabajo en el sector en el que se ubica el ciclo formativo según las funciones que desempeñan. Características de eficacia de un equipo de trabajo.
- La participación en el equipo de trabajo: los roles grupales.
- Dinámicas de trabajo en equipo.
- Conflicto: características, fuentes y etapas.
- Tipos de conflicto.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: conciliación, mediación, negociación y arbitraje.
- La negociación como medio de superación del conflicto: tácticas, pautas y fases.

3. Contrato de trabajo y relaciones laborales:

- El derecho del trabajo: fuentes y principios.
- Análisis y requisitos de la relación laboral individual.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- El contrato de trabajo: concepto, capacidad para contratar, forma y validez del contrato.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación. El fraude de ley en la contratación laboral.
- El periodo de prueba, el tiempo de trabajo y otros aspectos relevantes: análisis en el convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del título del ciclo formativo.

- La nómina. Condiciones económicas establecidas en el convenio colectivo aplicable al sector del título.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo: causas y efectos.
- Medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.
- Representación de los trabajadores: unitaria y sindical.
- Derecho procesal social:
 - Plazos de las acciones.
 - Conciliación y reclamación previa.
 - Órganos jurisdiccionales.
 - La demanda y el juicio oral.
- Gestiones a través de Internet en el ámbito laboral.

4. Seguridad Social, empleo y desempleo:

- Estructura del Sistema de la Seguridad Social: modalidades y regímenes de la Seguridad Social.
- Principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.
- Acción protectora de la Seguridad Social: introducción sobre contingencias, prestaciones económicas y servicios.
- La protección por desempleo: situación legal de desempleo, prestación y subsidio por desempleo.

5. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo:

- Valoración de la relación entre trabajo y salud.
- Análisis de factores de riesgo.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas: accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y otras patologías derivadas del trabajo.
- Marco normativo básico de la prevención: derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Principios y técnicas de prevención de riesgos laborales.
- Responsabilidades y sanciones.

6. Evaluación de riesgos profesionales: riesgos generales y riesgos específicos:

- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Los riesgos generales:
 - 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.
- Los riesgos específicos:
 - Riesgos específicos en el sector profesional en el que se ubica el título.
 - Consideración de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de los riesgos específicos del sector profesional.

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

- Aplicación de las medidas de prevención.

- Medidas de protección:
 - Medidas de protección colectiva. La señalización de seguridad.
 - Medidas de protección individual. Los equipos de protección individual.
 - Especial protección a colectivos específicos: maternidad, lactancia, trabajadores de una empresa de trabajo temporal, trabajadores temporales.

8. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

- El plan de prevención de riesgos laborales:
 - Evaluación de riesgos.
 - Organización y planificación de la prevención en la empresa:
 - El control de la salud de los trabajadores.
 - El plan de autoprotección: plan de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
 - Elaboración de un plan de emergencia en una pyme.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
- Elementos básicos de la gestión de la prevención en la empresa:
 - La gestión de la prevención en la empresa: definición conceptual.
 - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
 - Representación de los trabajadores en materia preventiva.
 - Funciones del prevencionista de nivel básico.

9. Primeros auxilios:

- Urgencia médica y primeros auxilios: conceptos básicos.
- Clasificación de los heridos según su gravedad.
- Aplicación de las técnicas de primeros auxilios según el tipo de lesión del accidentado.

ANEXO II

Organización académica y distribución horaria semanal

Familia profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN							
Ciclo Formativo: Asistencia a la Dirección							
Grado: Superior				Duración: 2000 horas.		Código: ADGS01	
MÓDULOS PROFESIONALES					CENTRO EDUCATIVO		CENTRO DE TRABAJO
Clave	Código	Denominación	Duración del currículo (horas)	Equivalencias en créditos ECTS	Curso 1º		
					3 trimestres (horas semanales)	2 trimestres (horas semanales)	1 trimestre (horas)
01	0179	Inglés	160	7	5		
02	0647	Gestión de la documentación jurídica y empresarial	135	6	4		
03	0648	Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	105	6	3		
04	0649	Ofimática y proceso de la información	200	12	6		
05	0650	Proceso integral de la actividad comercial	200	11	6		
06	0651	Comunicación y atención al cliente	200	12	6		
07	0180	Segunda lengua extranjera (francés)	160	7		8	
08	0661	Protocolo empresarial	95	9		5	
09	0662	Organización de eventos empresariales	140	11		7	
10	0663	Gestión avanzada de la información	115	7		6	
11	0665	Formación y orientación laboral	90	5		4	
12	0664	Proyecto de asistencia a la dirección	30	5			30
13	0667	Formación en Centros de Trabajo	370	22			370
HORAS TOTALES			2.000	120	30	30	400

ANEXO III

Contenidos y duración del módulo profesional 05: Inglés, del currículo del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa**Módulo Profesional: Inglés.****Código: 0156****Duración: 120 horas.***Contenidos***1. Análisis de mensajes orales:**

- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:
 - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
 - Terminología específica de la gestión administrativa.
 - Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Funciones: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de la 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.

2. 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 específica necesaria para la realización de una tarea.
- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, *email*, burofax.
- Terminología específica de la gestión administrativa. Análisis de los errores más frecuentes.
- Idea principal 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, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

3. Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
- Terminología específica de la gestión administrativa.

- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Finalidad: 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 elemental del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación del discurso oral.
 - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
 - Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

4. Emisión de textos escritos:

- Elaboración de un texto. Planificación. Uso de las estrategias necesarias: ideas, párrafos cohesionados y revisión de borradores.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
 - Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, *email*, burofax.
 - Terminología específica de la gestión administrativa.
 - 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, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos: «*because of*», «*since*», «*although*», «*even if*», «*in spite of*», «*despite*», «*however*», «*in contrast*» y otros.
 - Secuenciación del discurso escrito: «*first*», «*after*», «*then*», «*finally*».
 - Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
 - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
 - Tipo y formato de texto.
 - Variedad de lengua. Registro.
 - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
 - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
 - Ejemplificación.
 - Conclusión o resumen del discurso.
 - Uso de los signos de puntuación.
- Escritura, en soporte papel y digital, de descripciones de experiencias profesionales y acontecimientos, narración de hechos reales o imaginados, correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, lenguaje sencillo y suficiente adecuación gramatical y léxica.
- Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía y en soporte papel y digital.



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

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

(03/29.760/15)

