

## Currículos de FP

### Proxecto do Decreto 204/2013

### Técnico superior en Asistencia á Dirección

## Índice

---

Proxecto do Decreto 204/2013, do 27 de decembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Asistencia á Dirección. ....	1
<b>DISPOÑO</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>7</b>
<b>Disposicións xerais</b> .....	<b>7</b>
Artigo 1. <i>Obxecto</i> . ....	7
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>7</b>
<b>Identificación do título, perfil profesional, contorno profesional e perspectiva do título no sector ou nos sectores</b> .....	<b>7</b>
Artigo 2. <i>Identificación</i> . ....	8
Artigo 3. <i>Perfil profesional do título</i> . ....	8
Artigo 4. <i>Competencia xeral</i> . ....	8
Artigo 5. <i>Competencias profesionais, persoais e sociais</i> . ....	8
Artigo 6. <i>Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título</i> . ....	10
Artigo 7. <i>Contorno profesional</i> . ....	11
Artigo 8. <i>Prospectiva do título no sector ou nos sectores</i> . ....	11
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>12</b>
<b>Ensinanzas do ciclo formativo e parámetros básicos de contexto</b> .....	<b>12</b>
Artigo 9. <i>Obxectivos xerais</i> . ....	12
Artigo 10. <i>Módulos profesionais</i> . ....	14
Artigo 11. <i>Espazos e equipamentos</i> . ....	14
Artigo 12. <i>Profesorado</i> . ....	15
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>15</b>
<b>Accesos e vinculación a outros estudos, e correspondencia de módulos profesionais coas unidades de competencia</b> .....	<b>15</b>
Artigo 13. <i>Preferencias para o acceso ao ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección en relación coas modalidades e as materias de bacharelato cursadas</i> . ....	16
Artigo 14. <i>Acceso e vinculación a outros estudos</i> . ....	16
Artigo 15. <i>Validacións e exencións</i> . ....	16
Artigo 16. <i>Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención</i> . ....	17
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>17</b>
<b>Organización da impartición</b> .....	<b>17</b>
Artigo 17. <i>Distribución horaria</i> . ....	17
Artigo 18. <i>Unidades formativas</i> . ....	17
Artigo 19. <i>Módulo de Proxecto</i> . ....	17
Disposición adicional primeira. <i>Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia do título de técnico superior en Asistencia á Dirección</i> . ....	18

Disposición adicional segunda. <i>Titulacións equivalentes e vinculación coas capacitacións profesionais.</i> .....	18
Disposición adicional terceira. <i>Regulación do exercicio da profesión.</i> .....	19
Disposición adicional cuarta. <i>Accesibilidade universal nas ensinanzas do título de técnico superior en Asistencia á Dirección.</i> .....	19
Disposición adicional quinta. <i>Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.</i> .....	19
Disposición adicional sexta. <i>Desenvolvemento do currículo.</i> .....	20
Disposición transitoria única. <i>Centros privados con autorización para impartir o ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado, ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro.</i> .....	20
Disposición derogatoria única. <i>Derrogación de normas.</i> .....	20
Disposición derradeira primeira. <i>Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.</i> .....	20
Disposición derradeira segunda. <i>Desenvolvemento normativo.</i> .....	21
Disposición derradeira terceira. <i>Entrada en vigor.</i> .....	22
<b>1. Anexo I. Módulos profesionais .....</b>	<b>23</b>
1.1 Módulo profesional: Inglés .....	23
1.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	23
1.1.2 Contidos básicos .....	25
1.1.3 Orientacións pedagóxicas .....	26
1.2 Módulo profesional: Segunda lingua estranxeira.....	28
1.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	28
1.2.2 Contidos .....	29
1.2.3 Orientacións pedagóxicas .....	31
1.3 Módulo profesional: Xestión da documentación xurídica e empresarial .....	32
1.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	32
1.3.2 Contidos básicos .....	34
1.3.3 Orientacións pedagóxicas .....	35
1.4 Módulo profesional: Recursos humanos e responsabilidade social corporativa .....	37
1.4.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	37
1.4.2 Contidos básicos .....	39
1.4.3 Orientacións pedagóxicas .....	40
1.5 Módulo profesional: Ofimática e proceso da información .....	42
1.5.1 Unidade formativa 1: Operatoria de teclados.....	42
1.5.2 Unidade formativa 2: Aplicacións informáticas de xestión .....	43
1.5.3 Unidade formativa 3: Multimedia.....	45
1.5.4 Orientacións pedagóxicas .....	48
1.6 Módulo profesional: Proceso integral da actividade comercial .....	49
1.6.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	49
1.6.2 Contidos básicos .....	51
1.6.3 Orientacións pedagóxicas .....	53
1.7 Módulo profesional: Comunicación e atención á clientela .....	54
1.7.1 Unidade formativa 1: Comunicación e arquivamento.....	54
1.7.2 Unidade formativa 2: Atención á clientela.....	58
1.7.3 Orientacións pedagóxicas .....	60
1.8 Módulo profesional: Protocolo empresarial .....	61
1.8.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	61
1.8.2 Contidos básicos .....	63

1.8.3	Orientacións pedagóxicas .....	65
<b>1.9</b>	<b>Módulo profesional: Organización de eventos empresariais .....</b>	<b>66</b>
1.9.1	Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	66
1.9.2	Contidos básicos .....	68
1.9.3	Orientacións pedagóxicas .....	69
<b>1.10</b>	<b>Módulo profesional: Xestión avanzada da información .....</b>	<b>71</b>
1.10.1	Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	71
1.10.2	Contidos básicos .....	72
1.10.3	Orientacións pedagóxicas .....	74
<b>1.11</b>	<b>Módulo profesional: Proxecto de Asistencia á Dirección .....</b>	<b>75</b>
1.11.1	Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	75
1.11.2	Orientacións pedagóxicas .....	77
<b>1.12</b>	<b>Módulo profesional: Formación e orientación laboral .....</b>	<b>78</b>
1.12.1	Unidade formativa 1: Prevención de riscos laborais .....	78
1.12.2	Unidade formativa 2: Equipos de traballo, dereito do traballo e da Seguridade Social, e procura de emprego	80
1.12.3	Orientacións pedagóxicas .....	83
<b>1.13</b>	<b>Módulo profesional: Formación en centros de traballo .....</b>	<b>85</b>
1.13.1	Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación .....	85
1.13.2	Orientacións pedagóxicas .....	87
<b>2.</b>	<b>Anexo II .....</b>	<b>88</b>
<b>3.</b>	<b>Anexo III .....</b>	<b>89</b>
<b>4.</b>	<b>Anexo IV .....</b>	<b>91</b>
<b>5.</b>	<b>Anexo V .....</b>	<b>92</b>
<b>6.</b>	<b>Anexo VI .....</b>	<b>94</b>
<b>7.</b>	<b>Anexo VII .....</b>	<b>95</b>

*Decreto 204/2013, do 27 de decembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Asistencia á Dirección.*

O Estatuto de Autonomía de Galicia, no seu artigo 31, determina que é da competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia o regulamento e a administración do ensino en toda a súa extensión, niveis e graos, modalidades e especialidades, no ámbito das súas competencias, sen prexuízo do disposto no artigo 27 da Constitución e nas leis orgánicas que, conforme a alínea primeira do seu artigo 81, o desenvolvan.

A Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, das cualificacións e da formación profesional, ten por obxecto a ordenación dun sistema integral de formación profesional, cualificacións e acreditación que responda con eficacia e transparencia ás demandas sociais e económicas a través das modalidades formativas.

A devandita lei establece que a Administración xeral do Estado, de conformidade co que se dispón no artigo 149.1, 30ª e 7ª da Constitución española, e logo da consulta ao Consello Xeral de Formación Profesional, determinará os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade que constituirán as ofertas de formación profesional referidas ao Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, cuxos contidos poderán ampliar as administracións educativas no ámbito das súas competencias.

Establece así mesmo que os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade terán carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e serán expedidos polas administracións competentes, a educativa e a laboral respectivamente.

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu capítulo III do título preliminar que se entende por currículo o conxunto de obxectivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada unha das ensinanzas reguladas pola citada lei.

No seu capítulo V do título I establece os principios xerais da formación profesional inicial e dispón que o Goberno, logo da consulta ás comunidades autónomas, establecerá as titulacións correspondentes aos estudos de formación profesional, así como os aspectos básicos do currículo de cada unha delas.

A Lei 2/2011, do 4 de marzo, de economía sustentable, e a Lei orgánica 4/2011, do 11 de marzo, complementaria da lei de economía sustentable, introducen modificacións na Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, e na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, no marco legal das ensinanzas de formación profesional, que pretenden, entre outros aspectos, adecuar a oferta formativa ás demandas dos sectores produtivos.

O Real decreto 1147/2011, do 29 de xullo, establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, tomando como base o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, as directrices fixadas pola Unión Europea e outros aspectos de interese social.

No seu artigo 8, dedicado á definición do currículo polas administracións educativas en desenvolvemento do artigo 6 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de

educación, establece que as administracións educativas, no ámbito das súas competencias, establecerán os currículos correspondentes ampliando e contextualizando os contidos dos títulos á realidade socioeconómica do territorio da súa competencia, e respectando o seu perfil profesional.

O Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, determina nos seus capítulos III e IV, dedicados ao currículo e a organización das ensinanzas, a estrutura que deben seguir os currículos e os módulos profesionais dos ciclos formativos na comunidade autónoma de Galicia.

Publicado o Real decreto 1582/2011, do 4 de novembro, polo que se establece o título de técnico superior en Asistencia á Dirección, e se fixan as súas ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2, correspóndelle á consellería con competencias en materia de educación establecer o currículo correspondente no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en Asistencia á Dirección. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Para estes efectos, e de acordo co establecido no citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, determínase a identificación do título, o seu perfil profesional, o contorno profesional, a prospectiva do título no sector ou nos sectores, as ensinanzas do ciclo formativo, a correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención, así como os parámetros do contexto formativo para cada módulo profesional no que se refire a espazos, equipamentos, titulacións e especialidades do profesorado, e as súas equivalencias para efectos de docencia.

Así mesmo, determínase os accesos a outros estudos, as modalidades e as materias de bacharelato que facilitan a conexión co ciclo formativo, as validacións, exencións e equivalencias, e a información sobre os requisitos necesarios segundo a lexislación vixente para o exercicio profesional, cando proceda.

O currículo que se establece neste decreto desenvólvese tendo en conta o perfil profesional do título a través dos obxectivos xerais que o alumnado debe alcanzar ao finalizar o ciclo formativo e os obxectivos propios de cada módulo profesional, expresados a través dunha serie de resultados de aprendizaxe, entendidos como as competencias que deben adquirir os alumnos e as alumnas nun contexto de aprendizaxe, que lles han permitir conseguir os logros profesionais necesarios para desenvolver as súas funcións con éxito no mundo laboral.

Asociada a cada resultado de aprendizaxe establécese unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal redactados de xeito integrado, que han proporcionar o soporte de información e destreza preciso para lograr as competencias profesionais, persoais e sociais propias do perfil do título.

Neste sentido, a inclusión do módulo de Formación en centros de traballo posibilita que o alumnado complete a formación adquirida no centro educativo mediante

a realización dun conxunto de actividades de produción e/ou de servizos, que non terán carácter laboral, en situacións reais de traballo no contorno produtivo do centro, de acordo coas exigencias derivadas do Sistema Nacional de Cualificacións e Formación Profesional.

O módulo de Proxecto que se inclúe no ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección permitirá integrar de forma global os aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaran no resto dos módulos profesionais, con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial.

A formación relativa á prevención de riscos laborais dentro do módulo de Formación e orientación laboral aumenta a empregabilidade do alumnado que supere estas ensinanzas e facilita a súa incorporación ao mundo do traballo, ao capacitalo para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

De acordo co artigo 10 do citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, establécese a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración, coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida, respectando, en todo caso, a necesaria coherencia da formación asociada a cada unha delas.

De conformidade co exposto, por proposta do conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, no exercicio da facultade outorgada polo artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, conforme os ditames do Consello Galego de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do día vinte e sete de decembro de dous mil trece,

## **DISPOÑO**

### **CAPÍTULO I**

#### **Disposicións xerais**

Artigo 1. *Obxecto.*

Este decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico superior en Asistencia á Dirección, establecido polo Real decreto 1582/2011, do 4 de novembro.

### **CAPÍTULO II**

#### **Identificación do título, perfil profesional, contorno profesional e perspectiva do título no sector ou nos sectores**

## Artigo 2. *Identificación.*

O título de técnico superior en Asistencia á Dirección identifícase polos seguintes elementos:

- Denominación: Asistencia á Dirección.
- Nivel: formación profesional de grao superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia profesional: Administración e Xestión.
- Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada da Educación).
- Nivel do Marco Español de Cualificacións para a Educación Superior: nivel 1; técnico superior.

## Artigo 3. *Perfil profesional do título.*

O perfil profesional do título de técnico superior en Asistencia á Dirección determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

## Artigo 4. *Competencia xeral.*

A competencia xeral do título de técnico superior en Asistencia á Dirección consiste en asistir a dirección e outros departamentos nas actividades de organización, representación da entidade e funcións administrativa e documental, así como xestionar a información e a comunicación interna e externa, e realizar outras tarefas por delegación, utilizando, en caso necesario, a lingua inglesa e/ou outra lingua estranxeira, aplicando a normativa vixente e os protocolos de xestión de calidade que aseguren a satisfacción da clientela ou das persoas usuarias, e actuando segundo as normas de prevención de riscos laborais e protección ambiental.

## Artigo 5. *Competencias profesionais, persoais e sociais.*

As competencias profesionais, persoais e sociais do título de técnico superior en Asistencia á Dirección son as que se relacionan:

- a) Administrar sistemas de información e arquivamento, en soporte convencional e informático, en condicións de seguridade e establecendo medidas de control.
- b) Comunicarse oralmente e por escrito de xeito preciso en, polo menos, dúas linguas estranxeiras.
- c) Organizar e xestionar a axenda e as comunicacións da dirección, coordinando a súa actividade con outras áreas ou organizacións.
- d) Xestionar a organización de eventos, reunións e demais actos corporativos, seguindo normas e protocolos establecidos.



e) Xestionar e presentar expedientes e documentación xurídica e empresarial ante organismos e administracións públicas en prazo e forma requiridos.

f) Desenvolver tarefas de relacións públicas na empresa, mediante a cooperación con outras instancias internas e externas.

g) Realizar presentacións de documentos e informes, integrando textos, datos e gráficos, e utilizando aplicacións informáticas.

h) Realizar tarefas básicas de administración das áreas comercial, financeira, contable e fiscal da empresa, cunha visión global e integradora deses procesos.

i) Realizar e controlar as tarefas administrativas de selección, formación e desenvolvemento dos recursos humanos, axustándose á normativa vixente e á política empresarial.

j) Desenvolver e verificar a atención á clientela ou ás persoas usuarias no ámbito administrativo, asegurando os niveis de calidade establecidos e axustándose a criterios éticos e de imaxe da empresa ou da institución.

k) Tramitar documentos e comunicacións internas ou externas nos circuitos de información da empresa.

l) Elaborar documentos e comunicacións a partir de ordes recibidas, información obtida e/ou necesidades detectadas.

m) Detectar necesidades e anticipar solucións de diversos tipos, dentro do seu ámbito, a partir da análise da información dispoñible e do contexto.

n) Clasificar, rexistrar e archivar comunicacións e documentos segundo as técnicas apropiadas e os parámetros establecidos na empresa.

ñ) Adaptarse ás novas situacións laborais, mantendo actualizados os coñecementos científicos, técnicos e tecnolóxicos relativos ao seu ámbito profesional, xestionando a súa formación e os recursos existentes na aprendizaxe ao longo da vida e utilizando as tecnoloxías da información e da comunicación.

o) Resolver situacións, problemas ou continxencias con iniciativa e autonomía no ámbito da súa competencia, con creatividade, innovación e espírito de mellora no traballo persoal e no dos membros do equipo.

p) Organizar e coordinar equipos de traballo con responsabilidade, e supervisar o seu desenvolvemento, mantendo relacións fluídas e asumindo o liderado, e achegar solucións aos conflitos grupais que se presenten.

q) Comunicarse con iguais, superiores, clientela e persoas baixo a súa responsabilidade, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitindo a información ou os coñecementos adecuados e respectando a autonomía e a competencia das persoas que interveñen no ámbito do seu traballo.

r) Xerar ámbitos seguros no desenvolvemento do seu traballo e no do seu equipo, supervisando e aplicando os procedementos de prevención de riscos laborais e ambientais, de acordo co establecido pola normativa e cos obxectivos da empresa.

s) Supervisar e aplicar procedementos de xestión de calidade e de accesibilidade e deseño universais, nas actividades profesionais incluídas nos procesos de produción ou prestación de servizos.

t) Realizar a xestión básica para a creación e o funcionamento dunha pequena empresa e ter iniciativa na súa actividade profesional con sentido da responsabilidade social.

u) Exercer os seus dereitos e cumprir as obrigas derivadas da súa actividade profesional, de acordo co establecido na lexislación vixente, participando activamente na vida económica, social e cultural.

*Artigo 6. Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.*

1. Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Asistencia documental e de xestión en despachos e oficinas, ADG310\_3 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0979\_2: realizar as xestións administrativas de tesouraría.
- UC0980\_2: efectuar as actividades de apoio administrativo de recursos humanos.
- UC0982\_3: administrar e xestionar con autonomía as comunicacións da dirección.
- UC0986\_3: elaborar documentación e presentacións profesionais en distintos formatos.
- UC0987\_3: administrar os sistemas de información e arquivo en soporte convencional e informático.
- UC0988\_3: preparar e presentar expedientes e documentación xurídica e empresarial ante organismos e administracións públicas.

b) Asistencia á dirección, ADG309\_3 (Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

- UC0982\_3: administrar e xestionar con autonomía as comunicacións da dirección.
- UC0983\_3: xestionar de xeito proactivo actividades de asistencia á dirección en materia de organización.
- UC0984\_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario/a competente, nas actividades de asistencia á dirección.
- UC0985\_2: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario/a independente, nas actividades de asistencia á dirección.
- UC0986\_3: elaborar documentación e presentacións profesionais en distintos formatos.

2. Cualificacións profesionais incompletas:

a) Administración de recursos humanos, ADG084\_3 (Real decreto 295/2004, de 20 de febreiro, modificado polo Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro):

- UC0233\_2: manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a do-

cumentación.

- UC0238\_3: realizar o apoio administrativo ás tarefas de selección, formación e desenvolvemento de recursos humanos.

b) Xestión financeira, ADG157\_3 (Real decreto 1087/2005, do 16 de setembro, modificado polo Real decreto 107/2008, do 1 de febreiro):

- UC0500\_3: xestionar e controlar a tesouraría e o seu orzamento.

#### Artigo 7. *Contorno profesional.*

1. As persoas que obteñan o título de técnico superior en Asistencia á Dirección han exercer a súa actividade ao lado de un ou máis membros directivos ou executivos, ou ben dun equipo de traballo (departamento, proxecto, grupo, etc.) nun contexto de crecente internacionalización. Ten un papel basicamente interpersoal, organizativo e administrativo, que pode desenvolverse en calquera tipo de organización (empresas nacionais ou internacionais, asociacións, axencias gobernamentais, entidades do sector público ou privado, domésticas ou internacionais), que dan cabida a este tipo de profesional.

A denominación dos seus postos varía substancialmente dependendo dos costumes profesionais de cada sector, a maior ou menor cualificación exixida polo tipo de traballo, a importancia relativa das actividades que se desempeñan por delegación e o grao de responsabilidade que se lle outorga.

Tomando en conta o seu papel específico de apoio a un superior ou grupo de traballo, o persoal asistente de dirección traballa habitualmente por conta allea e actúa só ou formando parte da estrutura dun equipo, e de xeito independente total ou parcialmente.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Asistente á dirección.
- Asistente persoal.
- Secretario/a de dirección.
- Asistente de despachos e oficinas.
- Asistente xurídico/a.
- Asistente en departamentos de recursos humanos.
- Administrativo/a na Administración e en organismos públicos.

#### Artigo 8. *Prospectiva do título no sector ou nos sectores.*

1. As actividades das persoas tituladas como asistente á dirección foron modificándose de xeito notable baixo a dobre influencia dos cambios tecnolóxicos e organizativos, que favoreceron o seguinte:

2. O desenvolvemento do traballo colaborativo en contextos de redes operativas, do que se deriva un incremento das tarefas relacionadas coa coordinación e a comunicación; en particular, dentro da estrutura de grupos que traballan en proxec-

tos.

3. A adscrición ao persoal con esta titulación de tarefas que ata agora pertencían ao ámbito de responsabilidades de executivos/as ou directivos/as (procura de información, compilación, análise e síntese, conexión e seguimento de casos ou proxectos, coordinación de grupos de traballo, control de áreas de recursos humanos ou administración, etc.)

4. En ambas as facetas, a automatización das tarefas administrativas non se limita hoxe ao manexo de teclados e á gravación de datos. Pola contra, constitúese como unha parte integral do sistema de información de cada entidade. As súas características están relacionadas co uso de ferramentas específicas de software e o acceso a bases de datos internas. Estes puntos relaciónanse coas tecnoloxías de comunicación e os sistemas de xestión de datos máis avanzados. Ademais, os últimos cambios neste tipo de ferramentas ofrecen posibilidades de xestión electrónica de documentos.

5. Deste novo contexto laboral pode afirmarse que se elevou o nivel das súas competencias. As tendencias de emprego, así como as enquisas de prospección, apoian a idea da necesidade dun incremento do nivel e da amplitude da preparación destas persoas profesionais.

## CAPÍTULO III

### **Ensinanzas do ciclo formativo e parámetros básicos de contexto**

#### Artigo 9. *Obxectivos xerais.*

Os obxectivos xerais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección son os seguintes:

a) Identificar datos e parámetros en relación cos sistemas de comunicación e arquivamento, para administrar estes sistemas.

b) Interpretar as normas lingüísticas, o vocabulario, os modelos e as vías de comunicación, aplicando os apropiados a cada situación profesional, para se comunicar en dúas linguas estranxeiras.

c) Recoñecer os actos e os tempos que determinan a tarefa da dirección, priorizando e clasificando segundo criterios e procedementos, para organizar a axenda e as comunicacións.

d) Analizar os obxectivos, os trazos definitorios e as fases dos eventos empresariais, caracterizando os métodos do seu desenvolvemento, para xestionar a súa organización.

e) Identificar os documentos xurídico-empresariais, describindo as súas características e as súas vías de xestión, para os tramitar ante administracións públicas.

f) Identificar os puntos críticos e as necesidades de comunicación interna e externa das organizacións, con aplicación de técnicas específicas a cada situación, para desenvolver tarefas de relacións públicas da empresa ou da institución.

g) Interpretar documentos e datos empresariais, seleccionando medios técnicos, para realizar presentacións.

h) Analizar os requisitos e as técnicas de xestión das áreas comercial, financeira, contable e fiscal, aplicando a normativa vixente, para realizar tarefas administrativas nelas.

i) Interpretar a normativa, os métodos e as técnicas de selección e formación de recursos humanos, en relación con cada tipo de empresa, para realizar e controlar as tarefas administrativas destas funcións.

j) Analizar os puntos críticos e as fases da atención á clientela ou ás persoas usuarias, identificando as necesidades técnicas e actitudinais de cada unha, para a desenvolver e a planificar.

k) Identificar os circuítos de comunicación da empresa, relacionando os documentos que en cada instancia ou departamento se producen, para os tramitar.

l) Caracterizar as exixencias formais e técnicas da comunicación empresarial, póndoas en conexión con diferentes contextos, para elaborar documentos.

m) Analizar os procesos en que o/a asistente de dirección teña competencia, contrastando a suficiencia de medios, recursos e tempos, para detectar necesidades e anticipar solucións.

n) Identificar técnicas e procedementos en relación cos tipos de documentos e coas necesidades das empresas, para clasificar, rexistrar e archivar comunicacións.

ñ) Analizar e utilizar os recursos e as oportunidades de aprendizaxe que se relacionan coa evolución científica, tecnolóxica e organizativa do sector, e as tecnoloxías da información e da comunicación, para manter o espírito de actualización e adaptarse a novas situacións laborais e persoais.

o) Desenvolver a creatividade e o espírito de innovación para responder aos retos que se presenten nos procesos e na organización do traballo e da vida persoal.

p) Tomar decisións de xeito fundamentado analizando as variables implicadas, integrando saberes de distinto ámbito e aceptando os riscos e a posibilidade de equivocación, para afrontar e resolver situacións, problemas ou continxencias.

q) Desenvolver técnicas de liderado, motivación, supervisión e comunicación en contextos de traballo en grupo, para facilitar a organización e a coordinación de equipos de traballo.

r) Aplicar estratexias e técnicas de comunicación, adaptándose aos contidos que se vaian transmitir, así como á finalidade e ás características dos receptores, para asegurar a eficacia nos procesos de comunicación.

s) Avaliar situacións de prevención de riscos laborais e de protección ambiental, así como propor e aplicar medidas de prevención persoais e colectivas, de acordo coa normativa aplicable nos procesos de traballo, para garantir ámbitos seguros.

t) Identificar e propor as accións profesionais necesarias para dar resposta á accesibilidade universal e o deseño universais.

u) Identificar e aplicar parámetros de calidade nas actividades e nos traballos re-

alizados no proceso de aprendizaxe, para valorar a cultura da avaliación e da calidade, e ser quen de supervisar e mellorar procedementos de xestión de calidade.

v) Utilizar procedementos relacionados coa cultura emprendedora, empresarial e de iniciativa profesional, para realizar a xestión básica dunha pequena empresa ou emprender un traballo.

w) Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade, tendo en conta o marco legal que regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.

x) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre mulleres e homes.

#### Artigo 10. *Módulos profesionais.*

Os módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección, que se desenvolven no anexo I, son os que se relacionan:

- MP0179. Inglés.
- MP0180. Segunda lingua estranxeira.
- MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.
- MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.
- MP0649. Ofimática e proceso da información.
- MP0650. Proceso integral da actividade comercial.
- MP0651. Comunicación e atención á clientela.
- MP0661. Protocolo empresarial.
- MP0662. Organización de eventos empresariais.
- MP0663. Xestión avanzada da información.
- MP0664. Proxecto de Asistencia á Dirección.
- MP0665. Formación e orientación laboral.
- MP0667. Formación en centros de traballo.

#### Artigo 11. *Espazos e equipamentos.*

1. Os espazos e os equipamentos mínimos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección son os establecidos no anexo II.

2. Os espazos formativos establecidos respectarán a normativa sobre prevención de riscos laborais, a normativa sobre seguridade e saúde no posto de traballo, e cantas outras normas sexan de aplicación.

3. Os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse o mesmo ou outros ciclos formativos, ou etapas educativas.

4. Non cómpre que os espazos formativos identificados se diferencien mediante pechamentos.

5. A cantidade e as características dos equipamentos que se inclúen en cada espazo deberán estar en función do número de alumnos e alumnas, e han ser as necesarias e suficientes para garantir a calidade do ensino e a adquisición dos resultados de aprendizaxe.

6. O equipamento disporá da instalación necesaria para o seu correcto funcionamento, cumprirá as normas de seguridade e prevención de riscos, e cantas outras sexan de aplicación, e respectaranse os espazos ou as superficies de seguridade que exixan as máquinas en funcionamento.

## Artigo 12. *Profesorado.*

1. A docencia dos módulos profesionais que constitúen as ensinanzas do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección correspóndelle ao profesorado do corpo de catedráticos e catedráticas de ensino secundario, do corpo de profesorado de ensino secundario e do corpo de profesorado técnico de formación profesional, segundo proceda, das especialidades establecidas no anexo III A).

2. As titulacións requiridas para acceder aos corpos docentes citados son, con carácter xeral, as establecidas no artigo 13 do Real decreto 276/2007, do 23 de febreiro, polo que se aproba o regulamento de ingreso, accesos e adquisición de novas especialidades nos corpos docentes a que se refire a Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e se regula o réxime transitorio de ingreso a que se refire a disposición transitoria décimo sétima da devandita lei. As titulacións equivalentes ás anteriores para efectos de docencia, para as especialidades do profesorado, son as recollidas no anexo III B).

3. As titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que formen o título, para o profesorado dos centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas, concréntanse no anexo III C).

A consellería con competencias en materia de educación establecerá un procedemento de habilitación para exercer a docencia, no que se exixirá o cumprimento dalgún dos seguintes requisitos:

- Que as ensinanzas conducentes ás titulacións citadas engloben os obxectivos dos módulos profesionais.
- Se os devanditos obxectivos non estivesen incluídos, ademais da titulación deberá acreditarse mediante certificación unha experiencia laboral de, polo menos, tres anos no sector vinculado á familia profesional, realizando actividades produtivas en empresas relacionadas implicitamente cos resultados de aprendizaxe.

## CAPÍTULO IV

### **Accesos e vinculación a outros estudos, e correspondencia de módulos profesionais coas unidades de competencia**

Artigo 13. *Preferencias para o acceso ao ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección en relación coas modalidades e as materias de bacharelato cursadas.*

Terá preferencia para acceder ao ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección o alumnado que cursara a modalidade de bacharelato de Humanidades e Ciencias Sociais.

Artigo 14. *Acceso e vinculación a outros estudos.*

1. O título de técnico superior en Asistencia á Dirección permite o acceso directo para cursar calquera outro ciclo formativo de grao superior, nas condicións de admisión que se establezan.

2. O título de técnico superior en Asistencia á Dirección permite o acceso directo ás ensinanzas conducentes aos títulos universitarios de grao nas condicións de admisión que se establezan.

3. Para os efectos de facilitar o réxime de validacións entre o título de técnico superior en Asistencia á Dirección e as ensinanzas universitarias de grao, asígnanse 120 créditos ECTS distribuídos entre os módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección.

Artigo 15. *Validacións e exencións.*

1. As validacións de módulos profesionais dos títulos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de ordenación xeral do sistema educativo, cos módulos profesionais do título de técnico superior en Asistencia á Dirección, establécense no anexo IV.

2. As persoas que tiveran superado o módulo profesional de Formación e orientación laboral, ou o módulo profesional de Empresa e iniciativa emprendedora, en calquera dos ciclos formativos correspondentes aos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, terán validados os devanditos módulos en calquera outro ciclo formativo establecido ao abeiro da mesma lei.

3. As persoas que obtiveran a acreditación de todas as unidades de competencia incluídas no título, mediante o procedemento establecido no Real decreto 1224/2009, do 17 de xullo, de recoñecemento das competencias profesionais adquiridas por experiencia laboral, poderán validar o módulo de Formación e orientación laboral sempre que:

- Acrediten, polo menos, un ano de experiencia laboral.
- Estean en posesión da acreditación da formación establecida para o desempeño das funcións de nivel básico da actividade preventiva, expedida de acordo co disposto no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

4. De acordo co establecido no artigo 39 do Real decreto 1147/2011, do 29 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, poderá determinarse a exención total ou parcial do módulo profesio-



nal de Formación en centros de traballo pola súa correspondencia coa experiencia laboral, sempre que se acredite unha experiencia relacionada co ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección nos termos previstos no devandito artigo.

*Artigo 16. Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.*

1. A correspondencia das unidades de competencia cos módulos profesionais que forman as ensinanzas do título de técnico superior en Asistencia á Dirección para a súa validación ou exención queda determinada no anexo V A).

2. A correspondencia dos módulos profesionais que forman as ensinanzas do título de técnico superior en Asistencia á Dirección coas unidades de competencia para a súa acreditación queda determinada no anexo V B).

## CAPÍTULO V

### **Organización da impartición**

*Artigo 17. Distribución horaria.*

Os módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección organizaranse polo réxime ordinario segundo se establece no anexo VI.

*Artigo 18. Unidades formativas.*

1. Consonte o artigo 10 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional no sistema educativo de Galicia, e coa finalidade de promover a formación ao longo da vida e servir de referente para a súa impartición, establécese no anexo VII a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

2. A consellería con competencias en materia de educación ha determinar os efectos académicos da división dos módulos profesionais en unidades formativas.

*Artigo 19. Módulo de Proxecto.*

1. O módulo de Proxecto incluído no currículo do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección ten por finalidade a integración efectiva dos aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaran no resto dos módulos profesionais, xunto con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial. Organizarase sobre a base da titoría individual e colectiva. A atribución docente será a cargo do profesorado que imparta docencia no ciclo formativo.

2. Desenvolverase logo da avaliación positiva de todos os módulos profesionais de formación no centro educativo, coincidindo coa realización dunha parte do módulo profesional de Formación en centros de traballo, e avaliarase logo de cursado este, co obxecto de posibilitar a incorporación das competencias adquiridas nel.

Disposición adicional primeira. *Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia do título de técnico superior en Asistencia á Dirección.*

A impartición das ensinanzas dos módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección nas modalidades semipresencial ou a distancia, que se ofrecerán unicamente polo réxime para as persoas adultas, ha requirir a autorización previa da consellería con competencias en materia de educación, conforme o procedemento que se estableza, e garantirá que o alumnado poida conseguir os resultados de aprendizaxe destes, de acordo co disposto neste decreto.

Disposición adicional segunda. *Titulacións equivalentes e vinculación coas capacidades profesionais.*

1. Os títulos que se relacionan a continuación terán os mesmos efectos profesionais e académicos que o título de técnico superior en Asistencia á Dirección, establecido no Real decreto 1582/2011, do 4 de novembro, cuxo currículo para Galicia se desenvolve neste decreto:

- Título de técnico especialista en Secretariado, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico especialista en Secretariado Executivo de Dirección, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico especialista en Secretariado Bilingüe de Dirección, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico especialista en Secretariado Bilingüe e Comercial, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico especialista en Secretariado Executivo Multilingüe, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico especialista en Biblioteconomía, Arquivística e Documentación, rama Administrativa e Comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.
- Título de técnico superior en Secretariado establecido polo Real decreto 1658/1994, do 22 de xullo, cuxo currículo para Galicia foi establecido polo Decreto 303/1999, do 28 de outubro.

2. A formación establecida neste decreto no módulo profesional de Formación e orientación laboral capacita para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

3. Consonte o establecido na disposición adicional cuarta do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional no sistema educativo de Galicia, sobre capacitacións e carnés profesionais, a formación establecida neste decreto no módulo profesional "MP0649. Ofimática e proceso da información" que acredita a unidade de competencia UC0233\_2 "manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e da documentación", segundo se recolle no anexo V B), garante unha formación axeitada e o nivel de coñecemento exixido para obter a certificación galega de competencias dixitais en ofimática, conforme se establece no Decreto 218/2011, do 17 de novembro (DOG do 30 de novembro), polo que se regula a certificación galega de competencias dixitais en ofimática.

Disposición adicional terceira. *Regulación do exercicio da profesión.*

1. Os elementos recollidos neste decreto non constitúen regulación do exercicio de profesión regulada ningunha.

2. Así mesmo, as equivalencias de titulacións académicas establecidas no punto 1 da disposición adicional segunda entenderanse sen prexuízo do cumprimento das disposicións que habilitan para o exercicio das profesións reguladas.

Disposición adicional cuarta. *Accesibilidade universal nas ensinanzas do título de técnico superior en Asistencia á Dirección.*

1. A consellería con competencias en materia de educación garantirá que o alumnado poida acceder e cursar o ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

2. As programacións didácticas que desenvolvan o currículo establecido neste decreto deberán ter en conta o principio de "deseño universal". Para tal efecto, han recoller as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.

3. En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa a consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais.

Disposición adicional quinta. *Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.*

A autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección exixirá que desde o inicio do curso escolar se cumpran os requisitos de profesorado, espazos e equipamentos regulados neste decreto.

Disposición adicional sexta. *Desenvolvemento do currículo.*

1. O currículo establecido neste decreto require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo, consonte o establecido no artigo 34 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia. Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao contorno socioeconómico do centro, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

2. Os centros educativos desenvolverán este currículo de acordo co establecido no artigo 9 do Decreto 79/2010, do 20 de maio, para o plurilingüismo no ensino non universitario de Galicia.

Disposición transitoria única. *Centros privados con autorización para impartir o ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado, ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro.*

A autorización concedida aos centros educativos de titularidade privada para impartir as ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 303/1999, do 28 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado, entenderase referida ás ensinanzas reguladas neste decreto.

Disposición derogatoria única. *Derrogación de normas.*

Queda derogado o Decreto 303/1999, do 28 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado, e todas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto, sen prexuízo do establecido na disposición derradeira primeira.

Disposición derradeira primeira. *Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.*

1. No curso 2014-2015 implantarase o primeiro curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o primeiro curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 303/1999, do 28 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado.

2. No curso 2015-2016 implantarase o segundo curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o segundo curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 303/1999, do 28 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Secretariado.

3. No curso 2014-2015 implantaranse as ensinanzas reguladas neste decreto polo réxime para as persoas adultas.

Disposición derradeira segunda. *Desenvolvemento normativo.*

1. Autorízase a persoa titular da consellería con competencias en materia de educación para ditar as disposicións que sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido neste decreto.

2. Autorízase a persoa titular da consellería con competencias en materia de educación para modificar o anexo II B), relativo a equipamentos, cando por razóns de obsolescencia ou actualización tecnolóxica así se xustifique.

Disposición derradeira terceira. *Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no Diario Oficial de Galicia.

Santiago de Compostela, vinte e sete de decembro de 2013

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria

# 1. Anexo I. Módulos profesionais

---

## 1.1 Módulo profesional: Inglés

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0179.
- Duración: 160 horas.

### 1.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.
  - CA1.1. Identificouse a idea principal da mensaxe.
  - CA1.2. Recoñeceuse a finalidade de mensaxes radiofónicas e doutro material gravado ou retransmitido pronunciado en lingua estándar, e identificouse o estado de ánimo e o ton da persoa falante.
  - CA1.3. Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
  - CA1.4. Identificáronse os puntos de vista e as actitudes da persoa falante.
  - CA1.5. Identificáronse as ideas principais de declaracións e de mensaxes sobre temas concretos e abstractos, en lingua estándar e cun ritmo normal.
  - CA1.6. Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.
  - CA1.7. Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.
  - CA1.8. Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
- RA2. Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.
  - CA2.1. Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia académicas de xeito selectivo.
  - CA2.2. Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse doadamente o significado esencial.
  - CA2.3. Interpretáronse con todo detalle textos extensos e de relativa complexidade relacionados ou non coa súa especialidade, con posibilidade de volver ler as seccións difíciles.
  - CA2.4. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
  - CA2.5. Identificouse con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.
  - CA2.6. Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.
  - CA2.7. Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

- CA2.8. Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.
- RA3. Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.
  - CA3.1. Identificáronse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.
  - CA3.2. Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
  - CA3.3. Comunicouse espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
  - CA3.4. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
  - CA3.5. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
  - CA3.6. Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.
  - CA3.7. Describiuse e determinouse a secuencia dun proceso de traballo da súa competencia.
  - CA3.8. Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.
  - CA3.9. Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
- RA4. Elabora documentos e informes propios do sector e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.
  - CA4.1. Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
  - CA4.2. Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
  - CA4.3. Redactáronse informes onde se salienten os aspectos significativos e se ofrecen detalles relevantes que sirvan de apoio.
  - CA4.4. Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.
  - CA4.5. Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
  - CA4.6. Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.
  - CA4.7. Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
- RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.
  - CA5.1. Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.
  - CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios do país.
  - CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.
  - CA5.4. Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.
  - CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.
  - CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.



## 1.1.2 Contidos básicos

### BC1. Análise de mensaxes orais

- Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás.
  - Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas.
  - Terminoloxía específica do sector.
  - Ideas principais e secundarias.
  - Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, "phrasal verbs", locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.
  - Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.
  - Acentos de lingua oral.

### BC2. Interpretación de mensaxes escritos

- Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás.
  - Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.
  - Terminoloxía específica do sector. "False friends"
  - Ideas principais e secundarias.
  - Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, "phrasal verbs", I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.
- Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
- Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

### BC3. Produción de mensaxes orais

- Mensaxes orais.
  - Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.
  - Terminoloxía específica do sector. "False friends"
  - Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, "phrasal verbs", locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.
  - Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.
  - Fonética. Sons e fonemas vocálicos, e as súas combinacións. Sons e fonemas consonánticos, e as súas agrupacións.
  - Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
- Mantemento e seguimento do discurso oral.
  - Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
  - Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc.
  - Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

#### BC4. Emisión de textos escritos

- Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiáns.
  - Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.
  - Terminoloxía específica do sector.
  - Idea principal e ideas secundarias.
  - Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, "phrasal verbs", verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.
  - Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
- Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
- Coherencia textual:
  - Adecuación do texto ao contexto comunicativo.
  - Tipo e formato de texto.
  - Variedade de lingua. Rexistro.
  - Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable.
  - Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión.
  - Exemplificación.
  - Conclusión e/ou resumo do discurso.
  - Uso dos signos de puntuación.

#### BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis significativos dos países de lingua inglesa

- Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.
- Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiren un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.
- Recoñecemento da lingua inglesa para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.
- Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación, o/a interlocutor/ora e a intención deste/a.

### 1.1.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumnado adquira as competencias que lle permitan comunicarse en inglés no desenvolvemento das actividades profesionais propias do nivel formativo deste técnico superior neste sector.

Trátase dun módulo eminentemente procedemental, no que se desenvolve a competencia comunicativa en inglés necesaria no contorno profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito.

A competencia comunicativa en inglés ten que ver tanto coas relacións interpersoais como co manexo da documentación propia do sector.

A formación do módulo contribúe a alcanzar o obxectivo xeral b) do ciclo formativo, e as competencias b), c) e d).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo están relacionadas con:

- Utilización da lingua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo o desenvolvemento deste módulo.
- Introducción do vocabulario inglés correspondente á terminoloxía específica do sector.
- Selección e execución de estratexias didácticas que incorporen o uso do idioma inglés en actividades propias do sector profesional.
- Utilización das técnicas de comunicación para potenciar o traballo en equipo.

## 1.2 Módulo profesional: Segunda lingua estranxeira

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0180.
- Duración: 157 horas.

### 1.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.
  - CA1.1. Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.
  - CA1.2. Captouse a idea principal da mensaxe.
  - CA1.3. Identificouse a información específica contida na mensaxe.
  - CA1.4. Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
  - CA1.5. Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.
  - CA1.6. Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
  - CA1.7. Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
- RA2. Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.
  - CA2.1. Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
  - CA2.2. Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
  - CA2.3. Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.
  - CA2.4. Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.
  - CA2.5. Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
  - CA2.6. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
  - CA2.7. Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
- RA3. Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.
  - CA3.1. Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
  - CA3.2. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
  - CA3.3. Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
  - CA3.4. Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.
  - CA3.5. Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.
  - CA3.6. Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
  - CA3.7. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.
  - CA3.8. Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

- CA3.9. Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
- RA4. Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.
  - CA4.1. Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
  - CA4.2. Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.
  - CA4.3. Redactouse un breve currículo.
  - CA4.4. Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
  - CA4.5. Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
  - CA4.6. Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.
  - CA4.7. Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
- RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países da lingua estranxeira.
  - CA5.1. Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
  - CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.
  - CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.
  - CA5.4. Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.
  - CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.
  - CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

## 1.2.2 Contidos

### BC1. Comprensión de mensaxes orais

- Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
- Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
- Terminoloxía específica do sector.
- Ideas principais e secundarias.
- Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
- Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.
- Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.

### BC2. Interpretación de mensaxes escritas

- Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.
- Terminoloxía específica do sector.
- Ideas principais e ideas secundarias.

- Recursos gramaticais.
- Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
- Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
- Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
- Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.

### BC3. Producción de mensaxes orais

- Terminoloxía específica do sector.
- Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
- Expresión fónica, entoación e ritmo.
- Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.
- Benvinda e recepción da clientela. Despedida.
- Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.
- Proposta de actividades e informacións varias.
- Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.
- Particularidades da conversa telefónica.
- Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.
- Mantemento e seguimento do discurso oral.
- Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
- Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
- Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.
- Conectores lingüísticos.
- Linguaxe non verbal (código xestual).

### BC4. Emisión de textos escritos

- Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.
- Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
- Nexos.
- Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
- Uso da descrición como recurso lingüístico.
- Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.
- Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
- Coherencia textual.

## BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis salientables dos países da lingua estranxeira

- Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.
- Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.
- Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.
- Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

### 1.2.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas actividades de asistencia á dirección.

A tarefa de asistencia á dirección abrangue o desenvolvemento dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade, todo iso nunha segunda lingua estranxeira.

A formación do módulo contribúe a alcanzar o obxectivo xeral b) do ciclo formativo, e as competencias b), c) e d).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando unha segunda lingua estranxeira.
- Desenvolvemento dos procesos incluídos nas actividades de asistencia á dirección, nunha segunda lingua estranxeira.
- Formalización de documentos asociados ás actividades de asistencia á dirección, nunha segunda lingua estranxeira.
- Identificación, análise e procedementos de actuación ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.), nunha segunda lingua estranxeira.

## 1.3 Módulo profesional: Xestión da documentación xurídica e empresarial

- Equivalencia en créditos ECTS: 6.
- Código: MP0647.
- Duración: 80 horas.

### 1.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Caracteriza a estrutura e a organización das administracións públicas establecidas na Constitución española e a Unión Europea, recoñecendo os organismos, as institucións e as persoas que as integran.
  - CA1.1. Identificáronse os poderes públicos establecidos na Constitución española e as súas respectivas funcións.
  - CA1.2. Determináronse os órganos de goberno de cada un dos poderes públicos, así como as súas funcións, consonte a súa lexislación específica.
  - CA1.3. Identificáronse os principais órganos de goberno do poder executivo das administracións autonómicas e locais, así como as súas funcións.
  - CA1.4. Definiuse a estrutura e as funcións básicas das principais institucións da Unión Europea.
  - CA1.5. Describíronse as funcións e as competencias dos órganos, e a normativa aplicable a estes.
  - CA1.6. Describíronse as relacións entre os órganos da Unión Europea e o resto das administracións estatais, así como a incidencia da normativa europea na estatal.
- RA2. Actualiza periodicamente a información xurídica requirida pola actividade empresarial, para o que selecciona a lexislación e a xurisprudencia relacionada coa organización.
  - CA2.1. Recoñecéronse as fontes do Dereito de acordo co ordenamento xurídico español.
  - CA2.2. Precísáronse as características das normas xurídicas e dos órganos que as elaboran, ditan, aproban e publican.
  - CA2.3. Relacionáronse as leis co resto de normas que as desenvolven, e identificáronse os órganos responsables da súa aprobación e da súa tramitación.
  - CA2.4. Identificouse a estrutura dos boletíns oficiais como medio de publicidade das normas.
  - CA2.5. Seleccionáronse fontes ou bases de datos de documentación xurídica tradicionais e/ou en internet, e establecéronse accesos directos a elas, para axilizar os procesos de procura e localización de información.
  - CA2.6. Detectouse a aparición de nova normativa, xurisprudencia, notificacións, etc., consultando habitualmente as bases de datos xurídicas que poidan afectar a entidade.
  - CA2.7. Arquívouse a información achada nos soportes ou formatos establecidos, para posteriormente transmitila aos departamentos correspondentes da organización.
  - CA2.8. Aplicáronse as normas de seguridade e confidencialidade da información no uso e na custodia dos documentos.



- RA3. Organiza os documentos xurídicos relativos á constitución e o funcionamento das entidades, cumprindo a normativa civil e mercantil segundo as directrices definidas.
  - CA3.1. Identificáronse as diferenzas e as similitudes entre as formas xurídicas de empresa.
  - CA3.2. Determinouse o proceso de constitución dunha sociedade mercantil, e indicouse a normativa mercantil aplicable e os documentos xurídicos que se xeran.
  - CA3.3. Precísáronse as funcións de fedatarios/as e rexistros públicos, así como a estrutura e as características dos documentos públicos habituais no ámbito dos negocios.
  - CA3.4. Describíronse e analizáronse as características e os aspectos máis significativos dos modelos de documentos máis habituais na vida societaria (estatutos, escrituras, actas, etc.).
  - CA3.5. Elaboráronse documentos societarios a partir dos datos achegados, modificando e adaptando os modelos dispoñibles.
  - CA3.6. Recoñeceuse a importancia da actuación de fedatarios/as na elevación a público dos documentos, estimando as consecuencias de non realizar os trámites oportunos.
  - CA3.7. Determináronse as peculiaridades da documentación mercantil acorde ao obxecto social da empresa.
  - CA3.8. Verificouse o cumprimento das características e os requisitos formais dos libros da sociedade exixidos pola normativa mercantil.
- RA4. Cobre os modelos de contratación privados máis habituais no ámbito empresarial ou documentos de fe pública, aplicando a normativa e os medios informáticos dispoñibles para a súa presentación e a súa sinatura.
  - CA4.1. Describiuse o concepto de contrato e a capacidade para contratar segundo a normativa española.
  - CA4.2. Identificáronse as modalidades de contratación e as súas características.
  - CA4.3. Identificáronse as normas relacionadas cos tipos de contratos do ámbito empresarial.
  - CA4.4. Compilouse e cotexouse a información e a documentación necesarias para a formalización de cada contrato, consonte as instrucións recibidas.
  - CA4.5. Cubríronse os modelos normalizados utilizando aplicacións informáticas, de acordo coa información compilada e as instrucións recibidas.
  - CA4.6. Verificáronse os datos de cada documento e comprobouse o cumprimento e a exactitude dos requisitos contractuais e legais.
  - CA4.7. Valorouse a utilización da sinatura dixital e dos certificados de autenticidade na elaboración dos documentos que o permitan.
  - CA4.8. Aplicáronse as normas de seguridade e confidencialidade da información no uso e na custodia dos documentos.
- RA5. Elabora a documentación requirida polos organismos públicos en relación aos procedementos administrativos, cumprindo a lexislación e as directrices definidas.
  - CA5.1. Definiuse o concepto e as fases do procedemento administrativo común, de acordo coa normativa aplicable.
  - CA5.2. Determináronse as características e os requisitos legais e de formato dos documentos oficiais máis usuais xerados en cada unha das fases do procedemento administrativo e recursos ante o contencioso-administrativo
  - CA5.3. Compilouse a información necesaria para a elaboración da documentación administrativa ou xudicial, de acordo cos obxectivos do documento.

- CA5.4. Cubríronse os impresos, os modelos ou a documentación tipo de acordo cos datos, coa información dispoñible e cos requisitos legais establecidos.
- CA5.5. Valorouse a importancia dos prazos de formalización da documentación.
- CA5.6. Preparáronse as renovacións ou accións periódicas derivadas das obrigas coas administracións públicas, para a súa presentación ao organismo correspondente.
- CA5.7. Describíronse as características da sinatura electrónica, os seus efectos xurídicos, o proceso para a súa obtención e a normativa estatal e europea que a regula.
- CA5.8. Procedementouse a solicitude da certificación electrónica para a presentación dos modelos oficiais por vía telemática.
- CA5.9. Describíronse os dereitos das corporacións e da cidadanía en relación coa presentación de documentos ante a Administración.
- CA5.10. Determináronse os trámites e a presentación de documentos tipo nos procesos e nos procedementos de contratación pública, e na concesión de subvencións, segundo as bases das convocatorias e a normativa de aplicación.
- CA5.11. Determináronse as condicións de custodia dos documentos e dos expedientes relacionados coas administracións públicas, con garantía da súa conservación e da súa integridade.

### 1.3.2 Contidos básicos

#### BC1. Estrutura e organización das administracións públicas e da Unión Europea

- Goberno e Administración xeral do Estado.
- Comunidades autónomas.
- Administracións locais.
- Organismos públicos.
- Unión Europea.

#### BC2. Actualización da información xurídica requirida pola actividade empresarial

- Fundamentos básicos do dereito empresarial.
- Dereito público e privado. Fontes do dereito de acordo co ordenamento xurídico.
- Tipos de normas xurídicas e xerarquía normativa.
- Normativa civil e mercantil.
- Diario Oficial das Comunidades Europeas, diarios oficiais das administracións públicas, revistas especializadas, boletíns estatísticos, etc.
- A empresa como ente xurídico e económico.

#### BC3. Organización da documentación xurídica de constitución e funcionamento ordinario da empresa

- Formas xurídicas da empresa: empresario/a individual e sociedades.
- Documentación de constitución e modificación.
- Formalización de documentación contable.
- Fedatarios/as públicos/as.
- Rexistros oficiais das administracións públicas.

- Elevación a público de documentos: documentos notariais habituais.
- Lei de protección de datos.
- Normativa referente aos prazos obrigatorios e á forma de conservación e custodia da documentación.
- Normativa referente á Administración e a seguridade electrónica, e á protección e conservación ambiental.

#### BC4. Formalización dos documentos da contratación privada na empresa

- Análise do proceso de contratación privado.
- Análise da normativa civil e mercantil aplicable ao proceso de contratación.
- Contratos privados: civís e mercantís.
- Sinatura dixital e certificados.

#### BC5. Elaboración de documentos requiridos polos organismos públicos

- Acto administrativo.
- Procedemento administrativo.
- Dereitos da cidadanía fronte ás administracións públicas.
- Silencio administrativo. Recursos administrativos e xudiciais.
- Tramitación de recursos.
- Elaboración de documentos de comunicación coa Administración.
- Requisitos legais e formato dos documentos oficiais máis usuais xerados en cada fase do procedemento administrativo e recursos contenciosos administrativos.
- Sinatura dixital e certificados.
- Contratación con organizacións e administracións públicas.

### 1.3.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de preparación e elaboración de expedientes e documentos xurídicos propios das empresas e/ou organizacións, e a súa presentación ante as administracións públicas, así como o mantemento de arquivos, segundo os obxectivos marcados, respectando os procedementos internos e a normativa legal establecida.

Esta función abrangue aspectos como:

- Identificación da organización e das competencias das administracións públicas (comunitaria, estatal, autonómica, local, etc.).
- Distinción entre as leis e as normas que as desenvolven, os órganos responsables da súa aprobación e o ámbito de aplicación.
- Constante actualización das bases de normativa xurídica.
- Identificación, estrutura e finalidade dos boletíns e diarios oficiais.
- Formalización, tramitación e custodia dos documentos xurídicos relativos á constitución, a modificación e o funcionamento das organizacións, consonte a normativa civil e mercantil e as directrices definidas.
- Formalización, tramitación e custodia da documentación.

- Elaboración da documentación exixida polos organismos públicos en tempo e forma.
- Diferenciación entre os tipos de procedementos administrativos.
- Recoñecemento da normativa sobre custodia e conservación da documentación xerada na actividade empresarial.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse na xestión (confección ou formalización, tramitación e custodia) da documentación xurídica e privada que se xera en calquera tipo de empresas e organizacións de carácter gobernamental e non gobernamental, pertencentes a calquera sector produtivo. Actúa dependendo de profesionais de despachos e oficinas, e pode tomar decisións con autonomía e responsabilidade, por delegación.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais e) e v) do ciclo formativo, e as competencias e) e t).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Identificación, estrutura e organización das administracións públicas establecidas na Constitución e a UE.
- Recoñecemento dos organismos, as institucións e as persoas que integran as administracións públicas, e da súa influencia no desenvolvemento das organizacións e/ou empresas.
- Definición das fontes do dereito de acordo co ordenamento xurídico, e distinción entre dereito público e dereito privado.
- Diferenciación entre os tipos de leis e normas, e o seu ámbito de aplicación.
- Determinación da estrutura e a finalidade dos boletíns e diarios oficiais.
- Procura, localización e manexo de bases de datos xurídicas.
- Identificación das formas xurídicas de empresas.
- Recoñecemento da documentación legal de constitución e funcionamento ordinario da empresa.
- Descrición dos rexistros oficiais das administracións públicas: mercantil, civil, da propiedade, etc.
- Recoñecemento da obrigatoriedade de elevar a público certo tipo de documentos.
- Rexistro, arquivamento e custodia da documentación empresarial e xurídica.
- Descrición dos procedementos administrativos e da documentación que xeran.
- Interpretación, confección e tramitación dos expedientes de contratación coas administracións públicas.
- Utilización das ferramentas informáticas na xestión da documentación xurídica e empresarial.
- Definición da sinatura electrónica, as súas características e o seu uso.
- Recoñecemento da normativa sobre custodia e conservación da documentación xerada na actividade empresarial.

## 1.4 Módulo profesional: Recursos humanos e responsabilidade social corporativa

- Equivalencia en créditos ECTS: 6.
- Código: MP0648.
- Duración: 80 horas.

### 1.4.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Caracteriza a empresa como unha comunidade de persoas, distinguindo as implicacións éticas do seu comportamento con respecto aos implicados nesta.
  - CA1.1. Determináronse as actividades realizadas na empresa, as persoas implicadas e a súa responsabilidade nelas.
  - CA1.2. Identificáronse claramente as variables éticas e culturais das organizacións.
  - CA1.3. Avaliáronse as implicacións entre competitividade empresarial e comportamento ético.
  - CA1.4. Definíronse estilos éticos de adaptación aos cambios empresariais, á globalización e á cultura social presente.
  - CA1.5. Seleccionáronse indicadores para o diagnóstico das relacións das empresas e os interesados ("stakeholders").
  - CA1.6. Determináronse elementos de mellora das comunicacións das organizacións externas e internas que promovan a transparencia, a cooperación e a confianza.
- RA2. Contrasta a aplicación dos principios de responsabilidade social corporativa nas políticas de desenvolvemento dos recursos humanos das empresas, valorando a súa adecuación ás boas prácticas validadas internacionalmente.
  - CA2.1. Definiuse o concepto de responsabilidade social corporativa (RSC).
  - CA2.2. Analizáronse as políticas de recursos humanos canto a motivación, mellora continua, promoción e recompensa, entre outros factores.
  - CA2.3. Analizáronse as recomendacións e a normativa europea e española de organizacións intergubernamentais con respecto á RSC e ao desenvolvemento dos recursos humanos.
  - CA2.4. Describíronse as boas prácticas e iniciativas canto a códigos de conduta relacionados cos dereitos dos/as traballadores/as.
  - CA2.5. Programáronse puntos de control para o contraste do cumprimento das políticas de RSC e códigos de conduta na xestión dos recursos humanos.
- RA3. Coordina os fluxos de información do departamento de recursos humanos a través da organización, aplicando habilidades persoais e sociais en procesos de xestión de recursos humanos.
  - CA3.1. Describíronse as funcións que cumpra desenvolver na área da empresa que se encarga da xestión de recursos humanos.
  - CA3.2. Caracterizáronse habilidades de comunicación efectiva nos papeis laborais.
  - CA3.3. Establecéronse as canles de comunicación interna entre os departamentos da empresa, así como entre o persoal e os departamentos.
  - CA3.4. Analizouse a información que proporcionan os sistemas de control de persoal para a mellora da xestión da empresa.

- CA3.5. Mantívoase actualizada a información precisa para o desenvolvemento das funcións do departamento de recursos humanos.
- CA3.6. Estableceuse o xeito de organizar e conservar a documentación do departamento de recursos humanos en soporte convencional e informático.
- CA3.7. Utilizouse un sistema informático para o almacenamento e o tratamento da información na xestión dos recursos humanos.
- CA3.8. Valorouse a importancia da aplicación de criterios de seguridade, confidencialidade, integridade e accesibilidade na tramitación da información derivada da administración de recursos humanos.
- RA4. Aplica os procedementos administrativos relativos á selección de recursos humanos, elixindo os métodos e os instrumentos máis adecuados á política de cada organización.
  - CA4.1. Identificáronse os organismos e as empresas salientables no mercado laboral dedicados á selección e a formación de recursos humanos.
  - CA4.2. Estableceuse a secuencia das fases dun proceso de selección de persoal e as súas características fundamentais.
  - CA4.3. Identificouse a información que se xera en cada fase dun proceso de selección de persoal.
  - CA4.4. Valorouse a importancia do recoñecemento do concepto de perfil do posto de traballo para seleccionar os currículos.
  - CA4.5. Establecéronse as características dos métodos e os instrumentos de selección de persoal máis utilizados en función do perfil do posto de traballo.
  - CA4.6. Elaborouse a documentación necesaria para levar a cabo o proceso de selección.
  - CA4.7. Establecéronse as vías de comunicación orais e escritas coas persoas que interveñen no proceso de selección.
  - CA4.8. Rexistrouse e arquivouse a información e a documentación salientable do proceso de selección.
- RA5. Xestiona os procedementos administrativos relativos á formación, a promoción e o desenvolvemento de recursos humanos, designando os métodos e os instrumentos máis adecuados.
  - CA5.1. Planificáronse as fases dos procesos de formación e promoción de persoal.
  - CA5.2. Establecéronse as características dos métodos e os instrumentos dos procesos de formación.
  - CA5.3. Identificouse a información que se xera en cada fase dos procesos de formación e promoción de persoal.
  - CA5.4. Elaborouse a documentación necesaria para efectuar os procesos de formación e promoción de persoal.
  - CA5.5. Establecéronse os métodos de valoración do traballo e de incentivos.
  - CA5.6. Reuniuse información sobre as necesidades formativas da empresa.
  - CA5.7. Detectáronse as necesidades de recursos materiais e humanos no proceso de formación.
  - CA5.8. Establecéronse as vías de comunicación orais e escritas coas persoas que interveñen nos procesos de formación e promoción.
  - CA5.9. Rexistrouse e arquivouse a información e a documentación salientable dos procesos de formación e promoción de persoal.
  - CA5.10. Aplicáronse os procedementos administrativos de seguimento e avaliación da formación.

## 1.4.2 Contidos básicos

### BC1. Características da empresa como comunidade de persoas

- Ética e empresa: empresa como comunidade e suxeito moral.
- Personificación das tarefas: comportamentos e actitudes.
- Comunidade de implicados/as ("stakeholders"): directivos/as, empregados/as, accionistas, clientela e persoas usuarias.
- Ética empresarial, competitividade e globalización.
- Valores empresariais e sociais en vigor. Adecuación de comportamentos. Imaxe e comunicación de comportamentos éticos.

### BC2. Aplicación dos principios de responsabilidade social corporativa (RSC)

- RSC: recomendacións e normativa europea e doutros organismos intergubernamentais (OIT, etc.).
- Políticas de recursos humanos e RSC.
- Códigos de conduta e boas prácticas.

### BC3. Coordinación dos fluxos de información do departamento de recursos humanos a través da organización

- Recursos humanos na empresa: organización formal e informal.
- Departamento de recursos humanos: modelos de xestión de recursos humanos.
- Comunicación no departamento de recursos humanos.
- Actualización da información: procedementos.
- Sistemas de control de persoal.
- Rexistro e arquivamento de información e de documentación.
- Aplicación da lei de protección de datos.

### BC4. Aplicación dos procedementos administrativos relativos á selección de recursos humanos

- Organismos e empresas de selección e formación de recursos humanos.
- Planificación dos recursos humanos.
- Determinación do perfil profesional.
- Sistemas de selección de persoal.
- Elaboración da oferta de emprego.
- Recepción de candidaturas.
- Desenvolvemento das probas de selección.
- Elección da persoa candidata.
- Información ao novo persoal sobre a documentación deba achegar.
- Rexistro e arquivamento da información e documentación.

## BC5. Xestión dos procedementos administrativos relativos á formación e a promoción de persoal

- Formación na empresa: detección das necesidades.
- Plan de formación: recursos materiais e humanos.
- Avaliación do plan: orzamento.
- Métodos do desenvolvemento profesional.
- Xestión e organización da formación: procedementos administrativos.
- Programas de formación das administracións públicas.
- Programas de avaliación do desempeño do posto de traballo.
- Sistemas de promoción e incentivos.
- Rexistro e arquivamento da información e da documentación.
- Seguimento e avaliación da formación.

### 1.4.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de realizar as tarefas administrativas nos procesos de selección, formación e promoción do persoal, así como coordinar os fluxos de información que se xeren, contribuíndo ao desenvolvemento dunha adecuada xestión dos recursos humanos, con aplicación dos principios de ética e responsabilidade social e corporativa propios das organizacións.

A función de realizar tarefas administrativas nos procesos de selección, formación e promoción do persoal abrangue aspectos como:

- Control da normativa que regula os dereitos e as obrigas de traballadores/as e empresarios/as.
- Coordinación dos fluxos de información que se xeran na empresa en materia de xestión de persoal e das relacións laborais.
- Xestión administrativa dos procesos de selección, formación e promoción do persoal.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse na xestión dos procesos de selección, formación e promoción do persoal dunha organización de calquera sector produtivo, necesarios para unha adecuada xestión dos recursos humanos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais i) e p) do ciclo formativo, e as competencias i) e q).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Interpretación da normativa laboral.
- Descrición de dereitos e deberes laborais e sindicais básicos dos/as empresarios/as e dos/as traballadores/as.
- Identificación das xestións administrativas relativas á xestión da seguridade e saúde laboral, aplicando a normativa.
- Comunicacions orais e escritas entre os departamentos da empresa, así como entre o persoal e os departamentos.
- Sistemas de control de persoal que se aplican nunha organización.
- Xestións administrativas que se xeran nos procesos de selección, formación e promoción de persoal.



- Rexistro e arquivamento da información e da documentación que se xera no departamento de recursos humanos.
- Utilización das ferramentas informáticas no tratamento da información na xestión dos recursos humanos.

## 1.5 Módulo profesional: Ofimática e proceso da información

- Equivalencia en créditos ECTS: 12.
- Código: MP0649.
- Duración: 240 horas.

### 1.5.1 Unidade formativa 1: Operatoria de teclados

- Código: MP0649\_13.
- Duración: 52 horas.

#### 1.5.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Procesa textos alfanuméricos nun teclado estendido aplicando as técnicas mecanográficas.
  - CA1.1. Organizáronse os elementos e os espazos de traballo.
  - CA1.2. Mantívose a posición corporal correcta.
  - CA1.3. Identificouse a posición correcta dos dedos nas ringleiras do teclado alfanumérico.
  - CA1.4. Precísáronse os requisitos básicos dun equipamento informático e as funcións de posta en marcha do terminal informático.
  - CA1.5. Empregáronse coordinadamente as ringleiras do teclado alfanumérico e as teclas de signos e puntuación.
  - CA1.6. Utilizouse o método de escritura ao tacto en parágrafos de dificultade progresiva e en táboas sinxelas.
  - CA1.7. Utilizouse o método de escritura ao tacto para realizar textos nas linguas propias e en linguas estranxeiras.
  - CA1.8. Controlouse a velocidade (mínimo de 350 ppm) e a precisión (máximo dunha falta por minuto), coa axuda dun programa informático.
  - CA1.9. Aplicáronse as normas de presentación dos documentos de texto.
  - CA1.10. Localizáronse e corrixíronse os erros mecanográficos, ortográficos e sintácticos.

#### 1.5.1.2 Contidos básicos

##### BC1. Procesamento de textos alfanuméricos en teclados estendidos

- Postura corporal ante o terminal.
- Requisitos básicos e posta en marcha dun terminal informático.
- Colocación dos dedos.
- Desenvolvemento da destreza mecanográfica de escritura ao tacto:
  - Escritura de palabras simples.
  - Escritura de palabras de dificultade progresiva.
  - Maiúsculas, numeración e signos de puntuación.

- Copia de textos con velocidade controlada.
- Escritura de textos nos idiomas propios e en idiomas estranxeiros
- Corrección de erros.

## 1.5.2 Unidade formativa 2: Aplicacións informáticas de xestión

- Código: MP0649\_23.
- Duración: 135 horas.

### 1.5.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Mantén en condicións óptimas de funcionamento os equipamentos, as aplicacións e a rede, instalando e actualizando os compoñentes de hardware e software necesarios.
  - CA1.1. Realizáronse probas de funcionamento dos equipamentos informáticos.
  - CA1.2. Comprobáronse as conexións dos portos de comunicación.
  - CA1.3. Identificáronse os elementos básicos (de hardware e software) dun sistema en rede.
  - CA1.4. Caracterizáronse os procedementos xerais de operacións nun sistema de rede.
  - CA1.5. Utilizáronse as funcións básicas do sistema operativo.
  - CA1.6. Aplicáronse medidas de seguridade e confidencialidade, identificando o programa tornalumes e o antivirus.
  - CA1.7. Compartiuse información con outros/as usuarios/as da rede.
  - CA1.8. Executáronse funcións básicas de usuario/a (conexión, desconexión, óptimo aproveitamento do espazo de almacenamento, utilización de periféricos, comunicación con outros/as usuarios/as, conexión con outros sistemas ou redes, etc.).
  - CA1.9. Identificáronse e establecéronse as fases do proceso de instalación e actualización.
- RA2. Elabora follas de cálculo adaptadas ás necesidades que se presenten no tratamento da información, aplicando as opcións avanzadas.
  - CA2.1. Utilizáronse as prestacións da folla de cálculo para realizar xestións de tesouraría, cálculos comerciais e outras operacións administrativas.
  - CA2.2. Deseñáronse e elaboráronse documentos coa folla de cálculo.
  - CA2.3. Relacionáronse e actualizáronse follas de cálculo.
  - CA2.4. Creáronse e aniñáronse fórmulas e funcións.
  - CA2.5. Establecéronse contrasinais para protexer celas, follas e libros.
  - CA2.6. Obtivéronse gráficos para a análise da información.
  - CA2.7. Empregáronse macros para a realización de documentos e patróns.
  - CA2.8. Importáronse e exportáronse follas de cálculo creadas con outras aplicacións e outros formatos.
  - CA2.9. Utilizouse a folla de cálculo como base de datos (formularios, creación de listas, filtraxe, e protección e ordenación de datos).
  - CA2.10. Utilizáronse aplicacións e periféricos para introducir textos, números, códigos e imaxes.
  - CA2.11. Utilizáronse as opcións de traballo en grupo.
- RA3. Elabora documentos de textos, utilizando as opcións avanzadas dun procesador de textos.

- CA3.1. Utilizáronse funcións, prestacións e procedementos dos procesadores de textos e autoedición.
- CA3.2. Identificáronse as características de cada tipo de documento.
- CA3.3. Redactáronse documentos de texto coa destreza adecuada e aplicando as normas de estrutura.
- CA3.4. Confeccionáronse patróns adaptados aos documentos administrativos tipo, incluíndo utilidades de combinación.
- CA3.5. Integráronse obxectos, gráficos, táboas, follas de cálculo, hiperligazóns, etc.
- CA3.6. Detectáronse e corrixíronse os erros cometidos.
- CA3.7. Recuperouse e utilizouse a información almacenada.
- CA3.8. Utilizáronse as funcións e as utilidades que garantan as normas de seguridade, integridade e confidencialidade dos datos.
- RA4. Utiliza sistemas de xestión de bases de datos adaptadas ás necesidades que se presenten no tratamento da información administrativa, aplicando as opcións avanzadas.
  - CA4.1. Ordenáronse e clasificáronse os datos das bases de datos para presentar a información.
  - CA4.2. Realizáronse consultas de bases de datos con criterios precisos.
  - CA4.3. Realizáronse informes de bases de datos con criterios precisos.
  - CA4.4. Realizáronse formularios con criterios precisos.
  - CA4.5. Actualizáronse, fusionáronse e elimináronse rexistros das bases de datos.
  - CA4.6. Relacionáronse as bases de datos con outras aplicacións informáticas para desenvolver as actividades que así o requiran.
  - CA4.7. Realizouse a procura e a filtraxe sobre a información almacenada.
  - CA4.8. Protexéronse as bases de datos establecendo niveis de seguridade.
  - CA4.9. Elaborouse unha base de datos adaptada aos requisitos da organización.

### 1.5.2.2 Contidos básicos

#### BC1. Mantemento básico dos equipamentos, as aplicacións e a rede

- Elementos de hardware.
- Periféricos de entrada: teclados, escáner, etc.
- Elementos de software: programas para o procesamento da información (recoñecemento de voz); software libre e software propietario.
- Sistemas operativos: funcións básicas.
- Redes locais: compoñentes, configuracións principais, compartición e actualización de recursos.
- Descarga, instalación, configuración e actualización de aplicacións, programas e utilidades a través de soportes físicos e da rede.

#### BC2. Elaboración de follas de cálculo

- Estrutura e funcións.
- Instalación e carga de follas de cálculo.
- Deseño.

- Edición de follas de cálculo.
- Gráficos.
- Tratamento de datos.
- Outras utilidades.
- Xestión de ficheiros.
- Automatización de procesos nas follas de cálculo. Macros.
- Impresión de follas de cálculo.
- Relacións con outras aplicacións: importación e exportación.
- Utilización de opcións de traballo en grupo, control de versións, verificación de cambios, etc.

### BC3. Creación de documentos con procesadores de texto

- Estrutura e funcións.
- Instalación e carga.
- Deseño de documentos e patróns.
- Edición de textos e táboas.
- Verificación ortográfica.
- Combinación de documentos.
- Xestión de ficheiros.
- Impresión de textos.
- Relacións con outras aplicacións: importación e exportación; conversión a PDF.
- Traballo en grupo: comparar documentos, versións de documento, verificar cambios, etc.
- Opcións avanzadas: automatización de procesos (macros); recoñecemento óptico de caracteres; utilización de software e hardware para introducir textos e imaxes.

### BC4. Utilización de bases de datos para o tratamento da información administrativa

- Estrutura e funcións dunha base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Deseño dunha base de datos.
- Utilización dunha base de datos.
- Relación con outras aplicacións.
- Impresión.

## 1.5.3 Unidade formativa 3: Multimedia

- Código: MP0649\_33.
- Duración: 53 horas.

### 1.5.3.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Xestiona os sistemas de ficheiros buscando e seleccionando con medios convencionais e informáticos a información necesaria.
  - CA1.1. Detectáronse necesidades de información.
  - CA1.2. Identificáronse as fontes de obtención de información e establecéronse prioridades.
  - CA1.3. Elixíronse buscadores en intranet e en internet segundo criterios de rapidez e de opcións de procura.
  - CA1.4. Empregáronse ferramentas web 2.0 para obter e producir información.
  - CA1.5. Utilizáronse os criterios de procura para restrinxir o número de resultados que se obteñan.
  - CA1.6. Aplicáronse sistemas de seguridade, protección, confidencialidade e restrición da información.
  - CA1.7. Canalizouse a información obtida, arquivándoa e/ou rexistrándoa, de ser o caso.
  - CA1.8. Organizáronse os ficheiros para facilitar a procura posterior.
  - CA1.9. Actualizouse a información necesaria.
  - CA1.10. Cumpríronse os prazos previstos.
  - CA1.11. Realizáronse copias dos ficheiros.
  - CA1.12. Utilizáronse os compresores e os descompresores de ficheiros.
- RA2. Xestiona integradamente a información proveniente de diversas aplicacións, así como ficheiros audiovisuais, utilizando programas e periféricos específicos.
  - CA2.1. Xestionáronse de xeito integrado bases de datos, textos, imaxes, etc., importando e exportando datos provenientes de follas de cálculo e obtendo documentos compostos de todas estas posibilidades.
  - CA2.2. Seleccionáronse ficheiros audiovisuais de fontes externas e elixiuse o formato óptimo destes.
  - CA2.3. Creouse e mantívose un banco propio de recursos audiovisuais.
  - CA2.4. Personalizáronse os ficheiros audiovisuais en función do obxectivo do documento que se queira obter.
  - CA2.5. Respectouse a lexislación específica en materia de protección de ficheiros audiovisuais.
- RA3. Xestiona o correo e a axenda electrónica utilizando aplicacións específicas.
  - CA3.1. Utilizouse a aplicación de correo electrónico.
  - CA3.2. Identificouse emisor/ora, destinatario/a e contido nunha mensaxe de correo.
  - CA3.3. Aplicáronse filtros de protección de correo non desexado.
  - CA3.4. Canalizóuselles a información a todos os axentes implicados.
  - CA3.5. Comprobouse a recepción da mensaxe.
  - CA3.6. Organizáronse as bandexas de entrada e saída.
  - CA3.7. Rexistrouse a entrada e a saída de correos.
  - CA3.8. Imprimíronse, arquiváronse ou elimináronse as mensaxes de correo.
  - CA3.9. Aplicáronse as funcións e as utilidades que ofrece a axenda electrónica como método de organización do departamento.
  - CA3.10. Conectáronse e sincronizáronse axendas do equipamento informático con dispositivos móbiles.

- RA4. Elabora presentación multimedia de documentos e informes utilizando aplicacións específicas.
  - CA4.1. Realizouse a análise e a selección da información que se queira incluír.
  - CA4.2. Inseríronse obxectos (táboas, gráficos, follas de cálculo, fotos, debuxos, organigramas, ficheiros de son e vídeo, etc.).
  - CA4.3. Distribuíuse a información de xeito claro e estruturado.
  - CA4.4. Animáronse os obxectos segundo o obxectivo da presentación.
  - CA4.5. Creáronse presentacións para acompañar exposicións orais.
  - CA4.6. Realizáronse presentacións relacionadas con informes ou documentación empresarial.

### 1.5.3.2 Contidos básicos

#### BC1. Xestión de ficheiros e procura de información

- Internet e navegadores.
- Utilidade dos navegadores.
- Ferramentas web 2.0: blogs, wikis, servizos de aloxamento de vídeos e imaxes, redes sociais, etc.
- Descarga e instalación de aplicacións, programas e utilidades a través da web.
- Comprensión e descompresión de ficheiros.
- Buscadores de información.
- Importación e exportación da información.
- Técnicas de arquivamento.
- Arquivamento informático: xestión documental.

#### BC2. Xestión integrada de ficheiros

- Ficheiros integrados por varias aplicacións: folla de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos, etc.
- Gravación, transmisión, percepción e comprensión: dispositivos de captación e reprodución.
- Contido visual e sonoro.
- Obxectivo da comunicación dos contidos.
- Inserción noutros medios ou documentos.
- Obsolescencia e actualización.

#### BC3. Xestión de correo e axenda electrónica

- Tipos de contas de correo electrónico.
- Contorno de traballo: configuración e personalización.
- Patróns e sinatura corporativas.
- Foros de noticias (news): configuración, uso e sincronización de mensaxes. Caderno de enderezos: importar, exportar, engadir contactos, crear listas de distribución e pór a lista á disposición doutras aplicacións ofimáticas.

- Xestión de correos: enviar, borrar, gardar, copias de seguridade, etc. Configuración das opcións de seguimento.
- Xestión da axenda: citas, calendario, avisos, tarefas, etc.
- Sincronización con dispositivos móbiles.
- Xestión de ficheiros e seguridade das aplicacións de correo e axenda electrónica. Fil-tros.

#### BC4. Elaboración de presentacións

- Estrutura e funcións.
- Instalación e carga.
- Procedemento de presentación.
- Utilidades da aplicación.
- Procedemento de protección de datos: copias de seguridade.
- Relacións con outras aplicacións.

### 1.5.4 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de utilización de aplicacións informáticas de oficina para a realización de tarefas administrativas.

Esta función abrangue aspectos como:

- Confección, rexistro e control de toda a documentación administrativa xerada na empresa.
- Xestión e control dos arquivos de información empresarial.
- Rexistro contable das operacións máis comúns relacionadas coa actividade comercial da empresa.
- Confección da documentación, e xestión e control das obrigas tributarias derivadas da actividade comercial.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en comunicacións de calquera tipo, atención á clientela, procesamento de datos, documentación, tramitación e rexistro.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais g), h) e l) do ciclo formativo, e as competencias a), h), l), n) e ñ).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Análise dos cambios e as novidades que se producen no mercado de aplicacións informáticas.
- Instalación e actualización de aplicacións.
- Elaboración de documentos (manuais, informes, partes de incidencia, etc.).
- Asistencia e resolución de problemas na explotación de aplicacións.



## 1.6 Módulo profesional: Proceso integral da actividade comercial

- Equivalencia en créditos ECTS: 11.
- Código: MP0650.
- Duración: 133 horas.

### 1.6.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Determina os elementos patrimoniais da empresa analizando a actividade empresarial.
  - CA1.1. Identificáronse as fases do ciclo económico da actividade empresarial.
  - CA1.2. Diferenciouse entre investimento e financiamento, entre investimento e gasto, entre gasto e pagamento, e entre ingreso e cobramento.
  - CA1.3. Distinguíronse os sectores económicos baseándose na tipoloxía de actividades que se desenvolven neles.
  - CA1.4. Definíronse os conceptos de patrimonio, elemento patrimonial e masa patrimonial.
  - CA1.5. Identificáronse as masas patrimoniais que integran o activo, o pasivo exixible e o patrimonio neto.
  - CA1.6. Relacionouse o patrimonio económico da empresa co patrimonio financeiro, e ambas coas fases do ciclo económico da actividade empresarial.
  - CA1.7. Clasificouse un conxunto de elementos patrimoniais en masas patrimoniais.
- RA2. Integra a normativa contable e o método da partida dobre analizando o PXC-PME e a metodoloxía contable.
  - CA2.1. Distinguíronse as fases do ciclo contable completo adaptándoas á lexislación española.
  - CA2.2. Definiuse o concepto de conta como instrumento para representar os elementos patrimoniais e feitos económicos da empresa.
  - CA2.3. Determináronse as características máis importantes do método de contabilización por partida dobre.
  - CA2.4. Recoñecéronse os criterios de cargo e aboamento como método de rexistro das modificacións do valor dos elementos patrimoniais.
  - CA2.5. Definiuse o concepto de resultado contable e diferenciáronse as contas de ingresos e os gastos.
  - CA2.6. Recoñeceuse o PXC como instrumento de harmonización contable.
  - CA2.7. Relacionáronse as partes do PXC e diferenciáronse as obrigatorias das non obrigatorias.
  - CA2.8. Codificouse un conxunto de elementos patrimoniais de acordo cos criterios do PXC, identificando a súa función na asociación e a desagregación da información contable.
  - CA2.9. Identificáronse as contas anuais que establece o PXC e determinouse a súa función.
- RA3. Xestiona a información sobre tributos que afectan ou gravan a actividade comercial da empresa, para o que selecciona e aplica a normativa mercantil e fiscal.

- CA3.1. Identificouse a normativa fiscal básica.
- CA3.2. Clasificáronse os tributos e identificáronse as súas características básicas.
- CA3.3. Identificáronse os elementos tributarios.
- CA3.4. Clasificáronse os impostos tendo en conta a diferenza entre os directos e os indirectos.
- CA3.5. Identificáronse as principais figuras impositivas da actividade empresarial.
- CA3.6. Identificáronse as normas mercantís e fiscais básicas aplicables ás operacións de compravenda.
- CA3.7. Distinguíronse e recoñecéronse as operacións suxeitas, exentas e non suxeitas a IVE.
- CA3.8. Diferenciáronse os réximes especiais do IVE.
- CA3.9. Determináronse as obrigas de rexistro en relación co IVE, así como os libros rexistros (voluntarios e obrigatorios) para as empresas.
- CA3.10. Calculáronse as cotas liquidables do imposto e elaborouse a documentación correspondente á súa declaración-liquidación.
- CA3.11. Recoñeceuse a normativa sobre a conservación de documentos e información.
- RA4. Elabora e organiza a documentación administrativa das operacións de compravenda, en relación coas transaccións comerciais da empresa.
  - CA4.1. Determináronse os elementos do contrato mercantil de compravenda.
  - CA4.2. Establecéronse os fluxos de documentación administrativa relacionados coa compra e a venda.
  - CA4.3. Identificáronse e cubríronse os documentos relativos á compra e a venda na empresa, precisando os requisitos formais que deban reunir.
  - CA4.4. Recoñecéronse os procesos de expedición e entrega de mercadorías, así como a documentación administrativa asociada.
  - CA4.5. Verificouse que a documentación comercial recibida e emitida cumpra a lexislación e os procedementos internos dunha empresa.
  - CA4.6. Identificáronse os parámetros e a información que deben ser rexistrados nas operacións de compravenda.
  - CA4.7. Valorouse a necesidade de aplicar os sistemas de protección e salvagarda da información, así como criterios de calidade no proceso administrativo.
  - CA4.8. Xestionouse a documentación manifestando rigor e precisión.
  - CA4.9. Utilizáronse aplicacións informáticas específicas.
- RA5. Determina os trámites da xestión de cobramentos e pagamentos analizando a documentación asociada e o seu fluxo dentro da empresa.
  - CA5.1. Diferenciáronse os fluxos de entrada e saída de tesouraría, valorando os procedementos de autorización de pagamentos e xestión dos cobramentos.
  - CA5.2. Identificáronse os medios de pagamento e cobramento habituais na empresa, así como os seus documentos xustificativos, tendo en conta a diferenza entre pagamento ao contado e aprazado.
  - CA5.3. Comparáronse as formas de financiamento comercial máis usuais.
  - CA5.4. Aplicáronse as leis financeiras de capitalización simple ou composta en función do tipo de operacións.
  - CA5.5. Calculouse a liquidación de efectos comerciais, en operacións de desconto.
  - CA5.6. Calculáronse as comisións e os gastos en determinados produtos e servizos bancarios relacionados co aprazamento do pagamento ou o desconto comercial.

- RA6. Rexistra os feitos contables básicos derivados da actividade comercial e dentro dun ciclo económico, aplicando a metodoloxía contable e os principios e as normas do PXC-PME.
  - CA6.1. Identificáronse e codificáronse as contas que interveñen nas operacións relacionadas coa actividade comercial conforme o PXC-PME.
  - CA6.2. Aplicáronse criterios de cargo e aboamento segundo o PXC-PME.
  - CA6.3. Efectuáronse os asentos correspondentes aos feitos contables máis habituais do proceso comercial.
  - CA6.4. Contabilizáronse as operacións relativas á liquidación de IVE.
  - CA6.5. Rexistráronse dos feitos contables previos ao pechamento do exercicio económico.
  - CA6.6. Calculouse o resultado contable e o balance de situación final.
  - CA6.7. Preparouse a información económica salientable para elaborar a memoria para un exercicio económico concreto.
  - CA6.8. Utilizáronse aplicacións informáticas específicas.
  - CA6.9. Realizáronse as copias de seguridade segundo o protocolo establecido para salvagardar os datos rexistrados.
  - CA6.10. Xestionouse a documentación manifestando rigor e precisión.
- RA7. Efectúa a xestión e o control da tesouraría utilizando aplicacións informáticas.
  - CA7.1. Establecéronse a función e os métodos do control da tesouraría na empresa.
  - CA7.2. Cubríronse os libros e rexistros de tesouraría.
  - CA7.3. Executáronse as operacións do proceso de arqueamento e cadramento da caixa e detectáronse as desviacións.
  - CA7.4. Cotexouse a información dos extractos bancarios co libro de rexistro do banco.
  - CA7.5. Describíronse as utilidades dun calendario de vencementos en termos de previsión financeira.
  - CA7.6. Relacionouse o servizo de tesouraría e o resto de departamentos con empresas e entidades externas.
  - CA7.7. Valorouse a utilización de medios en liña, administración electrónica e outros substitutivos da presentación física dos documentos.
  - CA7.8. Efectuáronse os procedementos de acordo cos principios de responsabilidade, seguridade e confidencialidade da información.
  - CA7.9. Utilizouse a folla de cálculo e outras ferramentas informáticas para a xestión de tesouraría.
  - CA7.10. Identificouse o procedemento para a presentación de documentos de cobramento e pagamento ante as administracións públicas.

## 1.6.2 Contidos básicos

### BC1. Determinación dos elementos patrimoniais da empresa

- Actividade económica e ciclo económico.
- Empresa: concepto e tipos.
- Patrimonio da empresa e a contabilidade: elementos patrimoniais; masas patrimoniais; activo, pasivo e patrimonio neto dunha empresa; equilibrio patrimonial.

## BC2. Integración da contabilidade e metodoloxía contable

- Operacións mercantís desde a perspectiva contable.
- Teoría das contas: concepto, estrutura e tipos de contas.
- Método por partida dobre.
- Resultado contable.
- Normalización contable. O PXC: marco conceptual, principios contables, normas de valoración, cadro de contas, definicións e relacións contables, e contas anuais.

## BC3. Xestión da información sobre tributos que grava a actividade comercial

- Marco tributario español. Xustificación do sistema tributario.
- Clases de tributos: impostos, taxas e contribucións especiais.
- Elementos do imposto.
- Clasificación dos impostos: directos e indirectos.
- Elementos tributarios do IS e do IRPF.
- Imposto sobre o valor engadido: elementos; operacións suxeitas, non suxeitas e exentas; réxime xeral e réximes especiais; libros rexistro; declaracións-liquidacións e resumo anual do IVE; presentación telemática.

## BC4. Elaboración e organización da documentación administrativa da compravenda e cálculos comerciais

- Actividade comercial.
- Documentos administrativos de compravenda: tipos e requisitos formais.
- Cálculos da actividade comercial.
- Libros rexistros de facturas. Aplicación informática de facturación.

## BC5. Trámites de xestión de cobramentos e pagamentos, e procedementos de cálculo na xestión de tesouraría

- Normativa mercantil aplicable á xestión de cobramento e dos pagamentos.
- Medios de cobramento e pagamento.
- Capitalización simple.
- Cálculo do desconto simple.
- Equivalencia financeira.
- Capitalización composta: tanto nominal e tanto efectivo. TAE.
- Comisións e gastos en determinados produtos e servizos financeiros básicos relacionados co aprazamento do pagamento e o desconto comercial.

## BC6. Rexistro contable da actividade comercial

- Compras de mercadorías e operacións relacionadas.
- Vendas de mercadorías e operacións relacionadas.
- Operacións relacionadas coas existencias.
- Operacións de aprazamento de pagamento e cobramento.

- Problemática contable dos dereitos de cobramento.
- Declaración-liquidación de IVE.
- Desenvolvemento do ciclo contable.
- Aplicacións informáticas.

#### BC7. Xestión e control da tesouraría

- Libros rexistro de tesouraría.
- Orzamento de tesouraría.
- Xestión de contas bancarias. Banca en liña.
- Operacións de cobramento e pagamento coas administracións públicas
- Ferramentas informáticas específicas: follas de cálculo.

### 1.6.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de xestionar administrativamente a actividade comercial, que abrangue aspectos como:

- Confección, rexistro e control da documentación administrativa da actividade comercial.
- Xestión e control da tesouraría.
- Rexistro contable das operacións máis comúns relacionadas coa actividade comercial da empresa.
- Confección da documentación, e xestión e control das obrigas tributarias derivadas da actividade comercial.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse na área administrativa de pequenas e medianas empresas de calquera sector de actividade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais h) e t) do ciclo formativo, e as competencias h) e s).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Análise e interpretación da normativa mercantil, contable e fiscal.
- Confección e rexistro da documentación administrativa relacionada coa actividade comercial da empresa, utilizando unha aplicación informática de facturación.
- Formalización de documentos xerados en procesos de cobramento e pagamento, así como a análise dos libros de tesouraría e a utilización de aplicacións informáticas de xestión de tesouraría.
- Contabilización informática de operacións derivadas da actividade comercial, materializadas en documentos soporte.

## 1.7 Módulo profesional: Comunicación e atención á clientela

- Equivalencia en créditos ECTS: 12.
- Código: MP0651.
- Duración: 160 horas.

### 1.7.1 Unidade formativa 1: Comunicación e arquivamento

- Código: MP0651\_12.
- Duración: 105 horas.

#### 1.7.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional e promocional, distinguindo entre internas e externas.
  - CA1.1. Identificáronse os tipos de institucións empresariais, con descrición das súas características xurídicas, funcionais e organizativas.
  - CA1.2. Relacionáronse as funcións tipo da organización: dirección, planificación, organización, execución e control.
  - CA1.3. Identificouse a estrutura organizativa para unha asistencia ou prestación dun servizo de calidade.
  - CA1.4. Relacionáronse os estilos de mando dunha organización co clima laboral que xeran.
  - CA1.5. Definíronse as canles formais de comunicación na organización a partir do seu organigrama.
  - CA1.6. Diferenciáronse os procesos de comunicación da organización formais e informais.
  - CA1.7. Valorouse a influencia da comunicación informal e as cadeas de rumores nas organizacións, e a súa repercusión nas actuacións do servizo de información prestado.
  - CA1.8. Relacionouse o proceso de demanda de información de acordo co tipo de clientela, interna e externa, que poida intervir nesta.
  - CA1.9. Valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa da organización nas comunicacións formais.
  - CA1.10. Identificáronse os aspectos máis significativos que transmiten a imaxe corporativa nas comunicacións institucionais e promocionais da organización.
- RA2. Realiza comunicacións orais presenciais e non presenciais aplicando técnicas de comunicación e adaptándoas á situación e ao interlocutor.
  - CA2.1. Identificáronse os elementos e as etapas dun proceso de comunicación.
  - CA2.2. Aplicáronse as técnicas de comunicación oral presencial e telefónica.
  - CA2.3. Aplicouse o protocolo de comunicación verbal e non verbal nas comunicacións presenciais e non presenciais.
  - CA2.4. Identificáronse os elementos necesarios para realizar e recibir unha chamada telefónica efectiva, nas súas fases de preparación, presentación-identificación e realización.

- CA2.5. Tivéronse en conta os costumes socioculturais e os usos empresariais, e valorouse a importancia da transmisión da imaxe corporativa
- CA2.6. Detectáronse as interferencias que producen as barreiras da comunicación na comprensión dunha mensaxe, e propuxéronse as accións correctivas necesarias
- CA2.7. Utilizouse o léxico e as expresións adecuados ao tipo de comunicación e ás persoas interlocutoras.
- CA2.8. Aplicáronse convenientemente elementos de comunicación non verbal nas mensaxes emitidas.
- CA2.9. Valorouse se a información se transmitiu con claridade, de xeito estruturado, con precisión, con cortesía, con respecto e con sensibilidade.
- CA2.10. Comprobáronse os erros cometidos e propuxéronse as accións correctivas necesarias.
- CA2.11. Utilizáronse equipamentos de telefonía e informáticos, con aplicación das normas básicas de uso.
- RA3. Elabora documentos escritos de carácter profesional aplicando criterios lingüísticos, ortográficos e de estilo.
  - CA3.1. Identificáronse os soportes e as canles para elaborar e transmitir os documentos.
  - CA3.2. Diferenciáronse os soportes máis apropiados en función dos criterios de rapidez, seguridade e confidencialidade.
  - CA3.3. Identificouse o destinatario cumprindo as normas de protocolo.
  - CA3.4. Diferenciáronse as estruturas e os estilos de redacción propios da documentación profesional.
  - CA3.5. Redactouse o documento apropiado utilizando unha estrutura, unha terminoloxía e unha forma axeitadas, en función da súa finalidade e da situación de partida.
  - CA3.6. Utilizáronse as aplicacións informáticas de procesamento de textos e autoedición, así como as súas ferramentas de corrección.
  - CA3.7. Publicáronse documentos con ferramentas de web 2.0.
  - CA3.8. Adequouse a documentación escrita ao manual de estilo de organizacións tipo.
  - CA3.9. Utilizouse a normativa sobre protección de datos e conservación de documentos establecidos para as empresas e institucións públicas e privadas.
  - CA3.10. Aplicáronse, na elaboración da documentación, as técnicas dos tres erros (reducir, reutilizar e reciclar).
  - CA3.11. Aplicáronse técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións escritas, e valorouse a súa importancia para as organizacións.
- RA4. Determina os procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación de comunicacións escritas, aplicando criterios específicos de cada unha destas tarefas.
  - CA4.1. Identificáronse os medios, os procedementos e os criterios máis adecuados na recepción, no rexistro, na distribución e na transmisión de comunicación escrita a través dos medios telemáticos.
  - CA4.2. Determináronse as vantaxes e os inconvenientes da utilización dos medios de transmisión da comunicación escrita.
  - CA4.3. Selecionouse o medio de transmisión máis axeitado en función dos criterios de urxencia, custo e seguridade.
  - CA4.4. Identificáronse os soportes de arquivamento e rexistro máis utilizados en función das características da información que haxa que almacenar.

- CA4.5. Identificáronse as principais bases de datos das organizacións, así como a súa estrutura e as súas funcións.
- CA4.6. Analizáronse as técnicas de mantemento do arquivo de xestión de correspondencia convencional.
- CA4.7. Determinouse o sistema de clasificación, rexistro e arquivamento apropiados ao tipo de documentos.
- CA4.8. Recoñecéronse os procedementos de consulta e conservación da información e da documentación.
- CA4.9. Respectáronse os niveis de protección, seguridade e acceso á información segundo a normativa, e aplicáronse, na elaboración e no arquivamento da documentación, as técnicas dos tres erres (reducir, reutilizar e reciclar).
- CA4.10. Rexistráronse os correos electrónicos recibidos e emitidos, así como outra información telemática, de xeito organizado e rigoroso, segundo técnicas de xestión eficaz.
- CA4.11. Realizouse a xestión e o mantemento de cadernos de enderezos.
- CA4.12. Valorouse a importancia da sinatura dixital na correspondencia electrónica

### 1.7.1.2 Contidos básicos

#### BC1. Técnicas de comunicación institucional e promocional

- Organizacións empresariais.
- Funcións na organización: dirección, planificación, organización e control. Departamentos.
- Tipoloxía das organizacións: organigramas.
- Dirección na empresa.
- Procesos e sistemas de información nas organizacións.
- Tratamento da información. Fluxos interdepartamentais.
- Elementos e barreiras da comunicación.
- Comunicación e información, e comportamento.
- Relacións humanas e laborais na empresa.
- Comunicación interna na empresa: comunicación formal e informal.
- Comunicación externa na empresa.
- Calidade do servizo e atención de demandas.
- Imaxe corporativa e institucional nos procesos de información e comunicación nas organizacións.

#### BC2. Comunicacións orais presenciais e non presenciais

- Elementos e etapas dun proceso de comunicación oral.
- Principios básicos nas comunicacións orais.
- Técnicas de comunicación oral.
- Habilidades sociais e protocolo na comunicación oral.
- Formas de comunicación oral.



- Barreiras da comunicación verbal e non verbal.
- Adecuación da mensaxe ao tipo de comunicación e á persoa interlocutora.
- Utilización de técnicas de imaxe persoal.
- Comunicacións na recepción de visitas.
- Realización de entrevistas.
- Realización de presentacións.
- Comunicación telefónica.
- Compoñentes da atención telefónica. Expresións adecuadas.
- Cortesía nas comunicacións telefónicas.
- Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nas comunicacións telemáticas.
- Preparación e realización de chamadas.
- Identificación de interlocutores/as.
- Tratamento de diversas categorías de chamadas.
- Central telefónica.
- Lista telefónica: uso.
- Videoconferencia.

### BC3. Elaboración de documentos profesionais escritos

- Comunicación escrita na empresa.
- Estilos de redacción.
- Siglas e abreviaturas.
- Ferramentas para a corrección de textos.
- Estructuras e estilos de redacción na documentación profesional.
- Documentos de uso na empresa e na Administración.
- Redacción de documentos profesionais utilizando tratamentos de textos.
- Comunicación nas redes (intranet, internet, blogs, redes sociais, chats, mensaxaría instantánea, etc.). Etiqueta na rede.
- Técnicas de comunicación escrita.
- Técnicas de transmisión da imaxe corporativa nos escritos.

### BC4. Determinación dos procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información

- Recepción, envío e rexistro da correspondencia.
- Servizos de correos, circulación interna de correspondencia e paquetería.
- Procedementos de seguridade e confidencialidade da información.
- Clasificación e ordenación de documentos.
- Técnicas de arquivamento: natureza. Finalidade do arquivamento.
- Arquivamento de documentos.
- Sistemas de arquivamento.

- Clasificación da información.
- Centralización ou descentralización do arquivamento.
- Proceso de arquivamento
- Custodia e protección do arquivo.
- Bases de datos para o tratamento da información.
- Correo electrónico

## 1.7.2 Unidade formativa 2: Atención á clientela

- Código: MP0651\_22.
- Duración: 55 horas.

### 1.7.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Aplica técnicas de comunicación, logo de identificar as máis adecuadas, na relación e na atención á clientela e ás persoas usuarias.
  - CA1.1. Aplicáronse técnicas de comunicación e habilidades sociais que facilitan a empatía coa clientela ou coas persoas usuarias en situacións de atención ou asesoramento.
  - CA1.2. Identificáronse as fases que compoñen o proceso de atención á clientela e ás persoas consumidoras ou usuarias a través de diferentes canles de comunicación.
  - CA1.3. Adoptouse a postura máis adecuada segundo o comportamento da clientela ante diversos tipos de situacións.
  - CA1.4. Analizáronse as motivacións de compra ou demanda dun produto ou servizo por parte da clientela ou das persoas usuarias.
  - CA1.5. Obtívose, de ser o caso, a información histórica da clientela.
  - CA1.6. Aplicouse a forma e a actitude adecuadas na atención e no asesoramento a un/unha cliente/a en función da canle de comunicación utilizada.
  - CA1.7. Analizáronse e solucionáronse os erros máis habituais que se cometen na comunicación coa clientela ou as persoas usuarias.
- RA2. Xestiona consultas, queixas e reclamacións de posibles clientes/as, aplicando a normativa.
  - CA2.1. Describíronse as funcións do departamento de atención á clientela en empresas.
  - CA2.2. Valorouse a importancia dunha actitude proactiva para anticiparse a incidencias nos procesos.
  - CA2.3. Interpretouse a comunicación recibida por parte da clientela.
  - CA2.4. Relacionáronse os elementos da queixa ou reclamación coas fases do plan interno de resolución de queixas e reclamacións.
  - CA2.5. Diferenciáronse os tipos de demanda ou reclamación.
  - CA2.6. Xestionouse a información que haxa que subministrarlle á clientela.
  - CA2.7. Determináronse os documentos propios da xestión de consultas, queixas e reclamacións.
  - CA2.8. Redactáronse escritos de resposta utilizando medios electrónicos ou outras canles de comunicación.
  - CA2.9. Valorouse a importancia da protección das persoas consumidoras.

- CA2.10. Aplícase a normativa en materia de consumo.
- RA3. Organiza o servizo posvenda en relación coa fidelización da clientela.
  - CA3.1. Valorouse a importancia do servizo posvenda nos procesos comerciais.
  - CA3.2. Identificáronse os elementos que interveñen na atención posvenda.
  - CA3.3. Identificáronse as situacións comerciais que precisan seguimento e servizo posvenda.
  - CA3.4. Aplícanse os métodos máis utilizados habitualmente no control de calidade do servizo posvenda e os elementos que interveñen na fidelización da clientela.
  - CA3.5. Distingúronse os momentos ou fases que estruturan o proceso de posvenda.
  - CA3.6. Utilizáronse as ferramentas de xestión dun servizo posvenda.
  - CA3.7. Descríronse as fases do procedemento de relación coa clientela.
  - CA3.8. Descríronse os estándares de calidade definidos na prestación do servizo.
  - CA3.9. Detectáronse e arranxáronse os erros producidos na prestación do servizo.
  - CA3.10. Aplícase o tratamento adecuado na xestión das anomalías producidas.

### 1.7.2.2 Contidos básicos

#### BC1. Técnicas de comunicación relacionadas coa atención á clientela ou ás persoas usuarias

- Clientela.
- Atención á clientela na empresa ou organización.
- Departamento de atención á clientela ou ás persoas consumidoras na empresa.
- Documentación implicada na atención á clientela.
- Sistemas de información e bases de datos.
- Relacións públicas.
- Canles de comunicación coa clientela.
- Procedementos de obtención e recollida de información.
- Técnicas de atención á clientela: dificultades e barreiras na comunicación coa clientela ou persoas usuarias.
- Estratexia de relación.

#### BC2. Xestión de consultas, queixas e reclamacións

- Consumidores/as.
- Protección das persoas consumidoras ou usuarias.
- Papel das persoas consumidoras ou usuarias.
- Dereitos e deberes das persoas consumidoras ou usuarias.
- Defensa do/a consumidor/ora.
- Institucións e organismos de protección ás persoas consumidoras.
- Reclamacións e denuncias.
- Mediación e arbitraje: concepto e características.
- Situacións en que se orixina unha mediación ou arbitraje.

### BC3. Organización do servizo posvenda

- Valor dun produto ou servizo para a clientela.
- Actividades posteriores á venda.
- Proceso posvenda e a súa relación con outros procesos.
- Tipos de servizo posvenda.
- Xestión da calidade no proceso do servizo posvenda.
- Fases para a xestión da calidade no servizo posvenda.
- Técnicas e ferramentas para a xestión da calidade.

### 1.7.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de comunicación interna e externa da empresa, que abrangue aspectos como:

- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e os fluxos de información interdepartamentais.
- Desenvolvemento de habilidades sociais na comunicación co persoal empregado e coa clientela na comunicación oral e escrita.
- Procesos de recepción, rexistro, distribución e recuperación da información dentro da empresa.
- Procedementos de xestión de queixas e servizo posvenda.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), j), k), l), n) e r) do ciclo formativo, e as competencias a), j), k), l), n) e q).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Análise e aplicación de técnicas de comunicación oral e escrita.
- Coñecemento e manexo dos principios que rexen as habilidades sociais na empresa.
- Técnicas de confección e rexistro da información e a documentación da empresa, utilizando as aplicacións informáticas máis avanzadas.
- Análise dos principios e das tendencias na atención de queixas e no desenvolvemento do servizo posvenda nas organizacións.
- Coñecemento e valoración da responsabilidade social corporativa das organizacións e a súa incidencia na imaxe destas.

## 1.8 Módulo profesional: Protocolo empresarial

- Equivalencia en créditos ECTS: 9.
- Código: MP0661.
- Duración: 158 horas.

### 1.8.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais.
  - CA1.1. Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
  - CA1.2. Identificáronse e clasificáronse os conceptos de identidade corporativa, imaxe corporativa e os seus compoñentes.
  - CA1.3. Recoñecéronse tipos de imaxes proxectadas por empresas e organizacións.
  - CA1.4. Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
  - CA1.5. Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa.
  - CA1.6. Valorouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións.
  - CA1.7. Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización.
- RA2. Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño e organización, segundo a natureza e o tipo de acto, e o público ao que vaia dirixido.
  - CA2.1. Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas.
  - CA2.2. Describíronse as fases de creación e deseño dun manual de protocolo e relacións públicas segundo o público ao que vaia dirixido.
  - CA2.3. Diferenciáronse os requisitos e as necesidades dos actos protocolarios nacionais dos dos actos internacionais.
  - CA2.4. Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios empresariais.
  - CA2.5. Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar.
  - CA2.6. Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
  - CA2.7. Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar.
  - CA2.8. Definíronse os indicadores de calidade e puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto.
  - CA2.9. Comprobáronse as desviacións producidas nos indicadores de calidade e puntos clave, e prevíronse as medidas de corrección correspondentes para edicións posteriores.
  - CA2.10. Valoráronse os actos protocolarios como medio coadxuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa.
  - CA2.11. Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización.

- RA3. Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas.
  - CA3.1. Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse.
  - CA3.2. Valorouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións.
  - CA3.3. Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar.
  - CA3.4. Describíronse os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.).
  - CA3.5. Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais.
  - CA3.6. Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
  - CA3.7. Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar.
  - CA3.8. Comprobáronse as partidas orzamentarias reservadas para o acto, así como o cumprimento en procedementos e prazos dos trámites necesarios.
  - CA3.9. Definíronse os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto.
  - CA3.10. Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións.
  - CA3.11. Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario.
- RA4. Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a.
  - CA4.1. Valorouse a importancia das relacións públicas como elemento estratéxico no trato con clientela interna e externa, persoas usuarias, provedores/as e terceiras persoas con relación coa empresa ("stakeholders").
  - CA4.2. Describíronse os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.).
  - CA4.3. Analizáronse os obxectivos e as fases do protocolo interno atendendo ao organigrama funcional da empresa ou o departamento, e as relacións funcionais establecidas.
  - CA4.4. Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias.
  - CA4.5. Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento.
  - CA4.6. Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación
  - CA4.7. Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional.
  - CA4.8. Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela.
  - CA4.9. Definíronse as técnicas de dinamización e interacción grupal.
  - CA4.10. Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión.
- RA5. Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización.

- CA5.1. Recoñecéronse os compromisos de calidade e garantía que lle ofrece a empresa á clientela e ás persoas usuarias, así como a normativa de consumo á que estea suxeita.
- CA5.2. Describíronse as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa.
- CA5.3. Definíronse as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo.
- CA5.4. Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- CA5.5. Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua.
- CA5.6. Analizouse a normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas.
- CA5.7. Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións.
- CA5.8. Valorouse a importancia de ter unha actitude empática cara á clientela ou as persoas usuarias.
- RA6. Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas.
  - CA6.1. Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias.
  - CA6.2. Definíronse as fases para a implantación dun servizo ou procedemento de atención á clientela ou ás persoas usuarias, incluíndo a faceta do seu control de calidade.
  - CA6.3. Describíronse as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias.
  - CA6.4. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
  - CA6.5. Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as.
  - CA6.6. Definíronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias.
  - CA6.7. Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección.
  - CA6.8. Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa.
  - CA6.9. Valorouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización.
  - CA6.10. Mantívoase a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión.

## 1.8.2 Contidos básicos

### BC1. Caracterización dos fundamentos e os elementos de relacións públicas

- Protocolo e relacións públicas.
- Identidade corporativa.
- Imaxe corporativa.

- Responsabilidade social corporativa.
- Normas xerais de comportamento.
- Técnicas de imaxe persoal no protocolo empresarial.
- Expresión verbal e non verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta na rede (netiqueta).

#### BC2. Selección de técnicas de protocolo

- Normas de protocolo empresarial.
- Tipos e obxectivos dos actos empresariais protocolarios.
- Orzamentos.

#### BC3. Caracterización do protocolo institucional

- Normas legais sobre protocolo institucional.
- Tipos e obxectivos dos actos institucionais protocolarios.
- Orzamentos e reservas orzamentarias.

#### BC4. Coordinación de actividades de apoio á comunicación e as relacións profesionais

- Relacións públicas: definición e compoñentes.
- Normativa da organización.
- Protocolo interno e externo.

#### BC5. Elaboración de cartas de servizo e compromisos de calidade empresarial

- Normativa de consumo.
- Garantías do produto ou servizo.
- Queixas, reclamacións e suxestións.
- Principais motivos de queixas.
- Canles de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
- Manual de xestión de queixas e reclamacións.

#### BC6. Promoción de actitudes de atención á clientela ou ás persoas usuarias

- Código deontolóxico.
- Aseguramento da reserva e a confidencialidade.
- Sistemas de información con accesos restrinxidos.
- Habilidades sociais na atención á clientela ou as persoas usuarias. Cultura de empresa.
- Imaxe corporativa ante a clientela ou as persoas usuarias.



### 1.8.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de desenvolvemento do protocolo empresarial e institucional que atinxe ás actividades da organización, así como coordinación de tarefas de comunicación e relacións públicas desta, tanto internas como externas, que abranguen aspectos como:

- Realización e preparación de aspectos relacionados co protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación e promoción da imaxe corporativa.
- Desenvolvemento de tarefas relacionadas coa comunicación interna e externa, e as relacións públicas da empresa.
- Actividades de apoio á implantación, o respecto e a difusión do código deontolóxico da organización e compromisos de responsabilidade social corporativa.
- Procedementos de creación e xestión de cartas de servizo.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en todas as áreas e os departamentos de pequenas, medianas e grandes empresas de calquera sector de actividade, nomeadamente nos que teñan relación con actividades externas e de relación con outros ámbitos sociais.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais f), j), k), r), t) e u) do ciclo formativo, e as competencias f), j), k), q) e s).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Análise e aplicación de técnicas de comunicación e protocolo empresarial e institucional.
- Coñecemento e manexo dos principios que rexen as habilidades sociais na empresa.
- Análise dos principios e das tendencias na creación e na aplicación das cartas de servizos empresariais.
- Coñecemento e valoración da responsabilidade social corporativa das organizacións e a súa incidencia na imaxe destas.

## 1.9 Módulo profesional: Organización de eventos empresariais

- Equivalencia en créditos ECTS: 11.
- Código: MP0662.
- Duración: 158 horas.

### 1.9.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Mellora o ambiente de traballo e o compromiso do equipo cos obxectivos da organización aplicando técnicas de motivación na xestión de traballos e a transmisión de ordes e obxectivos de xeito sintético e comprensible, e polo medio máis adecuado.
  - CA1.1. Valorouse a importancia de crear un ambiente de traballo positivo e de cooperación.
  - CA1.2. Identificáronse as cuestións clave para o desenvolvemento de relacións humanas cordiais, que fomenten a asunción de obxectivos comúns da organización.
  - CA1.3. Recoñecéronse as formas sistemáticas e puntuais de motivación de equipos humanos.
  - CA1.4. Relacionáronse as situacións profesionais habituais nunha organización coas boas prácticas e os principios de ética empresarial.
  - CA1.5. Aplicáronse as técnicas de liderado e dirección de grupos máis indicadas nas situacións empresariais.
  - CA1.6. Describiuse a identificación correcta de necesidades e a anticipación como obxectivo para a mellora do servizo.
  - CA1.7. Seleccionáronse as técnicas de comunicación formal e informal, o diálogo e a argumentación como bases para mellorar a organización do traballo na empresa ou entidade.
  - CA1.8. Analizouse a participación de todos os membros dun grupo como imprescindible para a obtención de resultados con proxección a longo prazo.
  - CA1.9. Valorouse a importancia das accións destinadas á prevención e á redución do estrés e a tensión.
  - CA1.10. Analizáronse as vantaxes de fomentar a resolución de conflitos dentro do grupo de traballo e nas relacións externas, así como a súa anticipación.
  - CA1.11. Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión.
- RA2. Coordina as actuacións propias e as da dirección ou do grupo de traballo a quen preste soporte, aplicando técnicas e métodos convencionais e/ou electrónicos de xestión do tempo.
  - CA2.1. Relacionáronse os métodos e as técnicas de xestión do tempo analizando as fases dos métodos para o seu óptimo aproveitamento.
  - CA2.2. Identificáronse as causas habituais de perdas de tempo (ladrons de tempo) e os métodos para as evitar.
  - CA2.3. Valoráronse os tipos de prioridades segundo a situación e os obxectivos establecidos para a xestión da axenda.
  - CA2.4. Empregáronse as ferramentas convencionais e/ou electrónicas aplicando os procedementos para unha correcta xestión do tempo.

- CA2.5. Valorouse a importancia de estandarizar tarefas e procedementos, e automatizalos sempre que sexa posible, para lograr unha maior eficiencia e eficacia.
- CA2.6. Descríbóronse os tipos de axenda dispoñibles e a súa utilidade e usabilidade en cada situación.
- CA2.7. Analizouse a complexidade de coordinar axendas das persoas implicadas atendendo ás xerarquías establecidas e ás funcións asignadas a cadaquén.
- CA2.8. Valorouse a importancia de manter a imaxe corporativa e os estándares de calidade establecidos.
- CA2.9. Respectáronse de xeito estrito os criterios de seguridade e confidencialidade.
- RA3. Planifica as tarefas do seu posto de dirección adaptándoas á situación, á persoa interlocutora e aos obxectivos do traballo.
  - CA3.1. Identificouse a estrutura organizativa, a cultura corporativa e as prioridades establecidas.
  - CA3.2. Identificáronse as características propias das tarefas do/da asistente de dirección, os medios dispoñibles e os obxectivos propostos.
  - CA3.3. Diferenciáronse os niveis de autonomía e responsabilidade que deben aplicarse nas actividades de apoio e/ou nas actividades delegadas.
  - CA3.4. Descríbóronse os criterios de xestión e organización de recursos materiais e instalacións tendo en conta o deseño universal.
  - CA3.5. Analizáronse os recursos humanos dispoñibles e o nivel de autonomía de xestión para cumprir os obxectivos establecidos e canalizar adecuadamente tarefas e comunicacións.
  - CA3.6. Xestionáronse e mantivéronse actualizadas redes de contactos formais e informais, para facilitar a tarefa da dirección ou os equipos de traballo aos que se dea soporte.
  - CA3.7. Seleccionáronse os modelos de documentación, libro de estilo, manual de imaxe corporativa e procedementos aplicables en cada caso.
  - CA3.8. Valoráronse as condicións ambientais e de traballo.
  - CA3.9. Establecéronse os tempos para a realización das tarefas propias do/da asistente de dirección, cumprindo prazos e os niveis de calidade.
- RA4. Organiza reunións e eventos corporativos aplicando técnicas de negociación e normas de protocolo, e cumprindo os obxectivos propostos.
  - CA4.1. Descríbóronse os criterios de eficiencia e óptimo aproveitamento de recursos ou instalacións atendendo ao tipo de evento que cumpra planificar e aos seus obxectivos.
  - CA4.2. Identificáronse os elementos estratéxicos para preparar as negociacións en situacións profesionais estándares.
  - CA4.3. Planificáronse e programáronse os recursos persoais e materiais necesarios, e elaboráronse os orzamentos totais e parciais, indicando condicións de pagamento e os seus prazos.
  - CA4.4. Avaliáronse as ofertas de empresas organizadoras de eventos.
  - CA4.5. Valorouse a importancia de aplicar técnicas de negociación na contratación dos servizos necesarios para reunións e eventos.
  - CA4.6. Tivéronse en conta as xerarquías e os protocolos respecto ás persoas participantes en reunións e eventos.
  - CA4.7. Preveuse a loxística necesaria para a reunión ou o evento de xeito que se reduzan as posibles continxencias, con eficacia e rapidez, e seguindo as normas de seguridade e confidencialidade.

- CA4.8. Recibíronse visitas e clientes/as con cortesía, aplicando as normas de protocolo e transmitindo a imaxe corporativa.
- CA4.9. Distinguíronse as técnicas propias da organización de reunións e eventos nacionais ou internacionais, e establecéronse os indicadores de supervisión e control do desenvolvemento do evento e a análise das causas de incumprimento, no caso de que este se produza.
- CA4.10. Analizáronse os aspectos de seguridade e rigor apropiados en función do tipo de reunión, viaxe ou evento corporativo organizado e/ou os seus asistentes, así como a forma en que pode afectar a organización deste.
- CA4.11. Prevíronse as reclamacións en formas e prazos establecidos, ante incumprimentos das condicións acordadas, segundo a normativa e as pautas da empresa
- RA5. Organiza viaxes e desprazamentos nacionais e internacionais cumprindo os obxectivos e os procedementos establecidos.
  - CA5.1. Prevíronse as necesidades loxísticas de viaxes para as reunións e eventos corporativos.
  - CA5.2. Describíronse os elementos na organización de viaxes nacionais e internacionais.
  - CA5.3. Valorouse a idoneidade do modo de transporte en cada caso.
  - CA5.4. Negociáronse as condicións coas axencias de viaxes ou outros/as provedores/as do servizo.
  - CA5.5. Tivéronse en conta as posibles continxencias, reducíronse e preparáronse alternativas viables.
  - CA5.6. Preparouse a axenda de traballo que se desenvolverá durante a viaxe.
  - CA5.7. Obtívose información sobre os requisitos de documentación persoal, permisos, divisas, fuso horario, vacinacións, control de alfándegas, e protocolo e usos do país de destino.
  - CA5.8. Analizáronse os aspectos de seguridade apropiados en función do tipo de reunión, viaxe ou evento corporativo organizado e/ou os seus asistentes, e a forma en que pode afectar a organización deste.
  - CA5.9. Valoráronse os resultados da organización das viaxes utilizando, se procede, cuestionarios de satisfacción, tendo en conta os obxectivos fixados previamente.
  - CA5.10. Prevíronse as reclamacións en formas e prazos establecidos ante incumprimentos das condicións acordadas, segundo a normativa e as pautas da empresa.

## 1.9.2 Contidos básicos

### BC1. Mellora do ambiente de traballo

- Motivación para o traballo.
- Cultura empresarial e ambiente laboral.
- Reputación ou boa imaxe.
- Xeración de confianza. Técnicas de liderado e dirección de grupos.
- Desenvolvemento de habilidades sociais no ámbito laboral.
- Código deontolóxico empresarial e a súa aplicación nas tarefas diarias.
- Aseguramento da reserva e a confidencialidade.
- Conflito: resolución de conflitos.

- Prevención de conflictos.
- Sistemas de información con accesos restrinxidos.

#### BC2. Coordinación de actuacións no equipo de traballo

- Coordinación de actuacións propias e da dirección ou grupo de traballo a quen se dea soporte.
- Métodos de óptimo aproveitamento do tempo.
- Planificación: organización, realización, seguimento, valoración e proposta de melloras.
- Axendas: tipos e utilidade.
- Aplicacións específicas.

#### BC3. Planificación de tarefas do departamento

- Organización e imaxe corporativa. Organigramas funcionais das organizacións.
- Programación de actividades. Aplicación de recursos e tempos.
- Utilización de gráficos e métodos de control de proxectos.
- Tramitación de documentos.
- Calidade do servizo de secretaría.

#### BC4. Organización de reunións e eventos corporativos

- Eventos de carácter interno e de carácter externo.
- Eventos corporativos

#### BC5. Organización de viaxes e desprazamentos nacionais e internacionais

- Viaxes.
- Planificación da viaxe.
- Seguros de viaxe.
- Axencias de viaxes.
- Orzamento.
- Organización da viaxe.
- Documentación posterior á viaxe.
- Seguridade nos datos e confidencialidade.

### 1.9.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de desenvolvemento de planificación e organización de calquera tipo de tarefas e eventos do directivo ou equipamento ao que se preste servizo, que abrangue aspectos como:

- Planificación de tarefas.
- Control e coordinación de axendas.
- Procedementos de planificación, contratación e xestión de viaxes e eventos competencia do departamento.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse na programación e no control do traballo diario da xerencia ou equipo de traballo ao que se preste servizo.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), c), d), m), o), p) e q) do ciclo formativo, e as competencias a), c), d), m), p) e q).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Análise de técnicas de motivación e mellora do clima laboral.
- Coñecemento e manexo de técnicas de programación de tempos e axendas.
- Avaliación de técnicas de planificación, xestión e control de viaxes e eventos empresariais.

## 1.10 Módulo profesional: Xestión avanzada da información

- Equivalencia en créditos ECTS: 7.
- Código: MP0663.
- Duración: 157 horas.

### 1.10.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Xestiona as facetas administrativas de proxectos empresariais administrando recursos mediante unha aplicación específica de control.
  - CA1.1. Elaborouse unha proposta de xestión administrativa dun proxecto acorde cos obxectivos que se pretendan con el.
  - CA1.2. Definíronse as tarefas que cumpra levar a cabo relacionadas co soporte administrativo do proxecto.
  - CA1.3. Identificáronse as actividades, tarefas e prazos de entrega ou finalización de cada fase dos proxectos.
  - CA1.4. Xestionáronse os recursos, os requisitos (tempos, custos, calidade e recursos humanos) e os riscos derivados do proxecto.
  - CA1.5. Supervisouse e revisouse cada fase do proxecto.
  - CA1.6. Estableceuse a estrutura organizativa asignando os papeis e as responsabilidades.
  - CA1.7. Redactáronse e presentáronse informes aos diversos axentes interesados no proxecto ("stakeholders").
- RA2. Elabora documentos integrando textos, datos, imaxes e gráficos a través das aplicacións informáticas axeitadas.
  - CA2.1. Determinouse o tipo de aplicación ofimática necesaria para a elaboración e a presentación de documentos.
  - CA2.2. Elaboráronse patróns específicos adaptados ao tipo de documento que se vaia elaborar.
  - CA2.3. Realizáronse as macros adecuadas para a automatización de traballos repetitivos.
  - CA2.4. Selecciónanse os datos adecuados para a integración do documento.
  - CA2.5. Efectuouse a combinación da correspondencia a través da selección dos datos necesarios.
  - CA2.6. Utilizáronse páxinas web para a obtención de posibles gráficos, diagramas ou debuxos.
  - CA2.7. Confeccionáronse documentos organizados con formato e presentación adecuados.
  - CA2.8. Presentouse e publicouse o traballo final segundo os requisitos de tempo e forma.
- RA3. Elabora presentacións audiovisuais relacionadas coa xestión empresarial ou de proxectos, utilizando unha aplicación de tratamento de vídeo dixital.
  - CA3.1. Determinouse o equipamento e o material necesario.
  - CA3.2. Elaborouse un guión para a produción audiovisual.

- CA3.3. Describíronse os formatos de audio e vídeo máis habituais.
- CA3.4. Seleccionáronse e ordenáronse os clips de audio e vídeo.
- CA3.5. Introducíronse os ficheiros de audio dixital na aplicación informática.
- CA3.6. Editáronse os ficheiros de audio e vídeo dixital na aplicación informática.
- CA3.7. Inseríronse os títulos e os rótulos necesarios na aplicación informática.
- CA3.8. Efectuouse a autoría e a xeración da presentación en soporte óptico.
- CA3.9. Efectuouse a conversión a outros formatos aptos para a súa difusión por internet.
- RA4. Realiza tarefas de xestión empresarial e de proxectos empregando ferramentas da web 2.0.
  - CA4.1. Utilizáronse aplicacións web para a xestión de mensaxaría electrónica.
  - CA4.2. Realizáronse comunicacións mediante aplicacións web de telefonía e videoconferencia de baixo custo.
  - CA4.3. Manexáronse calendarios e axendas de compromisos mediante aplicacións web.
  - CA4.4. Utilizáronse aplicacións de ofimática colaborativa a través de aplicacións web.
  - CA4.5. Creáronse páxinas web corporativas a través das posibilidades das aplicacións web.
  - CA4.6. Xestionáronse comunicacións mediante mensaxaría instantánea a través aplicacións web.
  - CA4.7. Realizáronse diversas xestións empresariais a través dunha aplicación web de oficina virtual.
- RA5. Administra os documentos a través dun sistema de xestión documental.
  - CA5.1. Determináronse os elementos que compoñen un sistema de xestión documental: bases de datos documentais, hardware, software, redes, usuarios/as e administradores.
  - CA5.2. Escanáronse documentos mediante programas de xestión documental.
  - CA5.3. Almacenáronse, clasificáronse e recuperáronse documentos seguindo os parámetros establecidos.
  - CA5.4. Establecéronse mecanismos de custodia dos documentos.
  - CA5.5. Deseñáronse regras para o fluxo de documentos entre diversos postos da organización ("workflow").
  - CA5.6. Caracterizáronse os condicionantes de tempo e forma na distribución dos documentos.
  - CA5.7. Deseñáronse mecanismos de colaboración na creación de documentos compartidos ("workflow").
  - CA5.8. Cubríronse os estándares de autenticación dos documentos ante diversas instancias públicas e privadas.
  - CA5.9. Valorouse a contribución dos programas de xestión documental á conservación ambiental.

## 1.10.2 Contidos básicos

### BC1. Xestión e administración de proxectos mediante aplicacións de control

- Proxecto: concepto de "project management".



- Organización do proxecto.
- Planificación do proxecto.
- Risco nos proxectos.
- Programación do proxecto: introdución de tarefas, relacións entre elas e asignación de recursos.
- Seguimento e control de proxecto.
- Presentación de resultados: informes e gráficos

#### BC2. Elaboración de documentos mediante a integración de textos, datos, imaxes e gráficos

- Paquetes ofimáticos: uso integrado.
- Patróns de traballo ofimático.
- Automatización do traballo: macros.
- Importación e exportación de datos a documentos.
- Traballo con gráficos.
- Web como fonte de recursos.
- Transferencia da información.
- Revisión do documento final.
- Presentación e publicación do documento final.

#### BC3. Elaboración de presentacións audiovisuais

- Introducción ao vídeo dixital.
- Guión.
- Formatos de ficheiros de audio e vídeo.
- Aplicacións de edición de vídeo dixital.
- Producción do vídeo dixital. Autoría en soportes de discos dixitais.
- Creación de vídeos para a súa difusión por internet.

#### BC4. Xestión empresarial e de proxectos con ferramentas web 2.0

- Aplicacións web.
- Correo web.
- Aplicacións de telefonía e videoconferencia en internet.
- Calendario e axenda electrónica para manexo de eventos por internet.
- Elaboración colaborativa de documentos.
- Creación de páxinas web.
- Integración de ferramentas web: oficina virtual en internet.

#### BC5. Administración de documentos mediante un sistema de xestión documental (SXD)

- Concepto de xestión documental.

- Elementos dun sistema de xestión documental.
- Conversión dixital de documentos.
- Procesos e control da xestión documental.
- Almacenamento da información.
- Sistemas de clasificación de documentos en SXD.
- Creación de copias de seguridade.
- Aspectos legais da xestión documental.

### 1.10.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para dotar o alumnado dos coñecementos para a posta en práctica dun proxecto dentro dunha empresa, así como a integración de diversas aplicacións de ofimática de cara a unha maior eficiencia nestas tarefas, e outras como a xestión das comunicacións.

A función de administración e xestión de proxectos abrangue aspectos como:

- Xestión de proxectos como método para conseguir un obxectivo específico dentro da empresa.
- Uso e aplicación integrados de aplicacións ofimáticas para a presentación de documentos organizados e con formatos.
- Utilización de aplicacións web relacionadas co mundo da comunicación e a xestión de empresas.
- Control dun programa de xestión documental como solución para a organización, o arquivamento e o control do fluxo dos documentos na empresa.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

- Todas as áreas relacionadas co apoio á xestión de proxectos: concepto de tarefas, asignación e control de recursos, e avaliación de resultados.
- Xestión das comunicacións do cargo directivo, do departamento ou do grupo de traballo, a través de ferramentas informáticas.
- Elaboración de presentacións e outras tarefas de comunicación empresarial dos máis diversos tipos (páxinas web corporativas, presentacións de resultados, vendas, oferta comercial, plans internos, etc.), integrando todas as posibilidades técnicas, incluídas as audiovisuais.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais g) e k) do ciclo formativo, e as competencias g) e k).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Creación e xestión dun proxecto mediante unha aplicación informática.
- Deseño de fluxos de traballo e comunicacións en tarefas colaborativas, e asignación e emprego de medios informáticos para a realización destas.
- Integración de aplicacións ofimáticas con incorporación de texto, imaxes, gráficos e datos na creación de documentos administrativos de uso habitual.
- Elaboración de presentacións multimedia e uso de ferramentas web para a comunicación e a xestión da empresa.
- Aplicación de programas de xestión documental.

## 1.11 Módulo profesional: Proxecto de Asistencia á Dirección

- Equivalencia en créditos ECTS: 5.
- Código: MP0664.
- Duración: 26 horas.

### 1.11.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Identifica necesidades do sector produtivo en relación con proxectos tipo que as poidan satisfacer.
  - CA1.1. Clasificáronse as empresas do sector polas súas características organizativas e o tipo de produto ou servizo que ofrecen.
  - CA1.2. Caracterizáronse as empresas tipo e indicouse a súa estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.
  - CA1.3. Identificáronse as necesidades máis demandadas ás empresas.
  - CA1.4. Valoráronse as oportunidades de negocio previsibles no sector.
  - CA1.5. Identificouse o tipo de proxecto requirido para dar resposta ás demandas previstas.
  - CA1.6. Determináronse as características específicas requiridas ao proxecto.
  - CA1.7. Determináronse as obrigas fiscais, laborais e de prevención de riscos, e as súas condicións de aplicación.
  - CA1.8. Identificáronse as axudas e as subvencións para a incorporación de novas tecnoloxías de produción ou de servizo que se propoñan.
  - CA1.9. Elaborouse o guión de traballo para seguir na elaboración do proxecto.
- RA2. Deseña proxectos relacionados coas competencias expresadas no título, onde inclúe e desenvolve as fases que o compoñen.
  - CA2.1. Compilouse información relativa aos aspectos que se vaian tratar no proxecto.
  - CA2.2. Realizouse o estudo da viabilidade técnica do proxecto.
  - CA2.3. Identificáronse as fases ou as partes que compoñen o proxecto, e o seu contido.
  - CA2.4. Establecéronse os obxectivos procurados e identificouse o seu alcance.
  - CA2.5. Prevíronse os recursos materiais e persoais necesarios para realizar o proxecto.
  - CA2.6. Realizouse o orzamento correspondente.
  - CA2.7. Identificáronse as necesidades de financiamento para a posta en marcha do proxecto.
  - CA2.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para o seu deseño.
  - CA2.9. Identificáronse os aspectos que se deben controlar para garantir a calidade do proxecto.
- RA3. Planifica a posta en práctica ou a execución do proxecto, para o que determina o plan de intervención e a documentación asociada.
  - CA3.1. Estableceuse a secuencia de actividades ordenadas en función das necesidades de posta en práctica.

- CA3.2. Determináronse os recursos e a loxística necesarios para cada actividade.
- CA3.3. Identificáronse as necesidades de permisos e autorizacións para levar a cabo as actividades.
- CA3.4. Determináronse os procedementos de actuación ou execución das actividades.
- CA3.5. Identificáronse os riscos inherentes á posta en práctica e definiuse o plan de prevención de riscos, así como os medios e os equipamentos necesarios.
- CA3.6. Planificouse a asignación de recursos materiais e humanos, e os tempos de execución.
- CA3.7. Fíxose a valoración económica que dea resposta ás condicións da posta en práctica.
- CA3.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a posta en práctica ou execución.
- RA4. Define os procedementos para o seguimento e o control na execución do proxecto, e xustifica a selección das variables e dos instrumentos empregados.
  - CA4.1. Definiuse o procedemento de avaliación das actividades ou intervencións.
  - CA4.2. Definíronse os indicadores de calidade para realizar a avaliación.
  - CA4.3. Definiuse o procedemento para a avaliación das incidencias que se poidan presentar durante a realización das actividades, así como a súa solución e o seu rexistro.
  - CA4.4. Definiuse o procedemento para xestionar os cambios nos recursos e nas actividades, incluíndo o sistema para o seu rexistro.
  - CA4.5. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a avaliación das actividades e do proxecto.
  - CA4.6. Estableceuse o procedemento para a participación na avaliación das persoas usuarias ou da clientela, e elaboráronse os documentos específicos.
  - CA4.7. Estableceuse un sistema para garantir o cumprimento do prego de condicións do proxecto, cando este exista.
- RA5. Elabora e expón o informe do proxecto realizado, e xustifica o procedemento seguido.
  - CA5.1. Enunciáronse os obxectivos do proxecto.
  - CA5.2. Describiuse o proceso seguido para a identificación das necesidades das empresas do sector.
  - CA5.3. Describiuse a solución adoptada a partir da documentación xerada no proceso de deseño.
  - CA5.4. Describíronse as actividades en que se divide a execución do proxecto.
  - CA5.5. Xustificáronse as decisións tomadas de planificación da execución do proxecto.
  - CA5.6. Xustificáronse as decisións tomadas de seguimento e control na execución do proxecto.
  - CA5.7. Formuláronse as conclusións do traballo realizado en relación coas necesidades do sector produtivo.
  - CA5.8. Formuláronse, de ser o caso, propostas de mellora.
  - CA5.9. Realizáronse, de ser o caso, as aclaracións solicitadas na exposición.
  - CA5.10. Empregáronse ferramentas informáticas para a presentación dos resultados.

## 1.11.2 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional complementa a formación establecida para o resto dos módulos profesionais que integran o título nas funcións de análise do contexto, deseño do proxecto e organización da execución.

A función de análise do contexto inclúe as subfuncións de compilación de información, identificación de necesidades e estudo de viabilidade.

A función de deseño do proxecto ten como obxectivo establecer as liñas xerais para dar resposta ás necesidades presentadas, concretando os aspectos salientables para a súa realización. Inclúe as subfuncións de definición do proxecto, planificación da intervención e elaboración da documentación.

A función de organización da execución inclúe as subfuncións de programación de actividades, xestión de recursos e supervisión da intervención.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións desenvólvense no sector da administración e a xestión.

Fomentárase e valorárase a creatividade, o espírito crítico e a capacidade de innovación nos procesos realizados, así como a adaptación da formación recibida en supostos laborais e en novas situacións.

O equipo docente exercerá a titoría das seguintes fases de realización do traballo, que se realizarán fundamentalmente de xeito non presencial: estudo das necesidades do sector produtivo, deseño, planificación, e seguimento da execución do proxecto.

A exposición do informe, que realizará todo o alumnado, é parte esencial do proceso de avaliación e defenderase ante o equipo docente.

Polas súas propias características, a formación do módulo relaciónase con todos os obxectivos xerais do ciclo e con todas as competencias profesionais, persoais e sociais, barranto no relativo á posta en práctica de diversos aspectos da intervención deseñada.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo están relacionadas con:

- Execución de traballos en equipo.
- Responsabilidade e autoavaliación do traballo realizado.
- Autonomía e iniciativa persoal.
- Uso das TIC.

## 1.12 Módulo profesional: Formación e orientación laboral

- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Código: MP0665.
- Duración: 107 horas.

### 1.12.1 Unidade formativa 1: Prevención de riscos laborais

- Código: MP0665\_12.
- Duración: 45 horas.

#### 1.12.1.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Recoñece os dereitos e as obrigas dos/as traballadores/as que se relacionan coa seguridade e a saúde laboral.
  - CA1.1. Relacionáronse as condicións laborais coa saúde da persoa traballadora.
  - CA1.2. Distinguíronse os principios da acción preventiva que garanten o dereito á seguridade e á saúde das persoas traballadoras.
  - CA1.3. Apareciuse a importancia da información e da formación como medio para a eliminación ou a redución dos riscos laborais.
  - CA1.4. Comprenderonse as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.
  - CA1.5. Valoráronse as medidas de protección específicas de persoas traballadoras sensibles a determinados riscos, así como as de protección da maternidade e a lactación, e de menores.
  - CA1.6. Analizáronse os dereitos á vixilancia e protección da saúde no sector de administración e xestión.
  - CA1.7. Asumiuse a necesidade de cumprir as obrigas das persoas traballadoras en materia de prevención de riscos laborais.
- RA2. Avalía as situacións de risco derivadas da súa actividade profesional analizando as condicións de traballo e os factores de risco máis habituais do sector de administración e xestión.
  - CA2.1. Determináronse as condicións de traballo con significación para a prevención nos contornos de traballo relacionados co perfil profesional de técnico superior en Asistencia á Dirección.
  - CA2.2. Clasificáronse os factores de risco na actividade e os danos derivados deles.
  - CA2.3. Clasificáronse e describíronse os tipos de danos profesionais, con especial referencia a accidentes de traballo e doenzas profesionais, relacionados co perfil profesional de técnico superior en Asistencia á Dirección.
  - CA2.4. Identificáronse as situacións de risco máis habituais nos contornos de traballo das persoas coa titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
  - CA2.5. Levouse a cabo a avaliación de riscos nun contorno de traballo, real ou simulado, relacionado co sector de actividade.
- RA3. Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.

- CA3.1. Valorouse a importancia dos hábitos preventivos en todos os ámbitos e en todas as actividades da empresa.
- CA3.2. Clasificáronse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre prevención de riscos laborais.
- CA3.3. Determináronse os xeitos de representación das persoas traballadoras na empresa en materia de prevención de riscos.
- CA3.4. Identificáronse os organismos públicos relacionados coa prevención de riscos laborais.
- CA3.5. Valorouse a importancia da existencia dun plan preventivo na empresa que inclúa a secuencia de actuacións para realizar en caso de emerxencia.
- CA3.6. Estableceuse o ámbito dunha prevención integrada nas actividades da empresa, e determináronse as responsabilidades e as funcións de cadaquén.
- CA3.7. Definiuse o contido do plan de prevención nun centro de traballo relacionado co sector profesional da titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- CA3.8. Proxectouse un plan de emerxencia e evacuación para unha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.
- RA4. Determina as medidas de prevención e protección no contorno laboral da titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
  - CA4.1. Definíronse as técnicas e as medidas de prevención e de protección que se deben aplicar para evitar ou diminuír os factores de risco, ou para reducir as súas consecuencias no caso de materializarse.
  - CA4.2. Analizouse o significado e o alcance da sinalización de seguridade de diversos tipos.
  - CA4.3. Seleccionáronse os equipamentos de protección individual (EPI) axeitados ás situacións de risco atopadas.
  - CA4.4. Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.
  - CA4.5. Identificáronse as técnicas de clasificación de persoas feridas en caso de emerxencia, onde existan vítimas de diversa gravidade.
  - CA4.6. Identificáronse as técnicas básicas de primeiros auxilios que se deben aplicar no lugar do accidente ante danos de diversos tipos, así como a composición e o uso da caixa de urxencias.

### 1.12.1.2 Contidos básicos

#### BC1. Dereitos e obrigas en seguridade e saúde laboral

- Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.
- Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.
- Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.
- Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu contorno laboral.
- Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

#### BC2. Avaliación de riscos profesionais

- Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicosociais.

- Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que se poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.
- Riscos específicos no sector de administración e xestión en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.
- Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector de administración e xestión.

### BC3. Planificación da prevención de riscos na empresa

- Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.
- Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.
- Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.
- Planificación da prevención na empresa.
- Plans de emerxencia e de evacuación en contornos de traballo.
- Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.
- Participación na planificación e na posta en práctica dos plans de prevención.

### BC4. Aplicación de medidas de prevención e protección na empresa

- Medidas de prevención e protección individual e colectiva.
- Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.
- Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.
- Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

## 1.12.2 Unidade formativa 2: Equipos de traballo, dereito do traballo e da Seguridade Social, e procura de emprego

- Código: MP0665\_22.
- Duración: 62 horas.

### 1.12.2.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.
  - CA1.1. Identificáronse os equipos de traballo en situacións de traballo relacionadas co perfil de técnico superior en Asistencia á Dirección e valoráronse as súas vantaxes sobre o traballo individual.
  - CA1.2. Determináronse as características do equipo de traballo eficaz fronte ás dos equipos ineficaces.
  - CA1.3. Adoptáronse responsablemente os papeis asignados para a eficiencia e a eficacia do equipo de traballo.
  - CA1.4. Empregáronse axeitadamente as técnicas de comunicación no equipo de traballo para recibir e transmitir instrucións e coordinar as tarefas.
  - CA1.5. Determináronse procedementos para a resolución dos conflitos identificados no seo do equipo de traballo.



- CA1.6. Aceptáronse de forma responsable as decisións adoptadas no seo do equipo de traballo.
- CA1.7. Analizáronse os obxectivos alcanzados polo equipo de traballo en relación cos obxectivos establecidos, e coa participación responsable e activa dos seus membros.
- RA2. Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.
  - CA2.1. Identificáronse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.
  - CA2.2. Distinguíronse os principais organismos que interveñen nas relacións laborais.
  - CA2.3. Identificáronse os elementos esenciais dun contrato de traballo.
  - CA2.4. Analizáronse as principais modalidades de contratación e identificáronse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.
  - CA2.5. Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.
  - CA2.6. Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en Asistencia á Dirección.
  - CA2.7. Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.
  - CA2.8. Analizouse o recibo de salarios e identificáronse os principais elementos que o integran.
  - CA2.9. Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.
  - CA2.10. Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.
  - CA2.11. Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.
  - CA2.12. Identificáronse as características definatorias dos novos contornos de organización do traballo.
- RA3. Determina a acción protectora do sistema da Seguridade Social ante as contingencias cubertas, e identifica as clases de prestacións.
  - CA3.1. Valórouse o papel da Seguridade Social como pilar esencial do Estado social e para a mellora da calidade de vida da cidadanía.
  - CA3.2. Delimitouse o funcionamento e a estrutura do sistema de Seguridade Social.
  - CA3.3. Identificáronse, nun suposto sinxelo, as bases de cotización dunha persoa traballadora e as cotas correspondentes a ela e á empresa.
  - CA3.4. Determináronse as principais prestacións contributivas de Seguridade Social, os seus requisitos e a súa duración, e realizouse o cálculo da súa contía nalgúns supostos prácticos.
  - CA3.5. Determináronse as posibles situacións legais de desemprego en supostos prácticos sinxelos, e realizouse o cálculo da duración e da contía dunha prestación por desemprego de nivel contributivo básico.
- RA4. Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.
  - CA4.1. Valoráronse as propias aspiracións, motivacións, actitudes e capacidades que permitan a toma de decisións profesionais.

- CA4.2. Tomouse conciencia da importancia da formación permanente como factor clave para a empregabilidade e a adaptación ás exigencias do proceso produtivo.
- CA4.3. Valoráronse as oportunidades de formación e emprego noutros estados da Unión Europea.
- CA4.4. Valorouse o principio de non-discriminación e de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego e nas condicións de traballo.
- CA4.5. Deseñáronse os itinerarios formativos profesionais relacionados co perfil profesional de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- CA4.6. Determináronse as competencias e as capacidades requiridas para a actividade profesional relacionada co perfil do título, e seleccionouse a formación precisa para as mellorar e permitir unha axeitada inserción laboral.
- CA4.7. Identificáronse as principais fontes de emprego e de inserción laboral para as persoas coa titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- CA4.8. Empregáronse adecuadamente as técnicas e os instrumentos de procura de emprego.
- CA4.9. Prevíronse as alternativas de autoemprego nos sectores profesionais relacionados co título.

### 1.12.2.2 Contidos básicos

#### BC1. Xestión do conflito e equipos de traballo

- Diferenciación entre grupo e equipo de traballo.
- Valoración das vantaxes e os inconvenientes do traballo de equipo para a eficacia da organización.
- Equipos no sector de administración e xestión segundo as funcións que desempeñen.
- Dinámicas de grupo.
- Equipos de traballo eficaces e eficientes.
- Participación no equipo de traballo: desempeño de papeis, comunicación e responsabilidade.
- Conflito: características, tipos, causas e etapas.
- Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

#### BC2. Contrato de traballo

- Dereito do traballo.
- Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.
- Análise da relación laboral individual.
- Dereitos e deberes derivados da relación laboral.
- Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.
- Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.
- Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

- Sindicatos e asociacións empresariais.
- Representación das persoas traballadoras na empresa.
- Conflitos colectivos.
- Novos contornos de organización do traballo.

### BC3. Seguridade Social, emprego e desemprego

- A Seguridade Social como pilar do Estado social.
- Estrutura do sistema de Seguridade Social.
- Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de Seguridade Social.
- Protección por desemprego.
- Prestacións contributivas da Seguridade Social.

### BC4. Procura activa de emprego

- Coñecemento dos propios intereses e das propias capacidades formativo-profesionais.
- Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- Oportunidades de aprendizaxe e emprego en Europa.
- Itinerarios formativos relacionados coa titulación de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- Definición e análise do sector profesional do título de técnico superior en Asistencia á Dirección.
- Proceso de toma de decisións.
- Proceso de procura de emprego no sector de actividade.
- Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

## 1.12.3 Orientacións pedagóxicas

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumnado se poida inserir laboralmente e desenvolver a súa carreira profesional no sector de administración e xestión.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais (ñ), o), p), q), s), t), u) e w) do ciclo formativo, e as competencias (ñ), o), p), q), r), s) e u).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Manexo das fontes de información para a elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial no referente ao sector de administración e xestión.
- Posta en práctica de técnicas activas de procura de emprego:
  - Realización de probas de orientación e dinámicas sobre as propias aspiracións, competencias e capacidades.
  - Manexo de fontes de información, incluídos os recursos de internet para a procura de emprego.

- Preparación e realización de cartas de presentación e currículos (potenciarase o emprego doutros idiomas oficiais na Unión Europea no manexo de información e elaboración do currículo Europass).
- Familiarización coas probas de selección de persoal, en particular a entrevista de traballo.
- Identificación de ofertas de emprego público ás que se pode acceder en función da titulación, e resposta á súa convocatoria.
- Formación de equipos na aula para a realización de actividades mediante o emprego de técnicas de traballo en equipo.
- Estudo das condicións de traballo do sector de administración e xestión a través do manexo da normativa laboral, dos contratos máis comunmente utilizados e do convenio colectivo de aplicación no sector de administración e xestión.
- Superación de calquera forma de discriminación no acceso ao emprego e no desenvolvemento profesional.
- Análise da normativa de prevención de riscos laborais que lle permita a avaliación dos riscos derivados das actividades desenvolvidas no sector produtivo, así como a colaboración na definición dun plan de prevención para a empresa e das medidas necesarias para a súa posta en práctica.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión a internet e que polo menos dúas sesións de traballo semanais sexan consecutivas.

## 1.13 Módulo profesional: Formación en centros de traballo

- Equivalencia en créditos ECTS: 22.
- Código: MP0667.
- Duración: 384 horas.

### 1.13.1 Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

- RA1. Identifica a estrutura e a organización da empresa, tendo en conta a súa relación coa produción e a comercialización dos produtos que obtén.
  - CA1.1. Identificouse a estrutura organizativa da empresa e as funcións de cada área.
  - CA1.2. Comparouse a estrutura da empresa coas organizacións empresariais tipo existentes no sector.
  - CA1.3. Identificáronse os elementos que constitúen a rede loxística da empresa: provedores/as, clientela, sistemas de produción e almacenaxe, etc.
  - CA1.4. Identificáronse os procedementos de traballo no desenvolvemento da prestación de servizo.
  - CA1.5. Valoráronse as competencias necesarias dos recursos humanos para o desenvolvemento óptimo da actividade.
  - CA1.6. Valorouse a idoneidade das canles de difusión máis frecuentes nesta actividade.
- RA2. Aмосa hábitos éticos e laborais no desenvolvemento da súa actividade profesional, de acordo coas características do posto de traballo e cos procedementos establecidos na empresa.
  - CA2.1. Recoñecéronse e xustificáronse:
    - Disponibilidade persoal e temporal necesarias no posto de traballo.
    - Actitudes persoais (puntualidade, empatía, etc.) e profesionais (orde, limpeza, responsabilidade, etc.) necesarias para o posto de traballo.
    - Requisitos actitudinais ante a prevención de riscos na actividade profesional.
    - Requisitos actitudinais referidos á calidade na actividade profesional.
    - Actitudes relacionais co propio equipo de traballo e coa xerarquía establecida na empresa.
    - Actitudes relacionadas coa documentación das actividades realizadas no ámbito laboral.
    - Necesidades formativas para a inserción e a reinserción laboral no ámbito científico e técnico do bo facer profesional.
  - CA2.2. Identificáronse as normas de prevención de riscos laborais e os aspectos fundamentais da lei de prevención de riscos laborais de aplicación na actividade profesional.
  - CA2.3. Puxéronse en marcha os equipamentos de protección individual segundo os riscos da actividade profesional e as normas da empresa.
  - CA2.4. Mantívose unha actitude de respecto polo ambiente nas actividades desenvolvidas.
  - CA2.5. Mantivéronse organizados, limpos e libres de obstáculos o posto de traballo e a área correspondente ao desenvolvemento da actividade.

- CA2.6. Responsabilizouse do traballo asignado interpretando e cumprindo as instrucións recibidas.
  - CA2.7. Estableceuse unha comunicación eficaz coa persoa responsable en cada situación e cos membros do equipo.
  - CA2.8. Coordinouse co resto do equipo e comunicou as incidencias salientables.
  - CA2.9. Valorouse a importancia da súa actividade e a necesidade de adaptación aos cambios de tarefas.
  - CA2.10. Responsabilizouse da aplicación das normas e os procedementos no desenvolvemento do seu traballo.
- RA3. Elabora e tramita calquera tipo de documentos, e xestiona as comunicacións relacionados coas áreas administrativas da empresa, empregando medios, equipamentos e instrumentos de control, segundo os procedementos da empresa e o sector.
    - CA3.1. Detectáronse as necesidades de comunicación dos procesos de traballo.
    - CA3.2. Identificáronse os equipamentos e os instrumentos para a elaboración e o seguimento da documentación.
    - CA3.3. Interpretouse o contido dos documentos e as xestións de inicio da tarefa, para os documentar segundo procedementos.
    - CA3.4. Verificouse o cumprimento da normativa aplicable.
    - CA3.5. Verificouse o cumprimento da petición de compra e os requisitos establecidos para as materias primas solicitadas.
    - CA3.6. Acomodouse o estilo, o medio de comunicación e a documentación á clientela ou a instancia demandante do produto ou servizo.
    - CA3.7. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.
  - RA4. Planifica e desenvolve tarefas de apoio á xerencia, o grupo de traballo ou o proxecto relacionadas coa xestión de procesos de todos os ámbitos da empresa, propón liñas de actuación e supervisa as tarefas do equipo ao seu cargo.
    - RA4.1. Deducíronse as necesidades de actuación con respecto aos procesos periódicos e non periódicos relacionados coa xestión de procesos de todos os ámbitos da empresa ou do organismo.
    - RA4.2. Tivéronse en conta as posibles necesidades de coordinación co resto do equipo de administración e con outros departamentos.
    - RA4.3. Determináronse os procedementos intermedios de documentación e tramitación, tendo en conta as necesidades dos procesos administrativos e de apoio á xerencia.
    - RA4.4. Determináronse os procesos, buscando unha utilización racional dos recursos materiais e enerxéticos.
    - RA4.5. Prevíronse e determináronse as necesidades relacionadas co desenvolvemento das fases e as técnicas propias do apoio á función directiva.
    - RA4.6. Determináronse as posibles medidas de corrección en función dos resultados obtidos.
    - RA4.7. Caracterizáronse e realizáronse as valoracións de custos das actuacións da súa competencia para propor aos/ás seus/súas superiores ou decidir entre varias alternativas.

### **1.13.2 Orientacións pedagóxicas**

Este módulo profesional contribúe a completar as competencias do título de técnico superior en Asistencia á Dirección e os obxectivos xerais do ciclo, tanto os que se alcanzaran no centro educativo como os de difícil consecución nel.

## 2. Anexo II

### A) Espazos mínimos

Espazo formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grao de utilización
Aula polivalente.	60	40	43 %
Aula de administración e xestión.	90	60	57 %

- A consellería con competencias en materia de educación poderá autorizar unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reducir os espazos formativos proporcionalmente ao número de alumnos e alumnas, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.
- O grao de utilización expresa en tanto por cento a ocupación en horas do espazo prevista para a impartición das ensinanzas no centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto da duración total destas.
- Na marxe permitida polo grao de utilización, os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos ou alumnas que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.
- En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas aos espazos formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.

### B) Equipamentos mínimos

Equipamento
<ul style="list-style-type: none"><li>– Equipamentos informáticos e audiovisuais. Software.</li><li>– Dispositivos de adquisición de datos: cámaras, micrófono, escáner, etc.</li><li>– Instalación de rede con acceso a internet.</li><li>– Impresora multifunción con conexión á rede.</li><li>– Moblaxe de aula.</li><li>– Dispositivos electrónicos de almacenamento de datos.</li><li>– Equipamento de telefonía.</li><li>– Fax.</li><li>– Mesas de oficina equipadas con:<ul style="list-style-type: none"><li>– Computador instalado na rede común con conexión a internet.</li><li>– Sistema operativo.</li><li>– Aplicacións informáticas de propósito xeral: mecanografía, procesador de textos, folla de cálculo, base de datos, presentacións, correo electrónico, axenda electrónica, retoque fotográfico, compresores, edición de vídeo, edición de páxinas web e antivirus.</li><li>– Aplicacións informáticas de xestión administrativa: paquetes integrados de xestión de persoal, compravenda, contabilidade e almacén.</li><li>– Sistemas de tramitación electrónica.</li><li>– Atrís para copia de datos.</li><li>– Altosfalantes e/ou auriculares.</li></ul></li><li>– Moblaxe e material diverso de oficina: archivadores convencionais de documentación, cartafolios de arquivamento, grampadoras, perforadoras, tesoiras, encadernadoras, plastificadoras e trituradora de documentos.</li><li>– Documentación oficial das administracións públicas.</li><li>– Dicionarios profesionais dos idiomas de uso no ciclo.</li></ul>



### 3. Anexo III

#### A) Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
▪ MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0180. Segunda lingua estranxeira.	Lingua Estranxeira.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0649. Ofimática e proceso da información.	Procesos de Xestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
▪ MP0650. Proceso integral da actividade comercial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.	Procesos de Xestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
▪ MP0661. Protocolo empresarial.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0662. Organización de eventos empresariais.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
▪ MP0663. Xestión avanzada da información.	Procesos de Xestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
▪ MP0664. Proxecto de Asistencia á Dirección.	Administración de Empresas.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
	Procesos de Xestión Administrativa.	Profesorado técnico de formación profesional.
▪ MP0665. Formación e orientación laboral.	Formación e Orientación Laboral.	Catedráticos/as de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.

#### B) Titulacións equivalentes para efectos de docencia

Corpos	Especialidades	Titulacións
▪ Profesorado de ensino secundario.	Formación e Orientación Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diplomado/a en Ciencias Empresariais.</li> <li>– Diplomado/a en Relacións Laborais</li> <li>– Diplomado/a en Traballo Social.</li> <li>– Diplomado/a en Educación Social.</li> <li>– Diplomado/a en Xestión e Administración Pública.</li> </ul>
	Administración de Empresas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diplomado/a en Ciencias Empresariais.</li> <li>– Diplomado/a en Xestión e Administración Pública.</li> </ul>

**C) Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que conforman o título para os centros de titularidade privada e doutras administracións distintas da educativa, e orientacións para a Administración educativa**

Módulos profesionais	Titulacións
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP0179. Inglés.</li> <li>▪ MP0180. Segunda lingua estranxeira.</li> <li>▪ MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.</li> <li>▪ MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.</li> <li>▪ MP0650. Proceso integral da actividade comercial.</li> <li>▪ MP0661. Protocolo empresarial.</li> <li>▪ MP0662. Organización de eventos empresariais.</li> <li>▪ MP0665. Formación e orientación laboral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes para os efectos de docencia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP0649. Ofimática e proceso da información.</li> <li>▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.</li> <li>▪ MP0663. Xestión avanzada da información.</li> <li>▪ MP0664. Proxecto de Asistencia á Dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes.</li> <li>▪ Diplomado/a, enxeñeiro/a técnico/a ou arquitecto/a técnico/a, ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes.</li> </ul>

## 4. Anexo IV

### Validacións entre módulos profesionais de títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990 (LOXSE) e os establecidos no título de técnico superior en Asistencia á Dirección ao abeiro da Lei orgánica 2/2006

Módulos profesionais incluídos nos ciclos formativos establecidos na LOXSE	Módulos profesionais do ciclo formativo (LOE): Asistencia á Dirección
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Lingua estranxeira (inglés).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0179. Inglés.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Segunda lingua estranxeira.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0180. Segunda lingua estranxeira</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elementos de dereito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Xestión de datos.</li><li>▪ Elaboración e presentación de documentos e información.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0649. Ofimática e proceso da información.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comunicación e relacións profesionais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organización do servizo e traballos de secretariado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0662. Organización de eventos empresariais.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Formación en centro de traballo do título de técnico superior en Secretariado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ MP0667. Formación en centros de traballo.</li></ul>

## 5. Anexo V

### A) Correspondencia das unidades de competencia acreditadas consonte o establecido no artigo 8 da Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, cos módulos profesionais para a súa validación

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionais validables
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0984_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario/a competente, nas actividades de asistencia á dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0179. Inglés. (*)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0985_2: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario/a independente, nas actividades de asistencia á dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0180. Segunda lingua estranxeira. (*)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0988_3: preparar e presentar expedientes e documentación xurídica e empresarial ante organismos e administracións públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0238_3: realizar o apoio administrativo ás tarefas de selección, formación e desenvolvemento de recursos humanos.</li> <li>UC0980_2: efectuar as actividades de apoio administrativo de recursos humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0233_2: manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación.</li> <li>UC0986_3: elaborar documentación e presentacións profesionais en distintos formatos.</li> <li>UC0987_3: administrar os sistemas de información e arquivo en soporte convencional e informático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0649. Ofimática e proceso da información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0500_3: xestionar e controlar a tesouraría e o seu orzamento.</li> <li>UC0979_2: realizar as xestións administrativas de tesouraría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0650. Proceso integral da actividade comercial.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0982_3: administrar e xestionar con autonomía as comunicacións da dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0651. Comunicación e atención á clientela.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0983_3: xestionar de xeito proactivo actividades de asistencia á dirección en materia de organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0662. Organización de eventos empresariais.</li> </ul>

(\*) Poderá validarse de acordo co disposto no artigo 66.4 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

### B) Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación

Módulos profesionais superados	Unidades de competencia acreditables
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0179. Inglés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0984_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario/a competente, nas actividades de asistencia á dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0180. Segunda lingua estranxeira.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0985_2: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario/a independente, nas actividades de asistencia á dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0988_3: preparar e presentar expedientes e documentación xurídica e empresarial ante organismos e administracións públicas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0238_3: realizar o apoio administrativo ás tarefas de selección, formación e desenvolvemento de recursos humanos.</li> <li>UC0980_2: efectuar as actividades de apoio administrativo de recursos humanos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MP0649. Ofimática e proceso da información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UC0233_2: manexar aplicacións ofimáticas na xestión da información e a documentación.</li> <li>UC0986_3: elaborar documentación e presentacións profesionais en distintos formatos.</li> <li>UC0987_3: administrar os sistemas de información e arquivo en</li> </ul>

Módulos profesionais superados	Unidades de competencia acreditables
	soporte convencional e informático.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP0650. Proceso integral da actividade comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UC0500_3: xestionar e controlar a tesouraría e o seu orzamento.</li> <li>▪ UC0979_2: realizar as xestións administrativas de tesouraría.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UC0982_3: administrar e xestionar con autonomía as comunicacións da dirección.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MP0662. Organización de eventos empresariais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ UC0983_3: xestionar de xeito proactivo actividades de asistencia á dirección en materia de organización.</li> </ul>

## 6. Anexo VI

### Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo de grao superior de Asistencia á Dirección para o réxime ordinario

Curso	Módulo	Duración	Especialidade do profesorado
1º	▪ MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	▪ MP0647. Xestión da documentación xurídica e empresarial.	80	Administración de Empresas.
1º	▪ MP0648. Recursos humanos e responsabilidade social corporativa.	80	Administración de Empresas.
1º	▪ MP0649. Ofimática e proceso da información.	240	Procesos de Xestión Administrativa.
1º	▪ MP0650. Proceso integral da actividade comercial.	133	Administración de Empresas.
1º	▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.	160	Procesos de Xestión Administrativa.
1º	▪ MP0665. Formación e orientación laboral.	107	Formación e Orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	▪ MP0180. Segunda lingua estranxeira.	157	Lingua Estranxeira.
2º	▪ MP0661. Protocolo empresarial.	158	Administración de Empresas.
2º	▪ MP0662. Organización de eventos empresariais.	158	Administración de Empresas.
2º	▪ MP0663. Xestión avanzada da información.	157	Procesos de Xestión Administrativa.
Total 2º (FCE)		630	
2º	▪ MP0664. Proxecto de Asistencia á Dirección.	26	Administración de Empresas. Procesos de Xestión Administrativa.
2º	▪ MP0667. Formación en centros de traballo.	384	

## 7. Anexo VII

---

### Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
▪ MP0649. Ofimática e proceso da información.	▪ MP0649_13. Operatoria de teclados.	52
	▪ MP0649_23. Aplicacións informáticas de xestión.	135
	▪ MP0649_33. Multimedia.	53
▪ MP0651. Comunicación e atención á clientela.	▪ MP0651_12. Comunicación e arquivamento.	105
	▪ MP0651_22. Atención á clientela.	55
▪ MP0665. Formación e orientación laboral.	▪ MP0665_12. Prevención de riscos laborais.	45
	▪ MP0665_22. Equipamentos de traballo, dereito do traballo e da Seguridade Social, e procura de emprego.	62