

## Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació

*ORDE 37/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, per la qual s'establix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau mitjà corresponent al títol de Tècnic en Gestió Administrativa. [2012/6648]*

### ÍNDIX

Preàmbul  
Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació  
Article 2. Currículum  
Article 3. Organització i distribució horària  
Article 4. Mòdul professional Formació en Centres de Treball  
Article 5. Espais i equipament  
Article 6. Professorat  
Article 7. Docència en anglès  
Article 8. Autonomia dels centres  
Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances  
Article 10. Avaluació, promoció i acreditació  
Article 11. Adaptació als diferents tipus i destinataris de l'oferta educativa  
Disposició addicional primera. Calendari d'implantació  
Disposició addicional segona. Autorització de centres docents  
Disposició addicional tercera. Requisits del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'Administració educativa  
Disposició addicional quarta. Incidència en les dotacions de gasto.  
Disposició transitòria. Procés de transició i drets de l'alumnat que curse el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu  
Disposició final primera. Habilitació reglamentària  
Disposició final segona. Entrada en vigor  
Annex I. Mòduls professionals  
Annex II. Seqüenciació i distribució horària setmanal dels mòduls professionals  
Annex III. Professorat  
Annex IV. Currículum mòdul professional: Anglès Tècnic II-M  
Annex V. Espais mínims  
Annex VI. Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres administracions diferents de l'educativa.

### PREÀMBUL

La Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de Reforma de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 53, estableix que és de la competència exclusiva de la Generalitat la regulació i administració de l'ensenyança en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, en l'àmbit de les seues competències, sense perjudici del que disposa l'article vint-i-set de la Constitució i les lleis orgàniques que, conforme a l'apartat u del seu article huitanta-u, la despleguen.

Una vegada aprovat i publicat en el *Butlletí Oficial de l'Estat* el Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa i es fixen les seues ensenyances mínimes, els continguts bàsics de les quals representen el 55 per cent de la duració total del currículum d'este cicle formatiu, establida en 2000 hores, en virtut del que disposa l'article 10.1 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; en els articles 6.2 i 39.6 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en el capítol I del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, i segons allò que es fixa en l'article 10.2 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; en els articles 6.3 i 39.4 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en els articles 8.2 i 8.3 del Reial Decret 1147/2011, de 29

## Conselleria de Educación, Formación y Empleo

*ORDEN 37/2012, de 22 de junio, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo de grado medio correspondiente al título de Técnico en Gestión Administrativa. [2012/6648]*

### ÍNDICE

Preámbulo  
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación  
Artículo 2. Currículo  
Artículo 3. Organización y distribución horaria  
Artículo 4. Módulo profesional Formación en Centros de Trabajo  
Artículo 5. Espacios y equipamiento  
Artículo 6. Profesorado  
Artículo 7. Docencia en inglés  
Artículo 8. Autonomía de los centros  
Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas  
Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación  
Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y destinatarios de la oferta educativa  
Disposición adicional primera. Calendario de implantación  
Disposición adicional segunda. Autorización de centros docentes  
Disposición adicional tercera. Requisitos del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la administración educativa  
Disposición adicional cuarta. Incidencia en las dotaciones de gasto.  
Disposición transitoria. Proceso de transición y derechos del alumnado que esté cursando el ciclo formativo establecido para la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo  
Disposición final primera. Habilitación reglamentaria  
Disposición final segunda. Entrada en vigor  
Anexo I. Módulos profesionales  
Anexo II. Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales  
Anexo III. Profesorado  
Anexo IV. Currículo módulo profesional: Inglés Técnico II-M  
Anexo V. Espacios mínimos  
Anexo VI. Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras administraciones distintas de la educativa.

### PREÁMBULO

La Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en su artículo 53, establece que es de la competencia exclusiva de la Generalitat la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo veintisiete de la Constitución y en las leyes orgánicas que, conforme al apartado uno de su artículo ochenta y uno, la desarrollen.

Una vez aprobado y publicado en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas, cuyos contenidos básicos representan el 55 por ciento de la duración total del currículum de este ciclo formativo, establecida en 2000 horas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional; en los artículos 6.2 y 39.6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el capítulo I del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, y según lo fijado en el artículo 10.2 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional; en los artículos 6.3 y 39.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en los artículos 8.2 y 8.3

de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, és procedent, tenint en compte els aspectes definits en la normativa anteriorment mencionada, establir el currículum complet d'estes noves ensenyances de Formació Professional Inicial vinculades al títol mencionat en l'àmbit d'esta comunitat autònoma, ampliant i contextualitzant els continguts dels mòduls professionals i respectant el perfil professional d'aquell.

En la definició d'este currículum s'han tingut en compte les característiques educatives, així com les socioproductives i laborals, de la Comunitat Valenciana, a fi de donar resposta a les necessitats generals de qualificació dels recursos humans per a la seua incorporació a l'estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sense cap perjudici a la mobilitat de l'alumnat.

S'ha prestat especial atenció a les àrees prioritàries definides per la disposició addicional tercera de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional, per mitjà de la definició de continguts de prevenció de riscos laborals, que permeten que tot l'alumnat pugua obtenir el certificat de tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, Nivell Bàsic, expedit d'acord amb el que disposa el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Servicis de Prevenció, i augmentant en el currículum formació en la llengua anglesa.

Este currículum requereix una posterior concreció en les programacions que l'equip docent ha d'elaborar, les quals han d'incorporar el disseny d'activitats d'aprenentatge i el desenrotllament d'actuacions flexibles que, en el marc de la normativa que regula l'organització dels centres, possibiliten adequacions particulars del currículum en cada centre docent d'acord amb els recursos disponibles, sense que en cap cas supose la supressió d'objectius que afecten la competència general del títol.

En virtut del que s'ha exposat anteriorment, i segons allò que es fixa en l'article 8.2 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la formació professional del sistema educatiu, vista la proposta de la Direcció General de Formació i Qualificació Professional de data 12 de juny de 2012, amb un informe previ del Consell Valencià de la Formació Professional i conforme amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en exercici de les atribucions que em conferixen l'article 28.e) de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell, modificada per la Llei 12/2007, de 20 de març, de la Generalitat, i el Decret 98/2011, de 26 d'agost, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació,

## ORDENE

### *Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació*

1. La present orde té com a objecte establir el currículum del cicle formatiu de grau mitjà vinculat al títol de Tècnic en Gestió Administrativa, tenint en compte les característiques socioproductives, laborals i educatives de la Comunitat Valenciana. A este efecte, la identificació del títol, el perfil professional que està expressat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i la relació de qualificacions i, si és el cas, les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com l'entorn professional i la prospectiva del títol en el sector o sectors són els que es definixen en el títol de Tècnic en Gestió Administrativa determinat en el Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'establix el mencionat títol i les seues ensenyances mínimes.

2. El que disposa esta orde serà aplicable en els centres docents que desenrotllen les ensenyances del cicle formatiu de grau mitjà de Gestió Administrativa ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

### *Article 2. Currículum*

1. La duració total del currículum d'este cicle formatiu, incloent-hi tant la càrrega lectiva dels seus mòduls professionals com la càrrega lectiva reservada per a la docència en anglés, és de 2.000 hores.

2. Els seus objectius generals, els mòduls professionals i els objectius dels dits mòduls professionals, expressats en termes de resultats d'aprenentatge i els seus criteris d'avaluació, així com les orientacions

del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, procede, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa anteriormente citada, establecer el currículo completo de estas nuevas enseñanzas de Formación Profesional Inicial vinculadas al título mencionado en el ámbito de esta comunidad autónoma, ampliando y contextualizando los contenidos de los módulos profesionales, respetando el perfil profesional del mismo.

En la definición de este currículo se han tenido en cuenta las características educativas, así como las socio-productivas y laborales, de la Comunitat Valenciana, con el fin de dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio alguno a la movilidad del alumnado.

Se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, que permitan que todo el alumnado pueda obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y aumentando en el currículo formación en la lengua inglesa.

Este currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y según lo fijado en el artículo 8.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, vista la propuesta de la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional de fecha 12 de junio de 2012, previo informe del Consejo Valenciano de la Formación Profesional y conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en exercici de les atribucions que me confieren el artículo 28.e) de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, modificada por la Ley 12/2007, de 20 de marzo, de la Generalitat, y el Decreto 98/2011, de 26 de agosto, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo,

## ORDENO

### *Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación*

1. La presente orden tiene por objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado medio vinculado al título de Técnico en Gestión Administrativa, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de la Comunitat Valenciana. A estos efectos, la identificación del título, el perfil profesional que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y la relación de cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como el entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores son los que se definen en el título de Técnico en Gestión Administrativa determinado en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el mencionado título y sus enseñanzas mínimas.

2. Lo dispuesto en esta orden será de aplicación en los centros docentes que desarrollen las enseñanzas del ciclo formativo de grado medio de Gestión Administrativa ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

### *Artículo 2. Currículo*

1. La duración total del currículo de este ciclo formativo, incluida tanto la carga lectiva de sus módulos profesionales como la carga lectiva reservada para la docencia en inglés, es de 2.000 horas.

2. Sus objetivos generales, los módulos profesionales y los objetivos de dichos módulos profesionales, expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación, así como las orientaciones

pedagògiques, són els que s'establixen per a cada un d'aquells en el Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre.

3. Els continguts i la càrrega lectiva completa d'estos mòduls professionals s'establixen en l'annex I de la present orde.

#### *Article 3. Organització i distribució horària*

La impartició dels mòduls professionals d'este cicle formatiu, quan s'oferisca en règim presencial ordinari, s'organitzarà en dos cursos acadèmics. La seqüenciació en cada curs acadèmic, la seua càrrega lectiva completa i la distribució horària setmanal es concreten en l'annex II de la present orde.

#### *Article 4. Mòdul professional Formació en Centres de Treball*

El mòdul professional de Formació en Centres de Treball es realitzarà, amb caràcter general, en el tercer trimestre del segon curs.

#### *Article 5. Espais i equipament*

Els espais mínims que han de reunir els centres educatius per a permetre el desenvolupament de les ensenyances d'este cicle formatiu, complint la normativa sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa sobre seguretat i salut en el lloc de treball, són els establits en l'annex V d'esta orde.

Els espais formatius establits poden ser ocupats per diferents grups d'alumnat que cursen el mateix o altres cicles formatius o etapes educatives, i no necessàriament han de diferenciar-se per mitjà de tancaaments.

L'equipament, a més de ser el necessari i suficient per a garantir l'adquisició dels resultats d'aprenentatge i la qualitat de l'ensenyança a l'alumnat segons el sistema de qualitat adoptat, haurà de complir les condicions següents:

a) Els equips, màquines, etc., disposaran de la instal·lació necessària per al seu funcionament correcte i compliran les normes de seguretat i prevenció de riscos i totes les altres que siguen aplicables.

b) La seua quantitat i característiques hauran d'estar en funció del nombre d'alumnes i permetre l'adquisició dels resultats d'aprenentatge, tenint en compte els criteris d'avaluació i els continguts que s'inclouen en cada un dels mòduls professionals que s'impartisquen en els referits espais.

#### *Article 6. Professorat*

6.1. Els aspectes que es referixen a les especialitats del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de Gestió Administrativa indicats en el punt 2 de l'article 2 de la present orde, segons el que preveu la normativa estatal de caràcter bàsic, són els establits actualment en l'annex III.A) del Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, i en l'annex III de la present orde es determinen les especialitats i, si és el cas, les condicions de formació inicial del professorat amb atribució docent en el mòdul professional d'Anglès Tècnic inclòs en l'article 7.

6.2. A fi de garantir la qualitat d'estes ensenyances, el professorat dels centres docents no pertanyents a l'administració educativa ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat, per a poder impartir els mòduls professionals que conformen el cicle formatiu hauran de posseir la corresponent titulació acadèmica que es concreta en l'annex VI de la present orde i a més acreditar la formació pedagògica i didàctica a què fa referència l'article 100.2 de la LOE. La titulació acadèmica universitària requerida s'adaptarà a la seua equivalència de grau/màster universitari.

#### *Article 7. Docència en anglès*

A fi que l'alumnat conega la llengua anglesa, en els seus vessants oral i escrit, que li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'altres països, realitzar propostes d'innovació en el seu àmbit professional i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d'este cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de manera integrada en dos mòduls professionals entre els que componen la totalitat del cicle formatiu.

1. Estos mòduls seran impartits de manera voluntària pel professorat que hi tinga atribució docent que, a més, posseïska l'habilitació

pedagògiques, son los que se establecen para cada uno de ellos en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre.

3. Los contenidos y la carga lectiva completa de estos módulos profesionales se establecen en el anexo I de la presente orden.

#### *Artículo 3. Organización y distribución horaria*

La impartición de los módulos profesionales de este ciclo formativo, cuando se oferte en régimen presencial ordinario, se organizara en dos cursos académicos. La secuenciación en cada curso académico, su carga lectiva completa y la distribución horaria semanal se concretan en el anexo II de la presente orden.

#### *Artículo 4. Módulo profesional Formación en Centres de Trabajo*

El módulo profesional de Formación en Centres de Trabajo se realizará, con carácter general, en el tercer trimestre del segundo curso.

#### *Artículo 5. Espacios y equipamiento*

Los espacios mínimos que deben reunir los centros educativos para permitir el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo, cumpliendo con la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo son los establecidos en el anexo V de esta orden.

Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que cursen el mismo u otros ciclos formativos o etapas educativas, y no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

El equipamiento, además de ser el necesario y suficiente para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza al alumnado según el sistema de calidad adoptado, deberá cumplir las siguientes condiciones:

a) Los equipos, máquinas, etc., dispondrán de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento y cumplirán con las normas de seguridad y prevención de riesgos y con cuantas otras sean de aplicación.

b) Su cantidad y características deberán estar en función del número de alumnos/as y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se imparten en los referidos espacios.

#### *Artículo 6. Profesorado*

6.1. Los aspectos referentes a las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Gestión Administrativa indicados en el punto 2 del artículo 2 de la presente orden, según lo previsto en la normativa estatal de carácter básico, son los establecidos actualmente en el anexo III.A) del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, y en el anexo III de la presente orden se determinan las especialidades y, en su caso, las condiciones de formación inicial del profesorado con atribución docente en el módulo profesional de Inglés Técnico incluido en el artículo 7.

6.2. Con el fin de garantizar la calidad de estas enseñanzas, el profesorado de los centros docentes no pertenecientes a la administración educativa ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat, para poder impartir los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo deberán poseer la correspondiente titulación académica que se concreta en el anexo VI de la presente orden y además acreditar la formación pedagógica y didáctica a la que hace referencia el artículo 100.2 de la LOE. La titulación académica universitaria requerida se adaptará a su equivalencia de grado/máster universitario.

#### *Artículo 7. Docencia en inglés*

Con el fin de que el alumnado conozca la lengua inglesa, en sus vertientes oral y escrita, que le permita resolver situaciones que impliquen la producción y comprensión de textos relacionados con la profesión, conocer los avances de otros países, realizar propuestas de innovación en su ámbito profesional y facilitar su movilidad a cualquier país europeo, el currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo.

1. Estos módulos serán impartidos de forma voluntaria por el profesorado con atribución docente en los mismos que, además, posea la



lingüística en anglés d'acord amb la normativa aplicable a la Comunitat Valenciana.

– A fi de garantir que l'ensenyança bilingüe s'impartisca en els dos cursos acadèmics del cicle formatiu de manera continuada, es triaran mòduls professionals d'ambdós cursos.

– Els mòduls susceptibles de ser impartits en llengua anglesa són els relacionats amb les unitats de competència, excepte amb la UC0977\_2, incloses en el títol.

– Com a conseqüència de la major complexitat que suposa la transmissió i recepció d'ensenyances en una llengua diferent de la materna, els mòduls professionals impartits en llengua anglesa incrementaran la seua càrrega horària lectiva en dos hores setmanals per al mòdul que s'impartisca en el primer curs i dos hores per al que es desenvoluparà durant el segon curs. A més, el professorat que impartisca els dits mòduls professionals tindrà assignades en el seu horari individual tres hores setmanals de les complementàries al servici del centre per a la seua preparació.

2. Si no es complixen les condicions anteriorment indicades, amb caràcter excepcional i de manera transitòria, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu, en el marc general del seu projecte educatiu, concretaran i desenvoluparan el currículum del cicle formatiu augmentant en dos hores setmanals la càrrega horària del mòdul 0156. Anglès i incloent un mòdul d'anglès tècnic en el segon curs, la llengua vehicular del qual serà l'anglès, amb una càrrega horària de dos hores setmanals. El currículum d'este mòdul d'anglès tècnic es concreta en l'annex IV.

#### *Article 8. Autonomia dels centres*

Els centres educatius tindran, de conformitat amb la normativa aplicable en cada cas, la necessària autonomia pedagògica, d'organització i de gestió econòmica per al desenvolupament de les ensenyances i la seua adaptació a les característiques concretes de l'entorn socioeconòmic, cultural i professional.

En el marc general del projecte educatiu i segons les característiques del seu entorn productiu, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu concretaran i desenvoluparan el currículum per mitjà de l'elaboració del projecte curricular del cicle formatiu i de les programacions didàctiques de cada un dels seus mòduls professionals, en els termes establits en esta orde, potenciant o creant la cultura de prevenció de riscos laborals en els espais on s'impartisquen els diferents mòduls professionals, així com una cultura de respecte ambiental, treball de qualitat realitzat d'acord amb les normes de qualitat, creativitat, innovació i igualtat de gèneres.

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional afavorirà l'elaboració de projectes d'innovació, així com de models de programació docent i de materials didàctics, que faciliten al professorat el desenvolupament del currículum.

Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, podran adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació del horari escolar en els termes que estableix la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional, sense que, en cap cas, s'imposen aportacions a l'alumnat ni exigències per a esta.

#### *Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances*

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que oferisquen ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa s'ajustaran al que estableix la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i les normes que la despleguen, i, en tot cas, hauran de complir els requisits que s'establixen en l'article 46 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, a més del que estableix el Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre i normes que el despleguen.

#### *Article 10. Avaluació, promoció i acreditació*

Per a l'avaluació, promoció i acreditació de la formació establida en esta orde caldrà ajustar-se a les normes que expressament dicte la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional.

habilitación lingüística en inglés de acuerdo con la normativa aplicable en la Comunitat Valenciana.

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

– Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los relacionados con las unidades de competencia, excepto con la UC0977\_2, incluidas en el título.

– Como consecuencia de la mayor complejidad que supone la transmisión y recepción de enseñanzas en una lengua diferente a la materna, los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva en dos horas semanales para el módulo que se imparta en el primer curso y dos horas para el que se desarrolle durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual tres horas semanales de las complementarias al servicio del centro para su preparación.

2. Si no se cumplen las condiciones anteriormente indicadas, con carácter excepcional y de forma transitoria, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo, en el marco general de su proyecto educativo concretarán y desarrollarán el currículum del ciclo formativo aumentando en dos horas semanales la carga horaria del módulo 0156. Inglés e incluyendo un módulo de inglés técnico en el segundo curso, cuya lengua vehicular será el inglés, con una carga horaria de dos horas semanales. El currículum de este módulo de inglés técnico se concreta en el anexo IV.

#### *Artículo 8. Autonomía de los centros*

Los centros educativos dispondrán, de acuerdo con la legislación aplicable en cada caso, de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

En el marco general del proyecto educativo y en función de las características de su entorno productivo, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículum mediante la elaboración del proyecto curricular del ciclo formativo y de las programaciones didácticas de cada uno de sus módulos profesionales, en los términos establecidos en esta orden, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad realizado conforme a las normas de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros.

La conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos, que faciliten al profesorado el desarrollo del currículum.

Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional, sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones al alumnado ni exigencias para la misma.

#### *Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas*

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en las normas que lo desarrollen y, en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen en el artículo 46 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, además de lo establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre y normas que lo desarrollen.

#### *Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación*

Para la evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en esta orden se atenderá a las normas que expresamente dicte la conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional.

*Article 11. Adaptació als diferents tipus i destinataris de l'oferta educativa*

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional podrà realitzar ofertes formatives, d'este cicle formatiu, adaptades a les necessitats específiques de col·lectius desfavorits o amb risc d'exclusió social i adequar-ne les ensenyances a les característiques dels diferents tipus d'oferta educativa a fi d'adaptar-se a les característiques dels destinataris.

**DISPOSICIONS ADICIONALS**

*Primera. Calendari d'implantació*

La implantació del currículum objecte de regulació de la present orde tindrà lloc en el curs escolar 2011/2012, per a les ensenyances corresponents al curs primer, i l'any 2012-2013, per a les del segon curs. Simultàniament, en els mateixos anys acadèmics, deixaran d'impartir-se les corresponents al primer i segon curs de les ensenyances establides per a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

*Segona. Autorització de centres docents*

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que en la data d'entrada en vigor d'esta orde tinguen autoritzades ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOGSE queden autoritzats per a impartir les ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOE.

*Tercera. Requisits del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent de l'administració educativa*

El professorat dels centres de titularitat privada o de titularitat pública d'una altra administració diferent de l'educativa que en la data d'entrada en vigor d'esta orde no tinga els requisits acadèmics exigits en l'article 6 de la present orde podrà impartir els corresponents mòduls professionals que conformen el present currículum si es troben en algun dels supòsits següents:

a) Professorat que haja impartit docència en els centres especificats en la disposició addicional segona, sempre que dispose per a això dels requisits acadèmics requerits, durant un període de dos cursos acadèmics complets, o, en un altre cas, dotze mesos en períodes continus o discontinus, dins dels quatre cursos anteriors a l'entrada en vigor de la present orde, en el mateix mòdul professional del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOGSE que siga objecte de la convalidació establida en l'annex IV del Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre. L'acreditació docent corresponent podrà sol·licitar-se durant un any a l'entrada en vigor de la present orde.

b) Professorat que dispose d'una titulació acadèmica universitària i de la formació pedagògica i didàctica requerida i a més acredite una experiència laboral d'almenys tres anys en el sector vinculat a la família professional realitzant activitats productives o docents en empreses relacionades implícitament amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional.

El procediment que s'ha de seguir per a obtenir l'acreditació docent establida en esta disposició addicional serà el següent:

El professorat que considere reunir els requisits necessaris ho sol·licitarà a la corresponent direcció territorial amb competències en educació, adjuntant la documentació següent:

- Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial.
- Documents justificatius de complir els requisits indicats en l'apartat a) i/o b) d'esta disposició addicional.

El/la directora/a territorial, amb un informe previ del seu Servei d'Inspecció Educativa, elevarà proposta de resolució a la Direcció General de Formació i Qualificació Professional, que dictarà una resolució individualitzada respecte d'això. Contra la resolució, el/la interessat/a podran presentar recurs d'alçada, en el termini d'un mes des que siga notificada, davant de la Secretaria Autònoma d'Educació, punt que haurà de constar en la mencionada resolució. Estes resolucions quedaran inscrites en un registre creat a este efecte.

*Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y destinatarios de la oferta educativa*

La conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional podrá realizar ofertas formativas, de este ciclo formativo, adaptadas a las necesidades específicas de colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social y adecuar las enseñanzas del mismo a las características de los distintos tipos de oferta educativa con objeto de adaptarse a las características de los destinatarios.

**DISPOSICIONES ADICIONALES**

*Primera. Calendario de implantación*

La implantación del currículo objeto de regulación de la presente orden tendrá lugar en el curso escolar 2011/2012, para las enseñanzas correspondientes al curso primero, y en el año 2012-2013, para las del segundo curso. Simultáneamente, en los mismos años académicos, dejarán de impartirse las correspondientes al primer y segundo curso de las enseñanzas establecidas para la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

*Segunda. Autorización de centros docentes*

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que en la fecha de entrada en vigor de esta orden tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOGSE quedan autorizados para impartir las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOE.

*Tercera. Requisitos del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente de la administración educativa*

El profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otra administración distinta a la educativa, que en la fecha de entrada en vigor de esta orden, carezca de los requisitos académicos exigidos en el artículo 6 de la presente orden podrá impartir los correspondientes módulos profesionales que conforman el presente currículo si se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

a) Profesorado que haya impartido docencia en los centros especificados en la disposición adicional segunda, siempre que dispusiese para ello de los requisitos académicos requeridos, durante un periodo de dos cursos académicos completos, o en su defecto doce meses en periodos continuos o discontinuos, dentro de los cuatro cursos anteriores a la entrada en vigor de la presente orden, en el mismo módulo profesional del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOGSE que sea objeto de la convalidación establecida en el anexo IV del Real decreto 1631/2009, de 30 de octubre. La acreditación docente correspondiente podrá solicitarse durante un año a la entrada en vigor de la presente orden.

b) Profesorado que disponga de una titulación académica universitaria y de la formación pedagógica y didáctica requerida y además acredite una experiencia laboral de al menos tres años en el sector vinculado a la familia profesional realizando actividades productivas o docentes en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

El procedimiento a seguir para obtener la acreditación docente establecida en esta disposición adicional será el siguiente:

El profesorado que considere reunir los requisitos necesarios lo solicitará a la correspondiente dirección territorial con competencias en educación, adjuntando la siguiente documentación:

- Fotocopia compulsada del título académico oficial
- Documentos justificativos de cumplir los requisitos indicados en el apartado a) y/o b) de esta disposición adicional.

El/la directora/a territorial, previo informe de su Servicio de Inspección Educativa, elevará propuesta de resolución a la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional, que dictará resolución individualizada al respecto. Contra la resolución, el/la interesado/a podrán presentar recurso de alzada, en el plazo de un mes desde su notificación, ante la Secretaria Autónoma de Educación, extremo que deberá constar en la mencionada resolución. Estas resoluciones quedarán inscritas en un registro creado al efecto.

#### *Quarta. Incidència en les dotacions de gasto*

La implementació i posterior desenrotllament d'esta orde no podrà tindre cap incidència en la dotació de tots i cada un dels capítols de gasto assignats a la conselleria competent en estes ensenyances de Formació Professional, i en tot cas haurà de ser atès amb els mitjans personals i materials de l'esmentada conselleria.

#### DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

*Única. Procés de transició i drets de l'alumnat que curse el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenció General del Sistema Educatiu*

L'alumnat que en finalitzar el curs escolar 2010-2011 complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOGSE, i que no haja superat algun dels mòduls professionals del primer curs del corresponent títol, comptarà amb dos convocatòries en cada un dels dos anys successius per a poder superar els dits mòduls professionals.

Transcorregut el dit període, en el curs escolar 2013-2014, se li aplicaran les convalidacions per als mòduls superats establides en l'article 14.1 del Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

A l'alumnat que en finalitzar el curs escolar 2010-2011 no complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOGSE, se li aplicaran les convalidacions establides en l'article 14.1 del Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

L'alumnat que en finalitzar el curs escolar 2011-2012 no complisca, per no haver superat el mòdul de Formació en centres de treball, les condicions requerides per a obtindre el títol de Tècnic en Gestió Administrativa emparat per la LOGSE, disposarà d'una convocatòria en el següent curs escolar per a poder superar el dit mòdul professional. A l'alumnat que, transcorregut el dit període, no haja obtingut el corresponent títol, se li aplicaran les convalidacions per als mòduls superats establides en l'article 14.1 del Reial Decret 1631/2009, de 30 d'octubre, pel qual s'establix el títol de Tècnic en Gestió Administrativa, o norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

#### DISPOSICIONS FINALS

##### *Primera. Habilitació reglamentària*

En l'àmbit de les seues competències, els òrgans superiors i centres directius de la conselleria competent en matèria d'Educació queden autoritzats per a adoptar les mesures i dictar les instruccions necessàries per a l'aplicació del que disposa esta orde.

##### *Segona. Entrada en vigor*

Esta orde entrarà en vigor l'endemà de ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. No obstant això, es considerarà que els seus efectes es referixen a partir de l'inici dels processos d'escolarització del curs 2011-2012.

València, 22 de juny de 2012

La consellera d'Educació, Formació i Ocupació,  
MARIA JOSÉ CATALÁ VERDET

#### *Cuarta. Incidencia en las dotaciones de gasto*

La implementación y posterior desarrollo de esta orden no podrá tener incidencia alguna en la dotación de todos y cada uno de los capítulos de gasto asignados a la conselleria competente en estas enseñanzas de Formación Profesional, y en todo caso deberá ser atendido con los medios personales y materiales de la citada conselleria.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

*Única. Proceso de transición y derechos del alumnado que esté cursando el ciclo formativo establecido para la obtención del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo*

El alumnado que al finalizar el curso escolar 2010-2011 cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOGSE, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del correspondiente título, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales.

Transcurrido dicho periodo, en el curso escolar 2013-2014, se le aplicarán las convalidaciones para los módulos superados establecidas en el artículo 14.1 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa, o norma básica que lo sustituya, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Al alumnado que al finalizar el curso escolar 2010-2011 no cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOGSE, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 14.1 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa, o norma básica que lo sustituya, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

El alumnado que al finalizar el curso escolar 2011-2012 no cumpla, por no haber superado el módulo de formación en centros de trabajo, las condiciones requeridas para obtener el título de Técnico en Gestión Administrativa amparado por la LOGSE, dispondrá de una convocatoria en el siguiente curso escolar para poder superar dicho módulo profesional. Al alumnado que, transcurrido dicho periodo, no hubiera obtenido el correspondiente título, se le aplicarán las convalidaciones para los módulos superados establecidas en el artículo 14.1 del Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa, o norma básica que lo sustituya, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

#### DISPOSICIONES FINALES

##### *Primera. Habilitación reglamentaria*

Se autoriza, en el ámbito de sus competencias, a los órganos superiores y centros directivos de la conselleria competente en materia de Educación para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta orden.

##### *Segunda. Entrada en vigor*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. No obstante, sus efectos se entenderán referidos a partir del inicio de los procesos de escolarización del curso 2011-2012.

Valencia, 22 de junio de 2012

La consellera de Educación, Formación y Empleo,  
MARIA JOSÉ CATALÁ VERDET

## ANNEX I

### MÒDULS PROFESSIONALS

Mòdul professional: Comunicació Empresarial i Atenció al Client

Codi: 0437

Duració: 160 hores

Continguts:

Selecció de tècniques de comunicació empresarial:

- Elements i barreres de la comunicació.
- Comunicació i informació i comportament.
- Aplicació de l'escolta activa en els processos de comunicació.

- Criteris d'empatia i principis bàsics de l'assertivitat.

- Les relacions humanes i laborals en l'empresa.
- L'organització empresarial. Organigrames.
- Principis i tipus d'organització empresarial.
- Departaments i àrees funcionals tipus.
- Funcions del personal en l'organització.
- Relació interdepartamental.
- Descripció dels fluxos de comunicació.
- La comunicació interna en l'empresa: comunicació formal i informal.
- La comunicació externa en l'empresa. La publicitat i les relacions públiques.

Transmissió de comunicació oral en l'empresa:

- Principis bàsics en les comunicacions orals.
- Normes d'informació i atenció oral.
- Tècniques de comunicació oral, habilitats socials i protocol en les dos llengües cooficials.
- Classes de comunicació oral. Diàleg. Discurs. Debat. Entrevista.
- La comunicació no verbal. Elements del llenguatge no verbal.
- La imatge personal.
- La comunicació verbal dins de l'àmbit de l'empresa.
- La comunicació telefònica: barreres i dificultats en la transmissió de la informació.
- L'expressió verbal i no verbal en la comunicació telefònica.
- El telèfon i el seu ús. La centraleta. Ús del llistí telefònic. Normes per a parlar correctament per telèfon.
- La informàtica en les comunicacions verbals: videoconferència, xat i altres.
- Comunicacions en la recepció de visites: acollida, identificació, gestió, comiat.

Transmissió de comunicació escrita en l'empresa:

- La comunicació escrita en l'empresa en les dos llengües cooficials.
- Normes de comunicació i expressió escrita.
- Normes ortogràfiques, sintàctiques i de lèxic en les comunicacions escrites socioprofessionals.
- Abreviatures comercials i oficials. Sigles i acrònims.
- Tractaments.
- Llenguatge no sexista.
- Característiques principals de la correspondència comercial.
- Mitjans utilitzats en la correspondència comercial. El sobre. El paper. La carta.
- La carta comercial. Estructura, estils i classes.
- Formats tipus de documents d'ús en l'empresa i en les administracions públiques: memoràndum, nota interior, informe, sol·licitud, ofici, certificat, declaració, recurs i altres.
- Mitjans i equips ofimàtics i telemàtics.
- El correu electrònic. Ús, estructura i redacció dels correus electrònics. Adjuntar documents.
- La recepció, enviament i registre de la correspondència.
- Servicis de correus, circulació interna de correspondència i paqueteria.
- L'eixida de la correspondència de l'empresa.

## ANEXO I

### MÓDULOS PROFESIONALES

Módulo profesional: Comunicación Empresarial y Atención al Cliente.

Código: 0437

Duración: 160 horas

Contenidos:

Selección de técnicas de comunicación empresarial:

- Elementos y barreras de la comunicación.
- Comunicación e información y comportamiento.
- Aplicación de la escucha activa en los procesos de comunicación.
- Criterios de empatía y principios básicos de la asertividad.
- Las relaciones humanas y laborales en la empresa.
- La organización empresarial. Organigramas.
- Principios y tipos de organización empresarial.
- Departamentos y áreas funcionales tipo.
- Funciones del personal en la organización.
- Relación interdepartamental.
- Descripción de los flujos de comunicación.
- La comunicación interna en la empresa: comunicación formal e informal.
- La comunicación externa en la empresa. La publicidad y las relaciones públicas.

Transmisión de comunicación oral en la empresa:

- Principios básicos en las comunicaciones orales.
- Normas de información y atención oral.
- Técnicas de comunicación oral, habilidades sociales y protocolo en las dos lenguas cooficiales.
- Clases de comunicación oral: Diálogo. Discurso. Debate. Entrevista.
- La comunicación no verbal. Elementos del lenguaje no verbal.
- La imagen personal.
- La comunicación verbal dentro del ámbito de la empresa.
- La comunicación telefónica: barreras y dificultades en la transmisión de la información.
- La expresión verbal y no verbal en la comunicación telefónica.
- El teléfono y su uso. La centralita. Uso del listín telefónico. Normas para hablar correctamente por teléfono.
- La informática en las comunicaciones verbales: videoconferencia, chat y otros.
- Comunicaciones en la recepción de visitas: acogida, identificación, gestión, despedida.

Transmisión de comunicación escrita en la empresa:

- La comunicación escrita en la empresa en las dos lenguas cooficiales.
- Normas de comunicación y expresión escrita.
- Normas ortográficas, sintácticas y de léxico en las comunicaciones escritas socioprofesionales.
- Abreviaturas comerciales y oficiales. Siglas y acrónimos.
- Tratamientos.
- Lenguaje no sexista.
- Características principales de la correspondencia comercial.
- Medios utilizados en la correspondencia comercial: El sobre. El papel. La carta.
- La carta comercial. Estructura, estilos y clases.
- Formatos tipo de documentos de uso en la empresa y en las administraciones públicas: memoràndum, nota interior, informe, solicitud, oficio, certificado, declaración, recurso y otros.
- Medios y equipos ofimáticos y telemáticos.
- El correo electrónico. Uso, estructura y redacción de los e-mails. Adjuntar documentos.
- La recepción, envío y registro de la correspondencia.
- Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería.
- La salida de la correspondencia de la empresa.



- Procediments de registre d'entrada i eixida de correspondència i paqueteria.
- Aplicació de procediments de seguretat i confidencialitat de la informació.

Arxiu de la informació en suport paper i informàtic:

- Arxiu de la informació en suport paper:
- Classificació i ordenació de documents.
- Normes de classificació: alfabètica, geogràfica, per matèries, cronològica, decimal. Avantatges i inconvenients.
- Necessitats de conservació de la documentació.
- Tècniques d'arxiu. Naturalesa. Finalitat de l'arxiu.
- Arxiu de documents. Captació, elaboració de dades i la seua custòdia.
- Sistemes d'arxiu. Convencionals. Per microfilm. Informàtics.

- Classificació de la informació.
- Utilització d'índexs.
- Centralització o descentralització de l'arxiu.
- El procés d'arxiu. Normes a tindre en compte en l'arxiu de documents.

- Confecció i presentació d'informes procedents de l'arxiu.
- Purga o destrucció de la documentació.
- Aplicació de tècniques 3R (reduir, reutilitzar, reciclar) en l'elaboració de documents.
- Confidencialitat de la informació i documentació.

Arxiu de la informació en suport informàtic:

- Les bases de dades per al tractament de la informació.
- Estructura i funcions d'una base de dades.
- Procediments de protecció de dades.
- Arxius i carpetes: identificació, organització, creació d'accesos directes.
- Organització en carpetes del correu electrònic i altres sistemes de comunicació telemàtica.
- Destrucció dels arxius. Seguretat i confidencialitat en el seu ús.

Reconeixement de necessitats de clients:

- Concepte i identificació del client: el client intern, el client extern.
- El coneixement del client i les seues motivacions.
- Elements de l'atenció al client: entorn, organització i empleats.
- Fases de l'atenció al client: l'acollida, el seguiment, la gestió i la despedida.
- La percepció del client respecte a l'atenció rebuda.
- La satisfacció del client.
- Els processos en contacte amb el client extern.

Atenció de consultes, queixes i reclamacions:

- El departament d'atenció al client. Funcions.
- Valoració del client de l'atenció rebuda: reclamació, queixa, suggeriments i felicitació.
- Elements d'una queixa o reclamació.
- Les fases de la resolució de queixes/reclamacions.
- El circuit de les reclamacions.
- Gestió reactiva de les reclamacions.
- Gestió proactiva de les reclamacions:
- L'anticipació als errors.
- El seguiment dels clients perduts.
- El consumidor.
- Concepte, característiques i tipus.
- Institucions de consum:
- Ens públics.
- Ens privats.
- Normativa en matèria de consum:
- Marc legal estatal, autonòmic i local.
- Procediment de recollida de les reclamacions i denúncies:
- Recepció.
- Registre.
- Justificant de recepció.

- Procedimientos de registro de entrada y salida de correspondencia y paqueteria.
- Aplicación de procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información.

Archivo de la información en soporte papel e informático:

- Archivo de la información en soporte papel:
- Clasificación y ordenación de documentos.
- Normas de clasificación: alfabética, geográfica, por materias, cronológica, decimal. Ventajas e inconvenientes.
- Necesidades de conservación de la documentación.
- Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo.
- Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y su custodia.
- Sistemas de archivo. Convencionales. Por microfilme. Informáticos.

- Clasificación de la información.
- Utilización de índices.
- Centralización o descentralización del archivo.
- El proceso de archivo: normas a tener en cuenta en el archivo de documentos.

- Confección y presentación de informes procedentes del archivo.
- La purga o destrucción de la documentación.
- Aplicación de técnicas 3R (reducir, reutilizar reciclar) en la elaboración de documentos.
- Confidencialidad de la información y documentación.

Archivo de la información en soporte informático:

- Las bases de datos para el tratamiento de la información.
- Estructura y funciones de una base de datos.
- Procedimientos de protección de datos.
- Archivos y carpetas: identificación, organización, creación de accesos directos.
- Organización en carpetas del correo electrónico y otros sistemas de comunicación telemática.
- Destrucción de los archivos. Seguridad y confidencialidad en su uso.

Reconocimiento de necesidades de clientes:

- Concepto e identificación del cliente: el cliente interno; el cliente externo.
- El conocimiento del cliente y sus motivaciones.
- Elementos de la atención al cliente: entorno, organización y empleados.
- Fases de la atención al cliente: la acogida, el seguimiento, la gestión y la despedida.
- La percepción del cliente respecto a la atención recibida.
- La satisfacción del cliente.
- Los procesos en contacto con el cliente externo.

Atención de consultas, quejas y reclamaciones:

- El departamento de atención al cliente. Funciones.
- Valoración del cliente de la atención recibida: reclamación, queja, sugerencias y felicitación.
- Elementos de una queja o reclamación.
- Las fases de la resolución de quejas/reclamaciones.
- El circuito de las reclamaciones.
- Gestión reactiva de las reclamaciones.
- Gestión proactiva de las reclamaciones:
- La anticipación a los errores
- El seguimiento de los clientes perdidos.
- El consumidor.
- Concepto, características y tipos.
- Instituciones de consumo:
- Entes públicos.
- Entes privados.
- Normativa en materia de consumo:
- Marco legal estatal, autonómico y local.
- Procedimiento de recogida de las reclamaciones y denuncias:
- Recepción.
- Registro.
- Acuse de recibo.



- Tramitació i gestió:
- Tipologia de les demandes de consum.
- Fulls de reclamacions.

Potenciació de la imatge de l'empresa:

- El màrqueting en l'activitat econòmica: la seua influència en la imatge de l'empresa.

- Naturalesa i abast del màrqueting:

- La imatge corporativa.

- L'oferta i la demanda.

- Definició de màrqueting.

- La funció del màrqueting en l'empresa.

- El departament de màrqueting.

- Els elements del màrqueting. Producte. Preu. Distribució. Promo-

ció.

- Logística. Relació amb els clients.

- Polítiques de comunicació:

- La publicitat: concepte, principis i objectius. Normativa aplicable en matèria de publicitat. La publicitat lícita i il·lícita, els mitjans, suports i formes publicitàries.

- La promoció.

- Les relacions públiques.

- La responsabilitat social corporativa.

Aplicació de procediments de qualitat en l'atenció al client:

- La qualitat de servei com a element de la competitivitat de l'empresa:

- Definició de qualitat de servei: factors que hi influïxen.

- Actuació eficaç en el tracte amb el client.

- Servei postvenda.

- Tractament d'anomalies produïdes en la prestació del servei.

- Procediments de control del servei:

- La qualitat dels servicis.

- Els estàndards de qualitat del servei.

- L'anticipació als problemes.

- Avaluació i control del servei:

- Mesurament de la satisfacció del consumidor.

- Solució als problemes de qualitat.

- Control del servei postvenda:

- Procediments utilitzats en la postvenda.

- Postvenda: anàlisi de la informació.

- Servicis d'assistència postvenda.

- Utilització de les ferramentes de gestió de gestió de relació amb clients (CRM) en la postvenda.

- Fidelització de clients:

- Elements de fidelització com a estratègia d'empresa.

- Fidelització efectiva.

Mòdul professional: Operacions Administratives de Compravenda

Codi: 0438

Duració: 128 hores

Continguts:

Càlcul de preus de venda, compra i descomptes:

- Organització i estructura comercial en l'empresa:

- Concepte i objectius de l'empresa.

- Tipus d'empresa.

- Formes d'organització comercial de l'empresa.

- Sistema de comercialització: canals de venda, funcions d'aprovisionament.

- Conceptes bàsics de l'activitat de compravenda i càlculs comercials:

- Conceptes bàsics: preu de compra, preu de venda, marge comercial, benefici, gastos de compra i gastos de venda.

- Descomptes. Interessos i recàrrecs. Comissions i corretatges.

- Càlculs comercials bàsics en la facturació i de preus unitaris.

- Càlculs de pagament-cobrament ajornat o avançat.

- Gestió i negociació de documents de cobrament. Tramitació.

- Tramitación y gestión:

- Tipología de las demandas de consumo.

- Hojas de reclamaciones.

Potenciación de la imagen de la empresa:

- El marketing en la actividad económica: su influencia en la imagen de la empresa.

- Naturaleza y alcance del marketing:

- La imagen corporativa.

- La oferta y la demanda.

- Definición de marketing.

- La función del marketing en la empresa.

- El departamento de marketing.

- Los elementos del marketing: Producto. Precio. Distribución. Promoción.

- Logística. Relación con los clientes.

- Políticas de comunicación:

- La publicidad: Concepto, principios y objetivos. Normativa aplicable en materia de publicidad. La publicidad lícita e ilícita, los medios, soportes y formas publicitarias.

- La promoción.

- Las relaciones públicas.

- La responsabilidad social corporativa.

Aplicación de procedimientos de calidad en la atención al cliente:

- La calidad de servicio como elemento de la competitividad de la empresa:

- Definición de calidad de servicio: factores que influyen.

- Actuación eficaz en el trato con el cliente.

- Servicio posventa.

- Tratamiento de anomalías producidas en la prestación del servicio.

- Procedimientos de control del servicio:

- La calidad de los servicios.

- Los estándares de calidad del servicio.

- La anticipación a los problemas.

- Evaluación y control del servicio:

- La medición de la satisfacción del consumidor.

- Solución a los problemas de calidad.

- Control del servicio posventa:

- Procedimientos utilizados en la posventa.

- Posventa: análisis de la información.

- Servicios de asistencia posventa.

- Utilización de las herramientas de gestión de gestión de relación con clientes (CRM) en la posventa.

- Fidelización de clientes:

- Elementos de fidelización como estrategia de empresa.

- Fidelización efectiva.

Módulo profesional: Operaciones Administrativas de Compravenda.

Código: 0438

Duración: 128 horas

Contenidos:

Cálculo de precios de venta, compra y descuentos:

- Organización y estructura comercial en la empresa:

- Concepto y objetivos de la empresa.

- Tipos de empresa.

- Formas de organización comercial de la empresa.

- Sistema de comercialización: canales de venta, funciones de aprovisionamiento.

- Conceptos básicos de la actividad de compravenda y cálculos comerciales:

- Conceptos básicos: precio de compra, precio de venta, margen comercial, beneficio, gastos de compra y gastos de venta.

- Descuentos. Intereses y recargos. Comisiones y corretajes.

- Cálculos comerciales básicos en la facturación y de precios unitarios.

- Cálculos de pago-cobro aplazado o avanzado.

- Gestión y negociación de documentos de cobro. Tramitación.

Confecció de documents administratius de les operacions de compravenda:

- Contracte mercantil de compravenda. Elements. Tipus.
- Procés de compres. Selecció d'ofertes de proveïdors. Comandes.
- Procés de vendes. Elaboració d'ofertes, control de comandes.

Normativa legal de la factura.

- Canals de venda i/o distribució. Expedició i entrega de mercaderies.

- Elaboració de documents de compravenda. Comanda, albarà i factura.

- Devolucions. Nota d'abonament, factura rectificada.
- Bases de dades de proveïdors i clients.
- Aplicacions informàtiques de gestió de clients i facturació.

Liquidació d'obligacions fiscals derivades de la compravenda:

- Impost del Valor Afegit.

- Models i terminis de presentació de la declaració-liquidació de l'IVA.

- Suport documental i suport informàtic de les operacions de compravenda.

- Llibres de registre obligatoris i voluntaris.
- Declaracions censals i declaració d'operacions amb terceres persones.

Control d'existències de magatzem:

- Tipus d'existències.
- Envasos i embalatges.
- Inventaris i verificacions.
- Control i gestió d'existències. Processos administratius.
- Estoc mínim i estoc òptim.
- Mètodes de valoració d'existències.

Tramitació de cobraments i pagaments:

- Mitjans de cobrament i pagament usuals. Documents de cobrament i pagament.

- Processos administratius de cobrament i pagament. Autoritzacions.
- Finançament de documents de cobrament a termini.

Mòdul professional: Empresa i Administració

Codi: 0439

Duració: 96 hores

Continguts:

Característiques de la innovació empresarial:

- El procés innovador en l'activitat empresarial:
- Concepte d'innovació i relacionats.
- Factors de risc en la innovació empresarial.
- Diagnòstic d'actituds emprenedores.
- Perspectiva de desenrotllament de l'empresa.
- La competitivitat empresarial.
- Nous corrents innovadors.
- Perfil de risc de la iniciativa emprenedora i la innovació.
- La tecnologia com a clau de la innovació empresarial:
- Àrees d'aplicació de la tecnologia.
- Innovacions tecnològiques per sectors econòmics.
- Conseqüències en l'empresa dels canvis tecnològics.
- La internacionalització de les empreses com a oportunitat de desenrotllament i innovació.
- Àrees.
- Canvis en l'organització.
- Xarxes internes i externes.
- Ajudes i ferramentes per a la innovació empresarial.
- Plans nacionals i territorials de suport a empreses.
- Xarxes d'experiències.
- Ajudes institucionals públiques i privades (assessorament, finançament d'idees i premis, entre altres.)

El concepte jurídic d'empresa i empresari:

- Concepte d'empresa.
- Concepte d'empresari.
- Persona física.

Confecció de documents administratius de les operacions de compravenda:

- Contrato mercantil de compravenda. Elementos. Tipos.
- Proceso de compras. Selección de ofertas de proveedores. Pedidos.
- Proceso de ventas. Elaboración de ofertas, control de pedidos.

Normativa legal de la factura.

- Canales de venta y/o distribución. Expedición y entrega de mercancías.

- Elaboración de documentos de compravenda. Pedido, albarán y factura.

- Devoluciones. Nota de abono, factura rectificada.
- Bases de datos de proveedores y clientes.
- Aplicaciones informáticas de gestión de clientes y facturación.

Liquidación de obligaciones fiscales derivadas de la compravenda:

- Impuesto del Valor Añadido.

- Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del IVA.

- Soporte documental y soporte informático de las operaciones de compravenda.

- Libros de registro obligatorios y voluntarios.
- Declaraciones censales y declaración de operaciones con terceras personas.

Control de existencias de almacén:

- Tipo de existencias.
- Envases y embalajes.
- Inventarios y verificaciones.
- Control y gestión de existencias. Procesos administrativos.
- Stock mínimo y stock óptimo.
- Métodos de valoración de existencias.

Tramitación de cobros y pagos:

- Medios de cobro y pago usuales. Documentos de cobro y pago.

- Procesos administrativos de cobro y pago. Autorizaciones.
- Financiación de documentos de cobro a plazo.

Módulo profesional: Empresa y Administración.

Código: 0439

Duración: 96 horas

Contenidos:

Características de la innovación empresarial:

- El proceso innovador en la actividad empresarial:
- Concepto de innovación y relacionados.
- Factores de riesgo en la innovación empresarial.
- Diagnóstico de actitudes emprendedoras.
- Perspectiva de desarrollo de la empresa.
- La competitividad empresarial.
- Nuevas corrientes innovadoras.
- Perfil de riesgo de la iniciativa emprendedora y la innovación.
- La tecnología como clave de la innovación empresarial:
- Áreas de aplicación de la tecnología.
- Innovaciones tecnológicas por sectores económicos.
- Consecuencias en la empresa de los cambios tecnológicos.
- La internacionalización de las empresas como oportunidad de desarrollo e innovación.
- Áreas.
- Cambios en la organización.
- Redes internas y externas.
- Ayudas y herramientas para la innovación empresarial.
- Planes nacionales y territoriales de apoyo a empresas.
- Redes de experiencias.
- Ayudas institucionales públicas y privadas (asesoramiento, financiación de ideas y premios, entre otros.)

El concepto jurídico de empresa y empresario:

- Concepto de empresa.
- Concepto de empresario.
- Persona física.

- Persona jurídica.
- Empreses individuals.
- L'empresari autònom.
- Tipus de societats.

El sistema tributari:

- Concepte de tribut.
- Els tributs i la seua finalitat socioeconòmica.
- Normes i tipus de tributs.
- Classes d'impostos.
- Elements de la declaració-liquidació.
- Formes d'extinció del deute tributari.
- Infraccions i sancions tributàries.

Obligacions fiscals de l'empresa:

- L'índex d'activitats econòmiques.
- La declaració censal. Alta en el cens d'activitats econòmiques.

- L'IVA. Tipus. Règims.
- Operacions exemptes i no subjectes.
- El règim general. Obligacions formals i comptables.
- El règim simplificat.
- El règim de recàrrec d'equivalència.
- Models de liquidació de l'IVA.
- Terminis de declaració-liquidació.
- Naturalesa i àmbit d'aplicació de l'IRPF.
- Activitats empresarials i professionals.
- Formes d'estimació de la renda.
- Les retencions d'IRPF.
- Models i terminis de declaració-liquidació.
- Naturalesa i elements de l'Impost de Societats.

Estructura funcional i jurídica de l'Administració pública:

- El dret.
- Les fonts del dret. La separació de poders.
- La Unió Europea.
- Òrgans de l'Administració central.
- Institucions de la comunitat autònoma.
- L'Administració local.
- Els funcionaris públics.
- Els fedataris públics.

Les relacions entre administrat i Administració pública:

- L'acte administratiu. Tipus. Condicions.
- Classificació dels actes administratius.
- El silenci administratiu.
- El procediment administratiu. Fases.
- Els contractes administratius.
- Els recursos administratius. Tipus. Condicions.
- Actes recurribles i no recurribles.
- La jurisdicció contenciosa administrativa.

Gestió de la documentació davant de l'Administració pública:

- Els documents en l'Administració.
- Els arxius públics.
- Els registres públics.
- El dret a la informació, atenció i participació del ciutadà.

- Límits al dret d'informació.

Mòdul professional: Tractament Informàtic de la Informació

Codi: 0440

Duració: 224 hores

Continguts:

Procés de textos alfanumèrics en teclats estesos:

- Organització del temps i de l'espai de treball.
- Postura corporal davant del terminal:
- Prevenició de vicis posturals i tensions.
- Posició dels braços, monyiques i mans.
- L'ergonomia en el lloc de treball. Els riscos laborals.

- Persona jurídica.
- Empresas individuales.
- El empresario autónomo.
- Tipos de sociedades.

El sistema tributario:

- Concepto de tributo.
- Los tributos y su finalidad socioeconómica.
- Normas y tipos de tributos.
- Clases de impuestos.
- Elementos de la declaración-liquidación.
- Formas de extinción de la deuda tributaria.
- Infracciones y sanciones tributarias.

Obligaciones fiscales de la empresa:

- El índice de actividades económicas.
- La declaración censal. Alta en el Censo de Actividades Económicas.

- El IVA. Tipus. Regímenes.
- Operaciones exentas y no sujetas.
- El régimen general. Obligaciones formales y contables.
- El régimen simplificado.
- El régimen de recargo de equivalencia.
- Modelos de liquidación del IVA.
- Plazos de declaración-liquidación.
- Naturaleza y ámbito de aplicación del IRPF.
- Actividades empresariales y profesionales.
- Formas de estimación de la renta.
- Las retenciones de IRPF.
- Modelos y plazos de declaración-liquidación.
- Naturaleza y elementos del Impuesto de Sociedades.

Estructura funcional y jurídica de la Administración pública:

- El derecho.
- Las fuentes del derecho. La separación de poderes.
- La Unión Europea.
- Órganos de la Administración central.
- Instituciones de la comunidad autónoma.
- La Administración local.
- Los funcionarios públicos.
- Los fedatarios públicos.

Las relaciones entre administrado y Administración pública:

- El acto administrativo. Tipus. Condiciones.
- Clasificación de los actos administrativos.
- El silencio administrativo.
- El procedimiento administrativo. Fases.
- Los contratos administrativos.
- Los recursos administrativos. Tipus. Condiciones.
- Actos recurribles y no recurribles.
- La jurisdicción contencioso-administrativa.

Gestión de la documentación ante la Administración pública:

- Los documentos en la Administración.
- Los archivos públicos.
- Los registros públicos.
- El derecho a la información, atención y participación del ciudadano.

- Límites al derecho de información.

Módulo profesional: Tratamiento Informático de la Información.

Código: 0440

Duración: 224 horas

Contenidos:

Proceso de textos alfanuméricos en teclados extendidos:

- Organización del tiempo y del espacio de trabajo.
- Postura corporal ante el terminal:
- Prevención de vicios posturales y tensiones.
- Posición de los brazos, muñecas y manos.
- La ergonomía en el puesto de trabajo. Los riesgos laborales.

- Composició d'un terminal informàtic.
- Maquinari.
- Perifèrics d'entrada: teclats, escàner i altres.
- Programari: programes per al processament de textos, reconeixement de veu
  - Coneixement del teclat estès.
  - Col·locació de dits.
  - Desenvolupament de la destresa mecanogràfica:
  - Escripció de paraules simples.
  - Escripció de paraules de dificultat progressiva.
  - Majúscules, numeració i signes de puntuació.
  - Còpia de textos amb velocitat controlada.
  - Escripció de textos en les dos llengües cooficials i en anglès.
  - Correcció d'errors.
  - Tècniques i normes gramaticals.

- Instal·lació i actualització d'aplicacions:
- Requeriments mínims d'un equip informàtic:
  - El processador. Memòria. Targeta gràfica. Unitats d'emmagatzemament intern i extern.
    - Sistemes operatius.
    - Funcions bàsiques d'un sistema operatiu.
    - Sistemes operatius monousuari i multiusuari.
    - Els entorns d'usuari.
    - Xarxes locals.
    - Mitjans per a compartir i actualitzar recursos.
  - Descàrrega, instal·lació, configuració i actualització d'aplicacions programari i utilitats mitjançant suports físics i de la xarxa.
    - Tipus d'aplicacions ofimàtiques.
    - Tipus de llicències programari:
    - Programari propietari.
    - Programari lliure.
    - Necessitats dels entorns d'explotació.
    - Requeriments de les aplicacions.
    - Components i complementos de les aplicacions.
    - Procediments d'instal·lació i configuració.
    - El suport de la informació.
    - Diagnòstic i resolució de problemes.
    - Els manuals d'usuari.
    - Tècniques d'assistència a l'usuari.

- Elaboració de documents i plantilles per mitjà de fulls de càlcul:
- Introducció al full de càlcul:
  - Cel·les, rangs i llibres.
  - Edició de dades. Copiar, moure i esborrar dades.
  - Obrir i guardar documents.
  - Ús de l'ajuda.
  - Estructura d'un full de càlcul:
  - Filas i columnes.
  - Selecció.
  - Modificació de grandària.
  - Inserció i supressió.
  - Formats:
  - Fonts.
  - Vores.
  - Tipus de dades.
  - Autoformat.
  - Protecció.
  - Estils.
  - Utilització de fórmules i funcions:
  - Utilitat de les funcions.
  - Gestió de dades en fulls de càlcul.
  - Verificació ortogràfica.
  - Creació de taules i gràfics dinàmics.
  - Ús de plantilles i assistents.
  - Importació i exportació de fulls de càlcul.
  - La impressió dels fulls de càlcul.
  - Utilització d'opcions de treball en grup, control de versions, verificació de canvis, entre altres.
    - Elaboració de diferents tipus de documents (pressupostos, factures, inventaris, entre altres).
    - Automatització de processos en els fulls de càlcul. Macros.

- Composició de un terminal informático.
- Hardware.
- Periféricos de entrada: teclados, escáner y otros.
- Software: programas para el procesamiento de textos, reconocimiento de voz
  - Conocimiento del teclado extendido.
  - Colocación de dedos.
  - Desarrollo de la destreza mecanográfica:
  - Escritura de palabras simples.
  - Escritura de palabras de dificultad progresiva.
  - Mayúsculas, numeración y signos de puntuación.
  - Copia de textos con velocidad controlada.
  - Escritura de textos en las dos lenguas cooficiales y en inglés.
  - Corrección de errores.
  - Técnicas y normas gramaticales.

- Instalación y actualización de aplicaciones:
- Requerimientos mínimos de un equipo informático:
  - El procesador. Memoria. Tarjeta gráfica. Unidades de almacenamiento interno y externo.
    - Sistemas operativos.
    - Funciones básicas de un sistema operativo.
    - Sistemas operativos monousuario y multiusuario.
    - Los entornos de usuario.
    - Redes locales.
    - Medios para compartir y actualizar recursos.
  - Descarga, instalación, configuración y actualización de aplicaciones programas y utilidades a través de soportes físicos y de la red.
    - Tipos de aplicaciones ofimáticas.
    - Tipos de licencias software:
    - Software propietario.
    - Software libre.
    - Necesidades de los entornos de explotación.
    - Requerimientos de las aplicaciones.
    - Componentes y complementos de las aplicaciones.
    - Procedimientos de instalación y configuración.
    - El respaldo de la información.
    - Diagnóstico y resolución de problemas.
    - Los manuales de usuario.
    - Técnicas de asistencia al usuario.

- Elaboración de documentos y plantillas mediante hojas de cálculo:
- Introducción a la hoja de cálculo:
  - Celdas, rangos y libros.
  - Edición de datos: Copiar, mover y borrar datos.
  - Abrir y guardar documentos.
  - Uso de la ayuda.
  - Estructura de una hoja de cálculo:
  - Filas y columnas.
  - Selección.
  - Modificación de tamaño.
  - Inserción y supresión.
  - Formatos:
  - Fuentes.
  - Bordes.
  - Tipos de datos.
  - Autoformato.
  - Protección.
  - Estilos.
  - Utilización de fórmulas y funciones:
  - Utilidad de las funciones.
  - Gestión de datos en hojas de cálculo.
  - Verificación ortográfica.
  - Creación de tablas y gráficos dinámicos.
  - Uso de plantillas y asistentes.
  - Importación y exportación de hojas de cálculo.
  - La impresión de las hojas de cálculo.
  - Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones, verificación de cambios, entre otros.
    - Elaboración de distintos tipos de documentos (presupuestos, facturas, inventarios, entre otros).
    - Automatización de procesos en las hojas de cálculo. Macros.



- Disseny i creació de macros.

Elaboració de documents i plantilles per mitjà de processadors de text:

- Introducció al processador de textos:
- L'entorn de treball.
- Desplaçament pel text.
- Selecció.
- Edició de textos.
- El format del text.
- Estructura dels documents. Divisions i seccions.
- Impressió de documents.
- Estils.
- Formularis.
- Accés a dades.
- Verificació ortogràfica.
- Combinació de documents.
- Creació i ús de plantilles.
- Formats dels documents.
- Importació i exportació de documents.
- Treball en grup: comparar documents, versions de document, verificar canvis, entre altres.
  - Automatització de processos en processadors de text. Macros.
  - Disseny i creació de macros.
  - Elaboració de diferents tipus de documents (manuales i parts d'incidències entre altres).
    - El reconeixement òptic de caràcters.
  - Utilització de programari i maquinari per a introduir textos i imatges.

Utilització de bases de dades ofimàtiques:

- Les bases de dades:
- Elements generals.
- Aplicacions de la base de dades.
- Elements de les bases de dades relacionals:
- Tipus de relacions.
- Integritat.
- Consultes múltiples.
- Creació de bases de dades.
- Edició de bases de dades.
- Creació de consultes.
- Creació de formularis.
- Creació d'informes.
- Maneig d'assistents.
- Busca i filtratge de la informació.
- Disseny i creació de macros.

Integració d'imatges i vídeos en documents:

- La imatge digital.
- Propietats de les imatges digitals.
- Elaboració d'imatges:
- Formats i resolució d'imatges.
- Conversió de formats.
- Manipulació de seleccions, màscares i capes.
- Utilització de retoc fotogràfic, ajust d'imatge i de color.
- Inserció de textos.
- Aplicació de filtres i efectes.
- Importació i exportació d'imatges.
- Utilització de dispositius per a obtenir imatges.
- Creació de publicacions.
- Manipulació de vídeos:
- El vídeo digital.
- Captura de vídeo.
- Tractament de la imatge.
- Formats de vídeo. Còdecs.
- Manipulació de la línia de temps.
- Selecció d'escenes i transicions.
- Introducció de títols i àudio.
- Importació i exportació de vídeos.
- Muntatge de projectes amb imatges i vídeos.

- Diseño y creación de macros.

Elaboración de documentos y plantillas mediante procesadores de texto:

- Introducción al procesador de textos:
- El entorno de trabajo.
- Desplazamiento por el texto.
- Selección.
- Edición de textos.
- El formato del texto.
- Estructura de los documentos. Divisiones y secciones.
- Impresión de documentos.
- Estilos.
- Formularios.
- Acceso a datos.
- Verificación ortográfica.
- Combinación de documentos.
- Creación y uso de plantillas.
- Formatos de los documentos.
- Importación y exportación de documentos.
- Trabajo en grupo: comparar documentos, versiones de documento, verificar cambios, entre otros.
  - Automatización de procesos en procesadores de texto. Macros.
  - Diseño y creación de macros.
  - Elaboración de distintos tipos de documentos (manuales y partes de incidencias, entre otros).
    - El reconocimiento óptico de caracteres.
  - Utilización de software y hardware para introducir textos e imágenes.

Utilización de bases de datos ofimáticas:

- Las bases de datos:
- Elementos generales.
- Aplicaciones de la base de datos.
- Elementos de las bases de datos relacionales:
- Tipos de relaciones.
- Integridad.
- Consultas múltiples.
- Creación de bases de datos.
- Edición de bases de datos.
- Creación de consultas.
- Creación de formularios.
- Creación de informes.
- Manejo de asistentes.
- Búsqueda y filtrado de la información.
- Diseño y creación de macros.

Integración de imágenes y vídeos en documentos:

- La imagen digital.
- Propiedades de las imágenes digitales.
- Elaboración de imágenes:
- Formatos y resolución de imágenes.
- Conversión de formatos.
- Manipulación de selecciones, máscaras y capas.
- Utilización de retoque fotográfico, ajuste de imagen y de color.
- Inserción de textos.
- Aplicación de filtros y efectos.
- Importación y exportación de imágenes.
- Utilización de dispositivos para obtener imágenes.
- Creación de publicaciones.
- Manipulación de vídeos:
- El vídeo digital.
- Captura de vídeo.
- Tratamiento de la imagen.
- Formatos de vídeo. Codecs.
- Manipulación de la línea de tiempo.
- Selección de escenas y transiciones.
- Introducción de títulos y audio.
- Importación y exportación de vídeos.
- Montaje de proyectos con imágenes y vídeos.

Elaboració de presentacions:

- Utilitats dels programes de presentació.
  - La interfície de treball.
  - Creació de presentacions.
  - Disseny i edició de diapositives.
  - Regles bàsiques de composició.
  - Formateig de diapositives, textos i objectes.
  - Aplicació d'efectes d'animació i efectes de transició.
  - La interactivitat.
  - Aplicació de so i vídeo.
  - Importació i exportació de presentacions.
  - Utilització de plantilles i assistents. Patrons de diapositives.
  - Disseny i creació de macros.
  - Visualització de la presentació.
  - Impressió de la presentació.
  - Presentació per al públic: connexió a un projector i configuració.
- La sincronització de la narració.

Gestió de correu i agenda electrònica:

- La funció del correu electrònic i l'agenda electrònica.
- Instal·lació i configuració d'aplicacions de correu electrònic i agenda electrònica.
- El correu web.
- Tipus de comptes de correu electrònic.
- Entorn de treball: configuració i personalització.
- Plantilles i firmes corporatives.
- Fòrums de notícies (*news*): configuració, ús i sincronització de missatges.
- La llibreta d'adreces: importar, exportar, afegir contactes, crear llistes de distribució i posar la llista a disposició d'altres aplicacions ofimàtiques.
- Gestió de correus: enviar, esborrar, guardar i còpies de seguretat, entre altres.
- Gestió de l'agenda: contactes, cites, calendari, avisos, tasques, entre altres.
- Gestió en dispositius mòbils del correu i l'agenda.
- Sincronització amb dispositius mòbils.
- Seguretat en la gestió del correu: filtres. Tractament del correu no desitjat.
- Gestió d'arxius i seguretat de les aplicacions de correu i agenda electrònica.
- Tècniques d'assistència a l'usuari.

Mòdul professional: Tècnica Comptable

Codi: 0441

Duració: 96 hores

Continguts:

Elements patrimonials de les organitzacions econòmiques:

- L'activitat econòmica i el cicle econòmic i la comptabilitat.
- La comptabilitat. Concepte. Classes.
- Usuaris de la comptabilitat.
- El patrimoni de l'empresa. Actiu, passiu, patrimoni net.
- Elements patrimonials i masses patrimonials. L'equilibri patrimonial.

La metodologia comptable:

- Les operacions mercantils des de la perspectiva comptable.
- Teoria dels comptes: tipus de comptes, terminologia dels comptes i conveni de càrrec i abonament.
- El mètode per partida doble.
- Els llibres comptables.
- Desenrotllament del cicle comptable. Cicle comptable i exercici econòmic.

El Pla General de Comptabilitat PIME:

- Normalització comptable. El PGC.
- Marc conceptual del PGC. Principis comptables.
- Normes de registre i valoració.

Elaboración de presentaciones:

- Utilidades de los programas de presentación.
- La interfaz de trabajo.
- Creación de presentaciones.
- Diseño y edición de diapositivas.
- Reglas básicas de composición.
- Formateo de diapositivas, textos y objetos.
- Aplicación de efectos de animación y efectos de transición.
- La interactividad.
- Aplicación de sonido y vídeo.
- Importación y exportación de presentaciones.
- Utilización de plantillas y asistentes. Patrones de diapositivas.
- Diseño y creación de macros.
- Visualización de la presentación.
- Impresión de la presentación.
- Presentación para el público: conexión a un proyector y configuración.
- La sincronización de la narración.

Gestión de correo y agenda electrónica:

- La función del correo electrónico y la agenda electrónica.
- Instalación y configuración de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.
- El correo web.
- Tipos de cuentas de correo electrónico.
- Entorno de trabajo: configuración y personalización.
- Plantillas y firmas corporativas.
- Foros de noticias (*news*): configuración, uso y sincronización de mensajes.
- La libreta de direcciones: importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución y poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas.
- Gestión de correos: enviar, borrar, guardar y copias de seguridad, entre otros.
- Gestión de la agenda: contactos, citas, calendario, avisos, tareas, entre otros.
- Gestión en dispositivos móviles del correo y la agenda.
- Sincronización con dispositivos móviles.
- Seguridad en la gestión del correo: filtros. Tratamiento del correo no deseado.
- Gestión de archivos y seguridad de las aplicaciones de correo y agenda electrónica.
- Técnicas de asistencia al usuario.

Módulo profesional: Técnica Contable.

Código: 0441

Duración: 96 horas

Contenidos:

Elementos patrimoniales de las organizaciones económicas:

- La actividad económica y el ciclo económico y la contabilidad.
- La contabilidad. Concepto. Clases.
- Usuarios de la contabilidad.
- El patrimonio de la empresa. Activo, pasivo, patrimonio neto.
- Elementos patrimoniales y masas patrimoniales.
- El equilibrio patrimonial.

La metodología contable:

- Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable.
- Teoría de las cuentas: tipos de cuentas, terminología de las cuentas y convenio de cargo y abono.
- El método por partida doble.
- Los libros contables.
- Desarrollo del ciclo contable. Ciclo contable y ejercicio económico.

El Plan General de Contabilidad PYME:

- Normalización contable. El P.G.C.
- Marco conceptual del P.G.C. Principios contables.
- Normas de registro y valoración.

- Comptes anuals: balanç, compte de pèrdues i guanys, memòria i estat de canvis en el patrimoni net.
- Quadrament de comptes. Codificació.
- Definicions i relacions comptables.

Comptabilització dels fets econòmics bàsics de l'empresa:

- Compres i vendes de mercaderies. Prestació de serveis.
- Existències.
- Proveïdors, creditors, clients, deutors i efectes per operacions comercials.
- Comptes relacionats amb el personal de l'empresa
- Altres gastos i ingressos.
- Immobilitzat material i intangible.
- Altes i baixes d'immobilitzat. Amortització.
- Operacions relacionades amb l'Administració pública.
- Comptes de tresoreria.
- Fonts de finançament.
- Operacions fi d'exercici. Tancament comptable.
- Criteris específics aplicables per microempreses.

Operacions de comptabilització per mitjà d'aplicacions informàtiques específiques:

- Gestió de les partides comptables en una aplicació informàtica comptable. Funcionament bàsic de l'aplicació.
- Operacions de manteniment bàsic d'aplicacions.
- Els assentaments predefinits. Concepte
- Còpia de seguretat de les dades.

Mòdul professional: Operacions Administratives de Recursos Humans

Codi: 0442

Duració: 132 hores

Continguts:

Tramitació administrativa dels processos de captació i selecció de personal:

- Introducció al dret laboral. Fonts de la normativa laboral.
- Funcions del departament de recursos humans.
- Polítiques i procediments d'administració i gestió del capital humà en l'empresa: selecció, formació i motivació:
- Sistemes de comunicació interna del personal.
- Valoració de llocs.
- La promoció professional.
- Els incentius als treballadors.
- Tècniques de modificació de conductes en l'organització.
- El perfil de competències i els candidats.
- Les fonts de reclutament: externes i internes.
- Empreses, agències o serveis públics o privats d'ocupació. El SERVEF.
- Les ofertes de treball.
- La presentació del candidat: la carta de presentació, la sol·licitud d'ocupació i el currículum.
- Mètodes de selecció de personal: proves de selecció, l'entrevista, dinàmica de grups, centres d'avaluació.
- Adaptació a la nou ocupació.

Tramitació administrativa de la formació, desenvolupament i compensació del personal:

- Polítiques i procediments administratius relacionats amb la motivació i la formació:
- Formació i desenvolupament dels recursos humans.
- Gestió i organització de la formació: enfocament d'orientació al client, pressupost, metodologia, tècniques de formació. Plans de carrera.
- Objectius i classes de formació.
- Principals tècniques de formació empresarial.
- Entitats de formació:
- Formació i subvencions a la formació.
- Polítiques i procediments administratius relacionats amb les compensacions, els incentius i els beneficis del personal. Tipologia i control.

- Cuentas anuales: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, memoria y estado de cambios en el patrimonio neto.
- Cuadro de cuentas. Codificación.
- Definiciones y relaciones contables.

Contabilización de los hechos económicos básicos de la empresa:

- Compras y ventas de mercaderías. Prestación de servicios.
- Existencias.
- Proveedores, acreedores, clientes, deudores y efectos por operaciones comerciales.
- Cuentas relacionadas con el personal de la empresa.
- Otros gastos e ingresos.
- Inmovilizado material e intangible.
- Altas y bajas de inmovilizado. Amortización.
- Operaciones relacionadas con la Administración pública.
- Cuentas de tesorería.
- Fuentes de financiación.
- Operaciones fin de ejercicio. Cierre contable.
- Criterios específicos aplicables por microempresas.

Operaciones de contabilización mediante aplicaciones informáticas específicas:

- Gestión de las partidas contables en una aplicación informática contable. Funcionamiento básico de la aplicación.
- Operaciones de mantenimiento básico de aplicaciones.
- Los asientos predefinidos. Concepto
- Copia de seguridad de los datos.

Módulo profesional: Operaciones Administrativas de Recursos Humanos.

Código: 0442

Duración: 132 horas

Contenidos:

Tramitación administrativa de los procesos de captación y selección de personal:

- Introducción al derecho laboral. Fuentes de la normativa laboral.
- Funciones del departamento de recursos humanos.
- Políticas y procedimientos de administración y gestión del capital humano en la empresa: selección, formación y motivación:
- Sistemas de comunicación interna del personal.
- Valoración de puestos.
- La promoción profesional.
- Los incentivos a los trabajadores.
- Técnicas de modificación de conductas en la organización.
- El perfil de competencias y los candidatos.
- Las fuentes de reclutamiento: externas e internas.
- Empresas, agencias o servicios públicos o privados de empleo. El SERVEF.
- Las ofertas de trabajo.
- La presentación del candidato: la carta de presentación, la solicitud de empleo y el currículum vitae.
- Métodos de selección de personal: pruebas de selección, la entrevista, dinámica de grupos, centros de evaluación.
- Adaptación al nuevo empleo.

Tramitación administrativa de la formación, desarrollo y compensación del personal:

- Políticas y procedimientos administrativos relacionados con la motivación y la formación:
- Formación y desarrollo de los recursos humanos.
- Gestión y organización de la formación: enfoque de orientación al cliente, presupuesto, metodología, técnicas de formación. Planes de carrera.
- Objetivos y clases de formación.
- Principales técnicas de formación empresarial.
- Entidades de formación:
- Formación y subvenciones a la formación.
- Políticas y procedimientos administrativos relacionados con las compensaciones, los incentivos y los beneficios del personal. Tipología y control.

Confecció de la documentació del contracte de treball, modificacions i extinció del contracte:

- Forma, elements i subjectes del contracte.
- El període de prova.
- Modalitats de contractació.
- Tipus de contracte.
- La còpia bàsica del contracte.
- Jornada de treball, calendari laboral.
- Períodes de descans. Permisos retribuïts.
- El conveni col·lectiu.
- Procés i procediment de contractació laboral.
- Documentació i formalització del contracte de treball.
- Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
- La liquidació.

Elaboració de la documentació corresponent al pagament del salari i obligacions inherents:

- Règims del sistema de la Seguretat Social.
- Camps d'aplicació (modalitat contributiva i no contributiva).

- Entitats gestores i col·laboradores.  
- Obligacions de l'empresari amb la Seguretat Social. Inscripció de l'empresari, afiliació, alta, baixa i variació de dades dels treballadors. Documents de cotització.

- Prestacions de la Seguretat Social.
- Taules i referències.
- Sistemes de remissió i gestió electrònica de dades amb els organismes públics.
- Confecció del rebut de salaris.
- Salari. Classes.
- L'SMI i l'IPREM.
- La protecció del salari.
- La nòmina.
- Confecció del rebut de salaris.
- Requisits de forma.
- Meritacions. Percepcions salarials:
- Salari base.
- Complementos salarials.
- Hores extraordinàries.
- Gratificacions extraordinàries.
- Salari en espècie.
- Meritacions. Percepcions no salarials: indemnitzacions i prestacions de la Seguretat Social.

- Deduccions.  
- Retenció de l'IRPF.  
- Cotitzacions a la Seguretat Social.  
- Tipus i bases de cotització.  
- Documentació relativa a la Seguretat Social i a l'IRPF. Terminis i lloc de presentació.

- Conservació i destrucció dels documents. Seguretat i confidencialitat en el seu ús.
- Aplicació informàtica de càlcul de nòmines.

Elaboració de la documentació relativa a les incidències en la relació laboral:

- Control horari.
- Absentisme.
- Gestió de situacions especials: incapacitat laboral, excedències, permisos, viatges.
- Formularis de recollida de dades.
- Càlculs, estadístiques i informes.

Aplicació de procediments de qualitat de gestió integral dels recursos humans:

- Prevenció de riscos laborals: salut, dany, risc.
- Procés d'identificació i avaluació de riscos.
- Fonaments i principis bàsics d'un model de qualitat total en recursos humans.
- Normes aplicables a l'assegurament de la qualitat i de les relacions existents amb els processos i activitats més significatives de l'àmbit administratiu.

Confecció de la documentació del contracte de treball, modificacions i extinció del mateix:

- Forma, elements y sujetos del contrato.
- El periodo de prueba.
- Modalidades de contratación.
- Tipos de contrato.
- La copia básica del contrato.
- Jornada de trabajo, calendario laboral.
- Periodos de descanso. Permisos retribuidos.
- El convenio colectivo.
- Proceso y procedimiento de contratación laboral.
- Documentación y formalización del contrato de trabajo.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- El finiquito.

Elaboración de la documentación correspondiente al pago del salario y obligaciones inherentes:

- Regímenes del sistema de la Seguridad Social.
- Campos de aplicación (modalidad contributiva y no contributiva).

- Entidades gestoras y colaboradoras.  
- Obligaciones del empresario con la Seguridad Social. Inscripción del empresario, afiliación, alta, baja y variación de datos de los trabajadores. Documentos de cotización.

- Prestaciones de la Seguridad Social.
- Tablas y referencias.
- Sistemas de remisión y gestión electrónica de datos con los organismos públicos.
- Confecció del recibo de salarios.
- Salario. Clases.
- El SMI y el IPREM.
- La protección del salario.
- La nómina.
- Confecció del recibo de salarios.
- Requisitos de forma.
- Devengos. Percepciones salariales:
- Salario base.
- Complementos salariales.
- Horas extraordinarias.
- Gratificaciones extraordinarias.
- Salario en especie.
- Devengos. Percepciones no salariales: indemnizaciones y prestaciones de la Seguridad Social.

- Deducciones.  
- Retención del IRPF.  
- Cotizaciones a la Seguridad Social.  
- Tipos y bases de cotización.  
- Documentación relativa a la Seguridad Social y al IRPF. Plazos y lugar de presentación.

- Conservación y destrucción de los documentos. Seguridad y confidencialidad en su uso.
- Aplicación informática de cálculo de nóminas.

Elaboración de la documentación relativa a las incidencias en la relación laboral:

- Control horario.
- Absentismo.
- Gestión de situaciones especiales: incapacidad laboral, excedencias, permisos, viajes.
- Formularios de recogida de datos.
- Cálculos, estadísticas e informes.

Aplicación de procedimientos de calidad de gestión integral de los recursos humanos:

- Prevención de riesgos laborales: salud, daño, riesgo.
- Proceso de identificación y evaluación de riesgos.
- Fundamentos y principios básicos de un modelo de calidad total en RR.HH.
- Normas aplicables al aseguramiento de la calidad y de las relaciones existentes con los procesos y actividades más significativas del ámbito administrativo.



- Problemes i mesures de protecció mitjà ambiental en l'empresa.
- Normativa de protecció de dades de caràcter personal i confidencialitat.

Mòdul professional: Tractament de la Documentació Comptable

Codi: 0443

Duració: 154 hores

Continguts:

Preparació de documentació suport de fets econòmics:

- La documentació mercantil i comptable:
  - Albarà.
  - Factura.
  - Xec.
  - Pagaré.
  - Lletra de canvi.
  - Nòmina.
- Extractes bancaris: liquidació d'interessos, amortització de préstecs, liquidació d'una remesa d'efectes.
  - Impostos.
  - Seguretat Social.
- Interpretació comptable dels documents justificants de la informació comptable.
  - Documents-justificants mercantils tipus.
  - Organització i arxiu dels documents mercantils per als fins de la comptabilitat.
- La legislació mercantil aplicable al tractament de la documentació.

Registre comptable de fets econòmics habituals:

- Compres i vendes de mercaderies. Prestació de servicis.
- Existències.
- Comptes relacionats amb proveïdors i clients.
- Comptes relacionats amb el personal de l'empresa
- Gastos i ingressos.
- Finançament.
- Immobilitzat material i intangible:
  - Altes i baixes.
  - Amortitzacions.
  - Llibre de béns d'inversió.
  - Deterioraments de valor, regularització i recllassificacions.
  - Liquidació d'IVA.
- Operacions relacionades amb l'Administració pública.
- Càlcul del resultat.
- Registre comptable informàtic dels fets econòmics habituals.

Comptabilització d'operacions d'un exercici econòmic complet:

- Assentament d'obertura.
- Registre comptable d'operacions diàries.
- Balanç de comprovació de sumes i saldos.
- Regularització i obtenció del resultat comptable de l'exercici.
- Assentament de tancament.
- Comptes anuals:
  - Compte de pèrdues i guanys.
  - Balanç de situació final.
  - Memòria.
  - Estat de canvis en el patrimoni net.
- Registre d'un exercici econòmic complet per mitjà d'aplicacions informàtiques específiques:
  - Creació d'una empresa: alta de dades, opcions i paràmetres.
  - Codificació dels subcomptes.
  - Manteniment dels comptes i subcomptes.
  - Obertura de l'exercici.
- Registre comptable dels fets econòmics habituals utilitzant la documentació mercantil i comptable corresponent.
  - Comprovació del procés comptable.
  - Obtenció del resultat comptable de l'exercici.
  - Tancament de l'exercici.
  - Comptes anuals.

- Problemas y medidas de protección medio ambiental en la empresa.
- Normativa de protección de datos de carácter personal y confidencialidad.

Módulo profesional: Tratamiento de la Documentación Contable.

Código: 0443

Duración: 154 horas

Contenidos:

Preparación de documentación soporte de hechos económicos:

- La documentación mercantil y contable:
  - Albarán.
  - Factura.
  - Cheque.
  - Pagaré.
  - Letra de cambio.
  - Nómina.
- Extractos bancarios: liquidación de intereses, amortización de préstamos, liquidación de una remesa de efectos.
  - Impuestos.
  - Seguridad Social.
- Interpretación contable de los documentos justificantes de la información contable.
  - Documentos-justificantes mercantiles tipo.
  - Organización y archivo de los documentos mercantiles para los fines de la contabilidad.
- La legislación mercantil aplicable al tratamiento de la documentación.

Registro contable de hechos económicos habituales:

- Compras y ventas de mercaderías. Prestación de servicios.
- Existencias.
- Cuentas relacionadas con proveedores y clientes.
- Cuentas relacionadas con el personal de la empresa
- Gastos e ingresos.
- Financiación.
- Inmovilizado material e intangible:
  - Altas y bajas.
  - Amortizaciones.
  - Libro de bienes de inversión.
  - Deterioros de valor, regularización y reclasificaciones.
  - Liquidación de IVA.
- Operaciones relacionadas con la Administración pública.
- Cálculo del resultado.
- Registro contable informático de los hechos económicos habituales.

Contabilización de operaciones de un ejercicio económico completo:

- Asiento de apertura.
- Registro contable de operaciones diarias.
- Balance de comprobación de sumas y saldos.
- Regularización y obtención del resultado contable del ejercicio.
- Asiento de cierre.
- Cuentas anuales:
  - Cuenta de pérdidas y ganancias.
  - Balance de situación final.
  - Memoria.
  - Estado de cambios en el patrimonio neto.
- Registro de un ejercicio económico completo mediante aplicaciones informáticas específicas:
  - Creación de una empresa: alta de datos, opciones y parámetros.
  - Codificación de las subcuentas.
  - Mantenimiento de las cuentas y subcuentas.
  - Apertura del ejercicio.
- Registro contable de los hechos económicos habituales utilizando la documentación mercantil y contable correspondiente.
  - Comprobación del proceso contable.
  - Obtención del resultado contable del ejercicio.
  - Cierre del ejercicio.
  - Cuentas anuales.

– Còpies de seguretat: custòdia i restauració.

Comprovació de comptes:

- La comprovació dels registres comptables amb la documentació comercial, laboral, fiscal i bancària.
- La conciliació bancària:
- El punteig.
- La cassació.
- La comprovació en les aplicacions informàtiques.

Mòdul professional: Anglès

Codi: 0156

Duració: 96 hores

Continguts:

Anàlisi de missatges orals:

- Comprensió de missatges professionals i quotidians:
- Missatges directes (en persona, videoconferència i altres), telefònics, radiofònics, gravats.
- Terminologia específica de l'àrea administrativa.
- Idees principals i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
- Altres recursos lingüístics. Gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions.
- Diferents accents de llengua oral.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians.
- Suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica de l'àrea administrativa.
- Idea principal i idees secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals segons el grau de formalitat.
- Terminologia específica de l'àrea administrativa.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, verbs preposicionals, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.
- Altres recursos lingüístics. Gustos i preferències, suggeriments, argumentacions, instruccions.
- Fonètica. Sons i fonemes vocàlics i les seues combinacions, i sons i fonemes consonàntics i les seues agrupacions.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.

Manteniment i seguiment del discurs oral:

- Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
- Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment i altres.
- Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

Emissió de textos escrits:

- Expressió i ompliment de missatges i textos professionals i quotidians.
- Currículum i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica de l'àrea administrativa.
- Idea principal i idees secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte i altres.

– Copias de seguridad: custodia y restauración.

Comprobación de cuentas:

- La comprobación de los registros contables con la documentación comercial, laboral, fiscal y bancaria.
- La conciliación bancaria:
- El punteo.
- La casación.
- La comprobación en las aplicaciones informáticas.

Módulo profesional: Inglés.

Código: 0156

Duración: 96 horas

Contenidos:

Análisis de mensajes orales:

- Comprensió de mensajes profesionales y cotidianos:
- Mensajes directos (en persona, videoconferencia y otros), telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del área administrativa.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensió de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del área administrativa.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
- Terminología específica del área administrativa.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesia y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
- Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del área administrativa.
- Idea principal e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

- Coherència textual:
- Adequació del text al context comunicatiu.
- Tipus i format de text.
- Varietat de llengua. Registre.
- Selecció lèxica, d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
- Inici del discurs i introducció del tema. Desenvolupament i expansió:
- Exemplificació.
- Conclusió i/o resum del discurs.
- Ús dels signes de puntuació.

Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa:

- Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.
- Reconeixement de la llengua anglesa per a aprofundir en coneixements que resulten d'interès al llarg de la vida personal i professional.

- Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.
- Interès per la bona presentació dels textos escrits tant en suport paper com digital, amb respecte a les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques.

Mòdul professional: Empresa en l'Aula  
Codi: 0446  
Duració: 176 hores  
Continguts:

- Característiques del projecte de l'empresa en l'aula:
- Activitat, estructura i organització de l'empresa en l'aula.
  - Definició de llocs i tasques.
  - Relacions internes i externes de l'empresa.
  - Responsabilitats i punts crítics dels processos.
  - Procés d'acollida i integració.

- Transmissió de la informació en l'empresa en l'aula:
- La comunicació interpersonal en les dos llengües cooficials.
  - Atenció a clients.
  - Comunicació amb proveïdors i empleats.
  - L'escolta. Tècniques de recepció de missatges orals.
  - La comunicació telefònica.
  - La comunicació escrita.
  - Les comunicacions a través d'Internet, correu electrònic, missatgeria instantània i navegadors.
  - Aspectes legals en l'atenció al client.

- Organització de la informació en l'empresa en l'aula:
- Accés a la informació.
  - Criteris de selecció de la informació.
  - Sistemes de gestió i tractament de la informació.
  - Arxiu i registre.
  - Tècniques d'organització de la informació.
  - Bases de dades en l'atenció al client.

- Elaboració de la documentació administrativa de l'empresa en l'aula:
- Documents relacionats amb l'àrea d'aprovisionament.
  - Documents relacionats amb l'àrea comercial.
  - Documents relacionats amb l'àrea laboral.
  - Documents relacionats amb l'àrea financera.
  - Documents relacionats amb l'àrea fiscal.
  - Documents relacionats amb l'àrea comptable.

- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:
- Ejemplificación.
- Conclusión y/ o resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

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

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofessional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua inglesa para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

Módulo profesional: Empresa en el Aula.  
Código: 0446  
Duración: 176 horas  
Contenidos:

- Características del proyecto de la empresa en el aula:
- Actividad, estructura y organización de la empresa en el aula.
  - Definición de puestos y tareas.
  - Relaciones internas y externas de la empresa.
  - Responsabilidades y puntos críticos de los procesos.
  - Proceso de acogida e integración.

- Transmisión de la información en la empresa en el aula:
- La comunicación interpersonal en las dos lenguas cooficiales.
  - Atención a clientes.
  - Comunicación con proveedores y empleados.
  - La escucha. Técnicas de recepción de mensajes orales.
  - La comunicación telefónica.
  - La comunicación escrita.
  - Las comunicaciones a través de Internet, correo electrónico, mensajería instantánea y navegadores.
  - Aspectos legales en la atención al cliente.

- Organización de la información en la empresa en el aula:
- Acceso a la información.
  - Criterios de selección de la información.
  - Sistemas de gestión y tratamiento de la información.
  - Archivo y registro.
  - Técnicas de organización de la información.
  - Bases de datos en la atención al cliente.

- Elaboración de la documentación administrativa de la empresa en el aula:
- Documentos relacionados con el área de aprovisionamiento.
  - Documentos relacionados con el área comercial.
  - Documentos relacionados con el área laboral.
  - Documentos relacionados con el área financiera.
  - Documentos relacionados con el área fiscal.
  - Documentos relacionados con el área contable.

- Aplicacions informàtiques específiques.
- Gestió dels documents en un sistema de xarxa informàtica.

Activitats de política comercial de l'empresa en l'aula:

- Producte i cartera de productes.
- Preus.
- Publicitat i promoció.
- Cartera de clients.
- Venda. Organització de la venda.
- Tècniques de venda.
- El comerç electrònic (B2B, B2C).

Atenció d'incidències i resolució de problemes en l'empresa en l'aula:

- Resolució de conflictes.
- L'escolta i la negociació. Assertivitat. Empatia.
- Resolució de reclamacions.
- Procediments de recollides de reclamacions i queixes.
- Documents o proves d'una reclamació.
- Seguiment postvenda. Procediments utilitzats i servicis oferits.

El treball en equip en l'empresa en l'aula:

- Equips i grups de treball.
- Rols en l'equip de treball
- Integració i posada en marxa dels equips en l'empresa.
- Objectius, projectes i terminis.
- La planificació.
- Presa de decisions.
- Les reunions.
- Ineficiències i conflictes.
- Gratificacions i sancions.

Mòdul professional: Operacions Auxiliars de Gestió de Tresoreria

Codi: 0448

Duració: 154 hores

Continguts:

Aplicació de mètodes de control de tresoreria:

- Mètodes del control de gestió de tresoreria. Finalitat. Característiques.
- Documents relatius a mitjans de cobrament i pagament interns i externs de l'empresa.
- Llibres de registres de tresoreria. Caixa, bancs, compte de clients i proveïdors, efectes a pagar i a cobrar.
- Control de caixa. Fluxos de caixa. Arquejos i quadrament de caixa.
- Control del banc. Finalitat i procediment de la conciliació bancària.
- Aplicacions informàtiques de gestió de tresoreria.

Tràmit d'instruments financers bàsics de finançament, inversió i servicis:

- Institucions financeres bancàries: Banc Central Europeu, Banc d'Espanya, banca privada i caixes d'estalvi.
- Institucions financeres no bancàries:
- Entitats asseguradores.
- Societats d'arrendament financer.
- Entitats de finançament i facturatge.
- Societats de garantia recíproca.
- Mercats financers. Mercat de capitals. Mercat de matèries primeres. Mercat monetari. Mercat de derivats o futurs. Mercat d'assegurances, Mercat de divises.
- Instruments financers bancaris de finançament, inversió i servicis.
- Comptes de crèdit, préstec, descompte comercial, cartera de valors, imposicions a termini, transferències, domiciliacions, gestió de cobraments i pagaments i banca en línia.
- Instruments financers no bancaris de finançament, inversió i servicis. Operacions de canvi de divises, lísing, rënting, facturatge, bons i

- Aplicaciones informáticas específicas.
- Gestión de los documentos en un sistema de red informática.

Actividades de política comercial de la empresa en el aula:

- Producto y cartera de productos.
- Precios.
- Publicidad y promoción.
- Cartera de clientes.
- Venta. Organización de la venta.
- Técnicas de venta.
- El comercio electrónico (B2B, B2C).

Atención de incidencias y resolución de problemas en la empresa en el aula:

- Resolución de conflictos.
- La escucha y la negociación. Asertividad. Empatía.
- Resolución de reclamaciones.
- Procedimientos de recogidas de reclamaciones y quejas.
- Documentos o pruebas de una reclamación.
- Seguimiento posventa. Procedimientos utilizados y servicios ofrecidos.

El trabajo en equipo en la empresa en el aula:

- Equipos y grupos de trabajo.
- Roles en el equipo de trabajo
- Integración y puesta en marcha de los equipos en la empresa.
- Objetivos, proyectos y plazos.
- La planificación.
- Toma de decisiones.
- Las reuniones.
- Ineficiencias y conflictos.
- Gratificaciones y sanciones.

Módulo profesional: Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería.

Código: 0448

Duración: 154 horas

Contenidos:

Aplicación de métodos de control de tesoreria:

- Métodos del control de gestión de tesorería. Finalidad. Características.
- Documentos relativos a medios de cobro y pago internos y externos de la empresa.
- Libros de registros de tesorería. Caja, bancos, cuenta de clientes y proveedores, efectos a pagar y a cobrar.
- Control de caja. Flujos de caja. Arqueos y cuadro de caja.
- Control del banco. Finalidad y procedimiento de la conciliación bancaria.
- Aplicaciones informáticas de gestión de tesorería.

Trámite de instrumentos financieros básicos de financiación, inversión y servicios:

- Instituciones financieras bancarias: Banco Central Europeo, Banco de España, banca privada y cajas de ahorro.
- Instituciones financieras no bancarias:
- Entidades aseguradoras.
- Sociedades de arrendamiento financiero.
- Entidades de financiación y *factoring*.
- Sociedades de garantía recíproca.
- Mercados financieros. Mercado de capitales. Mercado de materias primas. Mercado monetario. Mercado de derivados o futuros. Mercado de seguros, Mercado de divisas.
- Instrumentos financieros bancarios de financiación, inversión y servicios. Cuentas de crédito, préstamo, descuento comercial, cartera de valores, imposiciones a plazo, transferencias, domiciliaciones, gestión de cobros y pagos y banca *online*.
- Instrumentos financieros no bancarios de financiación, inversión y servicios. Operaciones de cambio de divisas, *leasing*, *renting*, *facto-*



obligacions de l'estat, lletres del tresor, obligacions d'empreses, inversions en borsa i assegurances de l'empresa.

- Altres instruments de finançament. Subvencions, proveïdors, avals i fons de capital de risc.
- Rendibilitat de la inversió.
- Cost de finançament.

Càlculs financers bàsics:

- Capitalització simple. Interés simple.
- Capitalització composta. Interés compost.
- Actualització simple. Descòmpte comercial simple.
- Tipus d'interés efectiu o taxa anual equivalent. Tants per cent equivalents.
- Rendes. Classificació.
- Comissions bancàries. Identificació i càlcul.

Operacions bancàries bàsiques:

- Operacions bancàries de capitalització a interès simple. Comptes bancaris. Comptes corrents i d'estalvi. Compte de crèdit.
- Operacions bancàries de descòmpte a interès simple. Negociació d'efectes.
- Operacions bancàries de capitalització a interès compost. Préstecs i la seua amortització.
- Documentació relacionada amb les operacions bancàries.
- Aplicacions informàtiques d'operativa bancària.
- Servicis bancaris en línia més habituals.

Mòdul professional: Formació i Orientació Laboral

Codi: 0449

Duració: 96 hores

Continguts:

Busca activa d'ocupació:

- Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional
- Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic en gestió administrativa.

- Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el tècnic en gestió administrativa.

- Definició i anàlisi del sector professional del tècnic en gestió administrativa.

- Planificació de la pròpia carrera: establiment d'objectius a mitjà i llarg termini.

- Procés de busca d'ocupació en empreses del sector.

- Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa. Europass (elaborat en una segona llengua europea), Ploteus, Erasmus.

- Tècniques i instruments de busca de treball: fonts d'informació i reclutament. Tècniques per a la selecció i organització de la informació.

- Carta de presentació. Currículum. Tests psicotècnics. Entrevista de treball.

- Valoració d'altres possibilitats d'inserció: autoocupació i accés a la funció pública.

- El procés de presa de decisions.

Gestió del conflicte i equips de treball:

- Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip per a l'eficàcia de l'organització enfront del treball individual.

- Concepte d'equip de treball.

- Tipus d'equips en el sector del treball administratiu segons les funcions que exercixen.

- Característiques d'un equip de treball eficaç.

- La participació en l'equip de treball. Anàlisi dels diferents rols dels participants.

- Etapes de formació dels equips de treball.

- Tècniques de dinamització de grups.

- Definició del conflicte: característiques, fonts i etapes.

- Causes del conflicte en el món laboral.

- Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte: negociació; mediació, conciliació i arbitratge.

ring, bonos y obligaciones del estado, letras del tesoro, obligaciones de empresas, inversiones en bolsa y seguros de la empresa.

- Otros instrumentos de financiación. Subvenciones, proveedores, avales y fondos de capital de riesgo.

- Rentabilidad de la inversión.

- Coste de financiación.

Cálculos financieros básicos:

- Capitalización simple. Interés simple.
- Capitalización compuesta. Interés compuesto.
- Actualización simple. Descuento comercial simple.
- Tipo de interés efectivo o tasa anual equivalente. Tantos por ciento equivalentes.

- Rentas. Clasificación.

- Comisiones bancarias. Identificación y cálculo.

Operaciones bancarias básicas:

- Operaciones bancarias de capitalización a interés simple. Cuentas bancarias. Cuentas corrientes y de ahorro. Cuenta de crédito.

- Operaciones bancarias de descuento a interés simple. Negociación de efectos.

- Operaciones bancarias de capitalización a interés compuesto. Préstamos y su amortización.

- Documentación relacionada con las operaciones bancarias.

- Aplicaciones informáticas de operativa bancaria.

- Servicios bancarios *online* más habituales.

Módulo profesional: Formación y Orientación Laboral.

Código: 0449

Duración: 96 horas

Contenidos:

Búsqueda activa de empleo:

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

- Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico en Gestión Administrativa.

- Definición y análisis del sector profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

- Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos a medio y largo plazo.

- Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.

- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass (elaborado en una segunda lengua europea), Ploteus, Erasmus.

- Técnicas e instrumentos de búsqueda de trabajo: fuentes de información y reclutamiento. Técnicas para la selección y organización de la información.

- Carta de presentación. Currículum Vitae. Tests psicotécnicos. Entrevista de trabajo.

- Valoración de otras posibilidades de inserción: autoempleo y acceso a la función pública.

- El proceso de toma de decisiones.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización frente al trabajo individual.

- Concepto de equipo de trabajo.

- Tipos de equipos en el sector del trabajo administrativo según las funciones que desempeñan.

- Características de un equipo de trabajo eficaz.

- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los diferentes roles de los participantes.

- Etapas de formación de los equipos de trabajo.

- Técnicas de dinamización de grupos.

- Definición del conflicto: características, fuentes y etapas.

- Causas del conflicto en el mundo laboral.

- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: negociación; mediació, conciliació i arbitratge.

#### Contracte de treball:

– El dret del treball. Fonts del dret del treball, en especial, el conveni col·lectiu.

- Anàlisi de la relació laboral individual.
- Relacions laborals excloses i relacions laborals especials.
- Noves formes de regulació del treball.
- Intervenció dels organismes públics en les relacions laborals.

– Drets i deures derivats de la relació laboral.

– El contracte de treball: característiques, contingut mínim, formalització i període de prova.

– Modalitats de contractes de treball i mesures de foment de la contractació. ETT.

– Temps de treball: jornada, descans, vacances, permisos, hores extraordinàries, festius, horaris...

– Condicions de treball relacionades amb la conciliació de la vida laboral i familiar.

– Salari: estructura del salari, SMI, FOGASA, rebut de salaris.

– Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball. Rebut de liquidació.

– Representació dels treballadors: representants unitaris i sindicals.

– Negociació col·lectiva.

– Anàlisi del conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional del tècnic en Gestió Administrativa.

– Conflictes col·lectius de treball.

– Noves formes d'organització del treball: subcontractació, tele treball...

– Beneficis per als treballadors en les noves organitzacions: flexibilitat i beneficis socials, entre altres.

– Plans d'igualtat.

#### Seguretat Social, ocupació i desocupació:

– El sistema de Seguretat Social com a principi bàsic de solidaritat social.

– Estructura del sistema de Seguretat Social: nivells de protecció; règims especials i general.

– Determinació de les principals obligacions dels empresaris i els treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.

– L'acció protectora de la Seguretat Social: prestacions contributives i no contributives.

– Concepte i situacions protegibles en la protecció per desocupació: prestació de desocupació, subsidi, renda activa d'inserció.

– RETA: obligacions i acció protectora.

#### Avaluació de riscos professionals:

– La cultura preventiva: integració en l'activitat i organització de l'empresa.

– Valoració de la relació entre treball i salut. Normativa reguladora.

– El risc professional.

– El dany laboral: AT, EP, altres patologies.

– Tècniques de prevenció.

– Anàlisi de factors de risc.

– L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva. Metodologia d'avaluació.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions de seguretat.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions ambientals.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

– Riscos específics en el sector del treball administratiu.

– Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades.

#### Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

– Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

– Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

– Modalitats d'organització de la prevenció a l'empresa.

– Auditories internes i externes.

#### Contrato de trabajo:

– El derecho del trabajo. Fuentes del derecho del trabajo, en especial, el convenio colectivo.

– Análisis de la relación laboral individual.

– Relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

– Nuevas formas de regulación del trabajo.

– Intervención de los organismos públicos en las relaciones laborales.

– Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

– El contrato de trabajo: características, contenido mínimo, formalización y período de prueba.

– Modalidades de contratos de trabajo y medidas de fomento de la contratación. ETT.

– Tiempo de trabajo: jornada, descanso, vacaciones, permisos, horas extraordinarias, festivos, horarios...

– Condiciones de trabajo relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar.

– Salario: estructura del salario, SMI, FOGASA, recibo de salarios.

– Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Recibo de finiquito.

– Representación de los trabajadores: representantes unitarios y sindicales.

– Negociación colectiva.

– Análisis del convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico en Gestión Administrativa.

– Conflictos colectivos de trabajo.

– Nuevas formas de organización del trabajo: subcontractación, teletrabajo...

– Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

– Planes de igualdad.

#### Seguridad Social, empleo y desempleo:

– El sistema de Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

– Estructura del sistema de Seguridad Social: niveles de protección; regímenes especiales y general.

– Determinación de las principales obligaciones de los empresarios y los trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

– La acción protectora de la Seguridad Social: prestaciones contributivas y no contributivas.

– Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo: prestación de desempleo, subsidio, renta activa de inserción.

– RETA: obligaciones y acción protectora.

#### Evaluación de riesgos profesionales:

– La cultura preventiva: integració en la activitat i organització de la empresa.

– Valoración de la relación entre trabajo y salud. Normativa reguladora.

– El riesgo profesional.

– El daño laboral: AT, EP, otras patologías.

– Técnicas de prevención.

– Análisis de factores de riesgo.

– La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. Metodología de evaluación.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

– Riesgos específicos en el sector del trabajo administrativo.

– Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

#### Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

– Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

– Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

– Modalidades de organización de la prevención a la empresa.

– Auditorias internas y externas.

- Representació dels treballadors en matèria preventiva.
- Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals: OIT, Agència Europea de Seguretat i Salut, INSHT, Inspecció de Treball, INVASSAT...
- Gestió de la prevenció a l'empresa.
- Planificació de la prevenció a l'empresa.
- Investigació, notificació i registre d'accidents de treball.
- Índexs de sinistralitat laboral.
- Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
- Elaboració d'un pla d'emergència en una empresa del sector.

- Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
- Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
  - Protocol d'actuació davant d'una situació d'emergència.
  - Primers auxilis: concepte, aplicació de tècniques de primers auxilis.
  - Vigilància de la salut dels treballadors.

Mòdul professional: Formació en Centres de Treball  
Codi: 0451  
Duració: 380 hores  
Continguts:

- Identificació de l'estructura i organització empresarial:
- Estructura i organització de l'empresa.
  - Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector corresponent.
  - Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments
  - Organigrama logístic de l'empresa. Proveïdors, clients i canals de comercialització.
  - Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
  - Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
  - Sistema de qualitat establert en el centre de treball.
  - Sistema de seguretat establert en el centre de treball.

- Aplicació d'hàbits ètics i laborals:
- Característiques del lloc de treball. Perfil del treballador.
  - Actituds personals: empatia, puntualitat, habilitats socials, capacitat de comunicació.
  - Actituds professionals: orde, neteja, responsabilitat i seguretat.
  - Actituds davant de la prevenció de riscos laborals i ambientals.
- Normes de prevenció de riscos.
- Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball.
  - Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, codificació, renovació i eliminació.
  - Reconeixement i aplicació de les normes internes, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres, de l'empresa.

- Recepció d'ordes, documents i comunicacions:
- Identificació de les comunicacions, ordes i documents.
  - Interpretació de la informació continguda en les comunicacions, ordes i documents. Determinació de tasques associades
  - Priorització de tasques en relació amb comunicacions i ordes rebudes.
  - Classificació i derivació per departaments.
  - Elaboració de documents i comunicacions.
  - Normativa interna per a l'elaboració de documents.
  - Recopilació i comprovació de dades.
  - Llenguatge i format propi de l'empresa per a les comunicacions escrites i orals.
  - Realització de càlculs i ompliment de dades pròpies dels documents.
  - Identificació de receptors. Terminis i temps.
  - Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.

- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales: OIT, Agencia Europea de Seguridad y Salud, INSHT, Inspección de Trabajo, INVASSAT...
- Gestión de la prevención a la empresa.
- Planificación de la prevención a la empresa.
- Investigación, notificación y registro de accidentes de trabajo.
- Índices de siniestralidad laboral.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
  - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
  - Primeros auxilios: concepto, aplicación de técnicas de primeros auxilios.
  - Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Módulo profesional: Formación en Centros de Trabajo.  
Código: 0451  
Duración: 380 horas  
Contenidos:

- Identificación de la estructura y organización empresarial:
- Estructura y organización de la empresa.
  - Actividad de la empresa y su ubicación en el sector correspondiente.
  - Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos
  - Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
  - Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
  - Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
  - Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
  - Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

- Aplicación de hábitos éticos y laborales:
- Características del puesto de trabajo. Perfil del trabajador.
  - Actitudes personales: empatía, puntualidad, habilidades sociales, capacidad de comunicación.
  - Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
  - Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Normas de prevención de riesgos.
- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
  - Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
  - Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

- Recepción de órdenes, documentos y comunicaciones:
- Identificación de las comunicaciones, órdenes y documentos.
  - Interpretación de la información contenida en las comunicaciones, órdenes y documentos. Determinación de tareas asociadas
  - Priorización de tareas en relación con comunicaciones y órdenes recibidas.
  - Clasificación y derivación por departamentos.
  - Elaboración de documentos y comunicaciones.
  - Normativa interna para la elaboración de documentos.
  - Recopilación de datos y comprobación de los mismos.
  - Lenguaje y formato propio de la empresa para las comunicaciones escritas y orales.
  - Realización de cálculos y cumplimentación de datos propios de los documentos.
  - Identificación de receptores. Plazos y tiempos.
  - Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Tramitació i gestió de la documentació administrativa:

- Comprovació i revisió de la documentació elaborada. Classificació per àrea i prioritats.
- Presentació interna davant de superiors.
- Presentació davant d'altres organitzacions externes i administracions públiques.
- Normativa aplicable.
- Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.

Registre i arxiu de la documentació:

- Sistemes d'arxiu de la documentació de l'empresa.
- Registre i verificació de la documentació de l'empresa en les distintes àrees: aprovisionament, comercial, financer, laboral, fiscal i comptable.
- Criteris de precisió i rigor en el registre i arxiu de documents en l'empresa.
- Normativa aplicable.
- Tecnologies de la informació i la comunicació aplicables.

Venda, promoció de productes i atenció al client en l'empresa:

- Col·laboració amb l'àrea comercial seguint els criteris establits en el pla de l'empresa en les polítiques de venda i promoció dels productes i servicis.
- Tècniques de venda i normes d'atenció al client en l'empresa.
- Aplicació d'habilitats socials en la venda i la transmissió d'informació en l'empresa.
- Tractament de suggeriments, queixes i reclamacions segons la normativa o usos interns de l'empresa.

Tramitación y gestión de la documentación administrativa:

- Comprobación y revisión de la documentación elaborada. Clasificación por área y prioridades.
- Presentación interna ante superiores.
- Presentación ante otras organizaciones externas y administraciones públicas.
- Normativa aplicable.
- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Registro y archivo de la documentación:

- Sistemas de archivo de la documentación de la empresa.
- Registro y verificación de la documentación de la empresa en las distintas áreas: aprovisionamiento, comercial, financiero, laboral, fiscal y contable.
- Criterios de precisión y rigor en el registro y archivo de documentos en la empresa.
- Normativa aplicable.
- Tecnologías de la información y la comunicación aplicables.

Venta, promoción de productos y atención al cliente en la empresa:

- Colaboración con el área comercial siguiendo los criterios establecidos en el plan de la empresa en las políticas de venta y promoción de los productos y servicios.
- Técnicas de venta y normas de atención al cliente en la empresa.
- Aplicación de habilidades sociales en la venta y la transmisión de información en la empresa.
- Tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones según la normativa o usos internos de la empresa.

## ANNEX II

### Seqüenciació i distribució horària setmanal dels mòduls professionals

Cicle formatiu de grau mitjà: Gestió Administrativa				
<i>MÒDUL PROFESSIONAL</i>	<i>Duració (hores)</i>	<i>Primer curs (h/setmana)</i>	<i>Segon curs</i>	
			<i>2 trimestres (h/setmana)</i>	<i>1 trimestre (hores)</i>
0437 Comunicació Empresarial i Atenció al Client	160	5		
0438 Operacions Administratives de Compravenda	128	4		
0439 Empresa i Administració	96	3		
0440 Tractament Informàtic de la Informació	224	7		
0441 Tècnica Comptable	96	3		
0156 Anglès	96	3		
Horari reservat per a la docència en anglès	64	2		
0449 Formació i Orientació Laboral	96	3		
0442 Operacions Administratives de Recursos Humans	132		6	
0443 Tractament de la Documentació Comptable	154		7	
0446 Empresa en l'Aula	176		8	
0448 Operacions Auxiliars de Gestió de Tresoreria	154		7	
0451 Formació en Centres de Treball	380			380
Horari reservat per a la docència en anglès	44		2	
<b>Total en el cicle formatiu</b>	<b>2000</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>380</b>

\*\*\*\*\*

ANEXO II

*Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales.*

Ciclo formativo de grado medio: GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
MÓDULO PROFESIONAL	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
0437 Comunicación Empresarial y Atención al Cliente	160	5		
0438 Operaciones Administrativas de Compraventa	128	4		
0439 Empresa y Administración	96	3		
0440 Tratamiento Informático de la Información.	224	7		
0441 Técnica Contable	96	3		
0156 Inglés	96	3		
Horario reservado para la docencia en inglés	64	2		
0449 Formación y Orientación Laboral	96	3		
0442 Operaciones Administrativas de Recursos Humanos	132		6	
0443 Tratamiento de la Documentación Contable.	154		7	
0446 Empresa en el Aula.	176		8	
0448 Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería	154		7	
0451 Formación en Centros de Trabajo.	380			380
Horario reservado para la docencia en inglés	44		2	
<b>Total en el ciclo formativo</b>	<b>2000</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>380</b>

ANNEX III

*Professorat*

A. ATRIBUCIÓ DOCENT

MÒDULS PROFESSIONALS	Especialitat del professorat	Cos
CV0002. Anglès Tècnic II-M	Anglès	Catedràtic d'ensenyança secundària Professor d'ensenyança secundària

B. FORMACIÓ INICIAL REQUERIDA AL PROFESSORAT DE CENTRES DOCENTS DE TITULARITAT PRIVADA O D'ALTRES ADMINISTRACIONS DIFERENTS DE L'EDUCATIVA

MÒDULS PROFESSIONALS	REQUISITS DE FORMACIÓ INICIAL
CV0002. Anglès Tècnic II-M	Els indicats per a impartir la matèria d'Anglès, en Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels Centres privats per a exercir la docència en les ensenyances d'Educació Secundària Obligatòria o del Batxillerat (BOE del 17)

ANEXO III

*Profesorado*

A. ATRIBUCIÓN DOCENTE

MÓDULOS PROFESIONALES	Especialidad del profesorado	Cuerpo
CV0002. Inglés Técnico II-M	Inglés	Catedrático de enseñanza secundaria Profesor de enseñanza secundaria

B. FORMACIÓN INICIAL REQUERIDA AL PROFESORADO DE CENTROS DOCENTES DE TITULARIDAD PRIVADA O DE OTRAS ADMINISTRACIONES DISTINTAS DE LA EDUCATIVA

MÓDULOS PROFESIONALES	REQUISITOS DE FORMACIÓN INICIAL
CV0002. Inglés Técnico II-M	Los indicados para impartir la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de educación secundaria obligatoria o del bachillerato (BOE del 17)



ANNEX IV

*Curriculum mòdul professional: Anglès Tècnic II-M*

Mòdul professional: Anglès Tècnic II-M  
Codi: CV 0002  
Duració: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Produïx missatges orals senzills en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat missatges de salutacions, presentació i despedida, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.
- b) S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.
- c) S'ha transmés missatges relatius a justificació de retards, absències, o qualsevol altra eventualitat.
- d) S'han empleat amb suficient fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.
- e) S'han identificat missatges senzills relacionats amb el sector.

2. Manté conversacions en llengua anglesa, senzilles i rutinàries del sector interpretant la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha utilitzat un vocabulari tècnic bàsic adequat al context de la situació.
- b) S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversació.
- c) S'han atès consultes directes telefònicament amb suposats clients i proveïdors.
- d) S'ha identificat la informació facilitada i requeriments realitzats per l'interlocutor.
- e) S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la recepció correcta del missatge.
- f) S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.
- g) S'han realitzat les anotacions oportunes en anglès en cas de ser necessari.
- h) S'han utilitzat les fórmules comunicatives bàsiques més usuals utilitzades en el sector.
- i) S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.

3. Emplena documents rutinaris de caràcter tècnic en anglès, i reconeix i aplica les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia del sector.
- b) S'han identificat les característiques bàsiques i dades clau del document.
- c) S'ha analitzat el contingut i finalitat de distints documents tipus d'altres països en anglès.
- d) S'han empenat documents professionals relacionats amb el sector.
- e) S'han redactat cartes d'agraïment a proveïdors i clients en anglès.
- f) S'han empenat documents d'incidències i reclamacions.

g) S'ha rebut i remés correu electrònic i fax en anglès amb les expressions correctes de cortesia, salutació i despedida.

h) S'han utilitzat les ferramentes informàtiques en la redacció i empenament dels documents.

4. Redacta documents senzills de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari bàsic d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.

ANEXO IV

*Curriculo módulo profesional: Inglés Técnico II-M*

Módulo profesional: Inglés Técnico II-M  
Código: CV 0002  
Duración: 44 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Produce mensajes orales sencillos en lengua inglesa, en situaciones habituales del ámbito social y profesional de la empresa reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado mensajes de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesia asociadas.
- b) Se han utilizado con fluidez mensajes propuestos en la gestión de citas.
- c) Se ha transmitido mensajes relativos a justificación de retrasos, ausencias, o cualquier otra eventualidad.
- d) Se han empleado con suficiente fluidez las expresiones habituales para el requerimiento de la identificación de los interlocutores.
- e) Se han identificado mensajes sencillos relacionados con el sector.

2. Mantiene conversaciones en lengua inglesa, sencillas y rutinarias del sector interpretando la información de partida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado un vocabulario técnico básico adecuado al contexto de la situación.
- b) Se han utilizado los mensajes adecuados de saludos, presentación, identificación y otros, con las pautas de cortesia asociadas dentro del contexto de la conversación.
- c) Se han atendido consultas directas telefónicamente con supuestos clientes y proveedores.
- d) Se ha identificado la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor.
- e) Se han formulado las preguntas necesarias para favorecer y confirmar la recepción correcta del mensaje.
- f) Se han proporcionado las respuestas correctas a los requerimientos e instrucciones recibidos.
- g) Se han realizado las anotaciones oportunas en inglés en caso de ser necesario.
- h) Se han utilizado las fórmulas comunicativas básicas más usuales utilizadas en el sector.
- i) Se han comprendido sin dificultad los puntos principales de la información.

3. Cumplimenta documentos rutinarios de carácter técnico en inglés, reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado un vocabulario básico de uso general en la documentación propia del sector.
- b) Se ha identificado las características básicas y datos clave del documento.
- c) Se ha analizado el contenido y finalidad de distintos documentos tipo de otros países en inglés.
- d) Se han cumplimentado documentos profesionales relacionados con el sector.
- e) Se han redactado cartas de agradecimiento a proveedores y clientes en inglés.
- f) Se han cumplimentado documentos de incidencias y reclamaciones.

g) Se ha recibido y remitido e-mail y fax en inglés con las expresiones correctas de cortesia, saludo y despedida.

h) Se han utilizado las herramientas informáticas en la redacción y cumplimentación de los documentos.

4. Redacta documentos sencillos de carácter administrativo/laboral reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa y del sector.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado un vocabulario básico de uso general en la documentación propia del ámbito laboral.

b) S'ha elaborat un currículum seguint el model europeu (Europass) o altres propis dels països de parla anglesa.

c) S'han identificat borses d'ocupació en anglés accessibles per mitjans tradicionals i utilitzant les noves tecnologies.

d) S'ha redactat la carta de presentació per a una oferta d'ocupació.

e) S'han descrit les habilitats personals més adequades a la sol·licitud d'una oferta d'ocupació.

f) S'ha inserit un currículum en una borsa d'ocupació en anglés.

g) S'han redactat cartes de citació, rebuig i selecció per a un procés de selecció en l'empresa.

h) S'ha desenvolupat una actitud de respecte cap a les diferents formes d'estructurar l'entorn laboral.

i) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i enteniment en el context laboral.

5. Interpreta textos, documents, conversacions, gravacions o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les eines de suport més adequades.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha interpretat informació bàsica sobre l'empresa, el producte i el servei.

b) S'han interpretat estadístiques i gràfics en anglés sobre l'àmbit professional.

c) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.

d) S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

Continguts:

Missatges orals senzills en anglés en situacions pròpies del sector:

– Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic sobre: presentació de persones, salutacions i despedides, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.

– Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtica.

– Sol·licituds i peticions d'informació.

– Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.

– Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació bàsica en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client:

– Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades

– Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.

– Presentació de productes/servicis: característiques de productes/servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc.

– Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglés:

– Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.

– Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.

– Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

b) Se ha elaborado un currículum vitae siguiendo el modelo europeo (Europass) u otros propios de los países de habla inglesa.

c) Se han identificado bolsas de empleo en inglés accesibles por medios tradicionales y utilizando las nuevas tecnologías.

d) Se ha redactado la carta de presentación para una oferta de empleo.

e) Se han descrito las habilidades personales más adecuadas a la solicitud de una oferta de empleo.

f) Se ha insertado un currículum vitae en una bolsa de empleo en inglés.

g) Se han redactado cartas de citación, rechazo y selección para un proceso de selección en la empresa.

h) Se ha desarrollado una actitud de respeto hacia las distintas formas de estructurar el entorno laboral.

i) Se ha valorado la lengua inglesa como medio de relación y entendimiento en el contexto laboral.

5. Interpreta textos, documentos, conversaciones, grabaciones u otros en lengua inglesa relacionados con la cultura general de negocio y empresa utilizando las herramientas de apoyo más adecuadas.

Criterios de evaluación:

a) Se ha interpretado información básica sobre la empresa, el producto y el servicio.

b) Se han interpretados estadísticas y gráficos en inglés sobre el ámbito profesional.

c) Se han aplicado los conocimientos de la lengua inglesa a las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información.

d) Se ha valorado la dimensión de la lengua inglesa como medio de comunicación base en la relación empresarial, tanto europea como mundial.

Contenidos:

Mensajes orales sencillos en inglés en situaciones propias del sector:

– Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico sobre presentación de personas, saludos y despedidas, tratamientos de cortesia, identificación de los interlocutores, gestión de citas, visitas, justificació de retrasos o ausencias, alojamientos, medios de transportes, horarios, actos culturales y análogos.

– Recepción y transmisión de mensajes de forma presencial, telefónica o telemática.

– Solicitudes y peticiones de información.

– Convenciones y pautes de cortesia en las relaciones profesionales: horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

– Estilos comunicativos formales e informales: la recepció y relación con el cliente.

Conversación básica en lengua inglesa en el ámbito de la atención al cliente

– Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionados con la contratación, la atención al cliente, quejas y reclamaciones: documentos básicos. Formulació de disculpas en situaciones delicadas

– Planificació de agendas: concierto, aplazamiento y anulació de citas.

– Presentación de productos/servicis: características de productos/servicis, medidas, cantidades, servicis y valores añadidos, condiciones de pago, etc.

– Convenciones y pautes de cortesia, relaciones y pautes profesionales, usadas en la atención al cliente, externo e interno.

Cumplimentación de documentación administrativa y comercial en inglés:

– Interpretación de las condiciones de un contrato de compravenda.

– Cumplimentación de documentación comercial básica: propuestas de pedido, albaranes, facturas proforma, facturas, documentos de transporte, documentos de pago u otros.

– Recursos, estructures lingüísticas, y léxico básico relacionados con la gestión de pedidos, contratación, intenció y preferencia de compra, devoluciones y descuentos.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en anglés:

- Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb l'àmbit laboral: currículum en distints models. Borses d'ocupació. Ofertes d'ocupació. Cartes de presentació.
- La selecció i contractació del personal. Contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.
- L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb ferramentes bàsiques de suport (TIC)

- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:
  - La cultura d'empresa i objectius: distints enfocaments.
  - Articles de premsa específics del sector.
  - Descripció i comparació de gràfics i estadística. Compresió dels indicadors econòmics més habituals.
- Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades, i reunions. Organització de les tasques diàries.
- Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

Orientacions pedagògiques:

Este mòdul conté la formació necessària per a l'exercici d'activitats relacionades amb les funcions d'atenció al client, informació i assessorament i compliment de processos i protocols de qualitat, tot això en anglés, incloent-hi aspectes com:

- L'ús i aplicació de les diverses tècniques de comunicació per a informar i assessorar el client durant els processos de servici.
- El desenvolupament i formalització de processos i protocols de qualitat associats a les activitats del servici.

Les activitats professionals associades a estes funcions s'apliquen fonamentalment en els processos propis del nivell de qualificació.

La formació del mòdul contribuïx a assolir els objectius generals del cicle formatiu i les competències del títol.

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyament aprenentatge que permeten aconseguir els objectius del mòdul versaran sobre:

- La descripció, anàlisi i aplicació dels processos de comunicació i les tècniques d'imatge personal utilitzant l'anglés.
- Els processos de qualitat en l'empresa, la seua avaluació i la identificació i formalització de documents associats a la prestació de servicis en anglés.
- La identificació, anàlisi i procediments d'actuació davant de queixes o reclamacions dels clients en anglés.

#### ANNEX V

##### *Espais mínims*

<i>Espai formatiu</i>	<i>Superfície m<sup>2</sup></i>	
	<i>30 alumnes</i>	<i>20 alumnes</i>
Aula polivalent	60	40
Taller administratiu	100	75

Redacción de documentación relacionada con la gestión laboral en inglés:

- Recursos, estructuras lingüísticas, y léxico básico relacionados con el ámbito laboral: currículum vitae en distintos modelos. Bolsas de empleo. Ofertas de empleo. Cartas de presentación
- La selección y contratación del personal: Contratos de trabajo. Cartas de citación, admisión y rechazo en procesos de selección.
- La organización de la empresa: puestos de trabajo y funciones

Interpretación de textos con herramientas básicas de apoyo (TIC)

- Uso de diccionarios temáticos, correctores ortográficos, programas de traducción automáticos aplicados a textos relacionados con:
  - La cultura de empresa y objetivos: distintos enfoques.
  - Artículos de prensa específicos del sector.
  - Descripción y comparación de gráficos y estadística. Compresión de los indicadores económicos más habituales.
- Agenda. Documentación para la organización de citas, encuentros, y reuniones. Organización de las tareas diarias.
- Consulta de páginas webs con contenidos económicos en inglés con información relevante para la empresa.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las funciones de atención al cliente, información y asesoramiento y cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en inglés, incluyendo aspectos como:

- El uso y aplicación de las diversas técnicas de comunicación para informar y asesorar al cliente durante los procesos de servicio.
- El desarrollo y formalización de procesos y protocolos de calidad asociados a las actividades del servicio.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican fundamentalmente en los procesos propios del nivel de cualificación.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo y las competencias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación y las técnicas de imagen personal utilizando el inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a la prestación de servicios en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante quejas o reclamaciones de los clientes en inglés.

#### ANEXO V

##### *Espacios mínimos*

<i>Espacio formativo</i>	<i>Superficie m<sup>2</sup></i>	
	<i>30 alumnos</i>	<i>20 alumnos</i>
Aula polivalente.	60	40
Taller administrativo	100	75

ANNEX VI

*Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres administracions diferents de l'educativa*

<i>Mòduls professionals</i>	<i>Titulacions</i>
0441. Tècnica comptable 0443. Tractament de la documentació comptable 0448. Operacions auxiliars de gestió de tresoreria	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Ciències Actuarials i Financeres Llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració Llicenciat en Ciències del Treball Llicenciat en Economia Llicenciat en Dret Llicenciat en Investigació i Tècniques de Mercat Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Gestió i Administració Pública
0437. Comunicació empresarial i atenció al client 0438. Operacions administratives de compravenda 0439. Empresa i administració 0440. Tractament informàtic de la informació 0442. Operacions administratives de recursos humans 0446. Empresa a l'aula	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Ciències Actuarials i Financeres Llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració Llicenciat en Economia Llicenciat en Dret Llicenciat en Ciències del Treball Llicenciat en Investigació i Tècniques de Mercat Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Gestió i Administració Pública
0440. Tractament informàtic de la informació	Enginyer en Informàtica
0442. Operacions administratives de recursos humans	Diplomat en Relacions Laborals
0156. Anglès	Les condicions requerides per a la matèria d'Anglès, d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons estableix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a l'exercici de la docència en les ensenyaments d'Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat (BOE de 17)
0449. Formació i orientació laboral.	Llicenciat en Dret Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Ciències Actuarials i Financeres Llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració Llicenciat en Ciències del Treball Llicenciat en Economia Llicenciat en Psicologia Llicenciat en Sociologia Enginyer en Organització Industrial Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Relacions Laborals Diplomat en Educació Social Diplomat en Treball Social Diplomat en Gestió i Administració Pública

ANEXO VI

*Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras administraciones distintas de la educativa*

<i>Módulos profesionales</i>	<i>Titulaciones</i>
0441. Técnica Contable 0443. Tratamiento de la Documentación Contable 0448. Operaciones Auxiliares de Gestión de Tesorería	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Ciencias del Trabajo Licenciado en Economía Licenciado en Derecho Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Gestión y Administración Pública
0437. Comunicación Empresarial y Atención al Cliente 0438. Operaciones Administrativas de Compra-venta 0439. Empresa y Administración 0440. Tratamiento Informático de la Información 0442. Operaciones Administrativas de Recursos Humanos 0446. Empresa en el Aula	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Economía Licenciado en Derecho Licenciado en Ciencias del Trabajo Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Gestión y Administración Pública
0440. Tratamiento Informático de la Información	Ingeniero en Informática
0442. Operaciones Administrativas de Recursos Humanos	Diplomado en Relaciones Laborales
0156. Inglés	Las condiciones requeridas para la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de educación secundaria obligatoria o del bachillerato (BOE del 17)
0449. Formación y Orientación Laboral.	Licenciado en Derecho Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Ciencias del Trabajo Licenciado en Economía Licenciado en Psicología Licenciado en Sociología Ingeniero en Organización Industrial Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Relaciones Laborales Diplomado en Educación Social Diplomado en Trabajo Social Diplomado en Gestión y Administración Pública