

# Ciclo de Grado Superior Oficial

## Asistencia a la Dirección



## Ciclo de Grado Superior Oficial Asistencia a la Dirección

Familia: Administración y Gestión

Modalidad: Online

Duración: 2.000 horas

Titulación: Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

Acceso web: [www.tech-fp.com/administracion-gestion/grado-superior-fp/grado-superior-oficial-asistencia-direccion](http://www.tech-fp.com/administracion-gestion/grado-superior-fp/grado-superior-oficial-asistencia-direccion)

# Índice

01

Presentación

---

*pág. 4*

02

¿Qué aprenderé a hacer?

---

*pág. 6*

03

Salidas laborales

---

*pág. 8*

04

Plan de formación

---

*pág. 10*

05

Formación en Centros de Trabajo (FCT)

---

*pág. 32*

06

¿Dónde podré realizar la Formación en Centros de Trabajo?

---

*pág. 34*

07

Requisitos de Acceso

---

*pág. 38*

08

Convalidaciones

---

*pág. 40*

09

Idiomas Gratuitos

---

*pág. 42*

10

Metodología

---

*pág. 44*

11

Tutorías

---

*pág. 48*

12

Evaluación y exámenes

---

*pág. 50*

13

Titulación

---

*pág. 52*

# 01

## Presentación

En el ámbito de la Administración y Gestión empresarial, existe un amplio número de oportunidades laborales para las personas que disponen de una adecuada cualificación. Por ello, si deseas acceder de forma inmediata a este sector, TECH te ofrece este programa, que te convertirá en Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, un trabajador crucial para garantizar la coordinación entre los diferentes departamentos de diversos tipos de compañías. A través de su plan de estudios, aprenderás a gestionar la información jurídica y empresarial o asimilarás las estrategias más efectivas para la organización de eventos corporativos. De esta forma, este Ciclo de Grado Superior Oficial te permitirá no solo para obtener el título oficial, sino que te otorgará las aptitudes requeridas para desenvolverte con éxito en la profesión. Todo esto, con una metodología 100% online que favorecerá una enseñanza optimizada sin la necesidad de depender de horarios preestablecidos.

“

*Con este Ciclo Superior Oficial, adquirirás los mejores conocimientos teórico-prácticos en administración y gestión empresarial para labrarte un excelente futuro laboral en el área de la Asistencia a la Dirección”*





La competitividad existente en el mercado empresarial ha propiciado que las empresas deban extraer el máximo rendimiento en su actividad, empezando por las tareas realizadas por parte de los directivos. Conscientes de la complejidad que entrañan las mismas, estos requieren Técnicos Superiores en Asistencia a la Dirección, capaces de elaborar y gestionar los informes y las presentaciones públicas o de realizar diversas labores de administración para garantizar el funcionamiento de la compañía. Por tanto, si tu voluntad es acceder a un sector de trabajo con excelentes perspectivas profesionales, este Ciclo de Grado Superior Oficial es tu opción acertada.

Para ello, te ofrece un programa con el que obtendrás el título oficial que te otorgará el acceso a estas salidas laborales, pero también adquirirás numerosas aptitudes que favorecerán tu incursión en este campo de una forma rápida. En esta línea, manejarás los *softwares* y las aplicaciones más actualizadas para la gestión y la administración de la información o dominarás los protocolos más apropiados para organizar eventos de diversa índole. De la misma manera, adoptarás las estrategias más eficientes para coordinar los distintos equipos de trabajo en un determinado proyecto o asimilarás los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos.

Además, la metodología 100% online que otorga este Ciclo de Grado Superior Oficial te permitirá gestionar a tu antojo tu propio tiempo de estudio para alcanzar un aprendizaje eficaz. Asimismo, se pondrá a tu disposición un extenso número de recursos didácticos accesibles en formatos textuales y multimedia tales como las lecturas, los test evaluativos o el vídeo. Con esto, el objetivo de TECH es ofrecerte una excelente enseñanza, compatible por completo con tus obligaciones diarias y adaptada a tu vida personal.

# 02

## ¿Qué aprenderé a hacer?

Cursando este Ciclo de Grado Superior Oficial aumentarás tus competencias y habilidades en el ámbito de la Administración y Gestión. Así, serás capaz de:

01

Administrar sistemas de información y archivo, en soporte convencional e informático, en condiciones de seguridad y estableciendo medidas de control

02

Comunicarse oralmente y por escrito de forma precisa en, al menos dos lenguas extranjeras

03

Organizar y gestionar la agenda y las comunicaciones de la dirección, coordinando su actividad con otras áreas u organizaciones

04

Gestionar la organización de eventos, reuniones y demás actos corporativos, siguiendo normas y los protocolos establecidos





05

Desarrollar tareas de relaciones públicas en la empresa, mediante la cooperación con otras instancias internas y externas

06

Realizar tareas básicas de administración de las áreas comercial, financiera, contable y fiscal de la empresa con una visión global e integradora de esos procesos

07

Tramitar comunicaciones internas o externas en los circuitos de información de la empresa, así como elaborar documentos a partir de órdenes recibidas, información obtenida y/o necesidades detectadas

08

Clasificar, registrar y archivar comunicaciones y documentos según las técnicas apropiadas y los parámetros establecidos en la empresa

# 03

## Salidas laborales

Tras finalizar este Ciclo de Grado Superior Oficial, dispondrás del título oficial que te capacitará para acceder a numerosos puestos de trabajo en el ámbito de la Asistencia a la Dirección. Asimismo, gozarás de unas excelentes competencias para desenvolverte en este campo con la máxima eficiencia, enfrentándote adecuadamente a todos los retos más actualizados que se presenten en tu profesión. Por tanto, este programa es una gran herramienta para adquirir los mejores conocimientos teórico-prácticos en esta rama de la Administración y Gestión y, en consecuencia, impulsar tus oportunidades de acceso a relevantes compañías.

“

*Esta titulación te ofrecerá las destrezas más novedosas y con mayor aplicabilidad laboral para ejercer las labores de Asistencia a la Dirección en compañías de alto prestigio”*





Esta titulación te permitirá acceder a numerosas oportunidades laborales realizando labores relacionadas con la administración, gestión y asistencia a la dirección, en una gran variedad de ámbitos y sectores, por lo que al finalizarla podrás desempeñarte profesionalmente en los siguientes puestos:

- ♦ Asistente a la dirección
- ♦ Asistente personal
- ♦ Secretaria / secretario de dirección
- ♦ Asistente de despachos y oficinas
- ♦ Asistente jurídico
- ♦ Asistente en departamentos de Recursos Humanos
- ♦ Administrativas / administrativos en las Administraciones y Organismos Públicos

## Sigue estudiando...

Si al terminar el programa quieres seguir creciendo académica y profesionalmente, el título de técnico superior te dará acceso a poder seguir estudiando:

- ♦ Cursos de especialización profesional
- ♦ Master Profesional
- ♦ Programas de actualización profesional
- ♦ Otro ciclo de Formación Profesional con la posibilidad de establecer convalidaciones de módulos profesionales de acuerdo a la normativa vigente
- ♦ Enseñanzas Universitarias con la posibilidad de establecer convalidaciones de acuerdo con la normativa vigente



*Mediante este programa, manejarás las estrategias más apropiadas para garantizar la coordinación entre los distintos departamentos de una empresa y, de esta forma, velar por su adecuada operatividad”*

# 04

## Plan de formación

El plan de estudios de este programa está constituido por 18 módulos con los que asimilarás las estrategias más actualizadas para la administración y gestión empresarial, acometiendo labores de Asistencia a la Dirección. Los recursos didácticos a los que accederás durante la duración de este Ciclo de Grado Superior están disponibles en diversos soportes tales como las lecturas complementarias o el resumen interactivo. Con esto, sumado a una metodología 100% online que favorece el acceso a los contenidos durante las 24 horas del día, alcanzarás un aprendizaje completamente adaptado a tus requerimientos tanto personales como estudiantiles.

“

*A través de recursos didácticos disponibles en soportes como el vídeo explicativo o los test evaluativos, adquirirás un excelente aprendizaje en Asistencia a la Dirección”*





## Módulo 1. Gestión de la documentación jurídica y empresarial (145 horas)

- 1.1. Derecho empresarial
  - 1.1.1. La empresa. Funciones
  - 1.1.2. Elementos de la empresa
  - 1.1.3. Organización de la empresa: áreas o departamentos
  - 1.1.4. El empresario
  - 1.1.5. Personalidad física y jurídica
  - 1.1.6. Formas jurídicas de las empresas
- 1.2. Las administraciones públicas
  - 1.2.1. El Estado y la Administración
    - 1.2.1.1. Concepto de Estado
    - 1.2.1.2. Concepto de Administración
    - 1.2.1.3. Clasificación
  - 1.2.2. La Administración General del Estado
    - 1.2.2.1. Administración Central del Estado
    - 1.2.2.2. Administración Periférica
    - 1.2.2.3. Administración Exterior
    - 1.2.2.4. Organismos públicos
    - 1.2.2.5. Administración Consultiva
  - 1.2.3. Las comunidades autónomas
    - 1.2.3.1. Estatutos de Autonomía
    - 1.2.3.2. La normativa autonómica
    - 1.2.3.3. Instituciones autonómicas
      - 1.2.3.3.1. Asamblea legislativa
      - 1.2.3.3.2. El ejecutivo autonómico
      - 1.2.3.3.3. La Administración Autonómica
      - 1.2.3.3.4. El Tribunal Superior de Justicia

- 1.2.4. Las Administraciones locales
  - 1.2.4.1. Municipios
  - 1.2.4.2. Provincias
  - 1.2.4.3. Islas
  - 1.2.4.4. Otras entidades locales
- 1.3. La Unión Europea
  - 1.3.1. Antecedentes y evolución
  - 1.3.2. Instituciones de la UE
    - 1.3.2.1. Consejo Europeo
    - 1.3.2.2. Parlamento Europeo
    - 1.3.2.3. Consejo de la Unión Europea
    - 1.3.2.4. Comisión Europea
    - 1.3.2.5. Tribunal de Justicia
    - 1.3.2.6. Banco Central Europeo
    - 1.3.2.7. Tribunal de Cuentas
    - 1.3.2.8. Órganos y organismos
  - 1.3.3. Elaboración de las normas
  - 1.3.4. Derechos de la UE
- 1.4. La empresa
  - 1.4.1. La empresa
    - 1.4.1.1. Concepto
    - 1.4.1.2. Clasificación
  - 1.4.2. Formas jurídicas
    - 1.4.2.1. Persona física
    - 1.4.2.2. Persona jurídica
  - 1.4.3. Obligaciones de las empresas
    - 1.4.3.1. Contables
    - 1.4.3.2. Fiscales
    - 1.4.3.3. Laborales
    - 1.4.3.4. Medioambientales
- 1.5. Documentos empresariales
  - 1.5.1. Fedatarios públicos
    - 1.5.1.1. Concepto
    - 1.5.1.2. Figuras
    - 1.5.1.3. Funciones
  - 1.5.2. Registros oficiales de las Administraciones Públicas
    - 1.5.2.1. Mercantil
    - 1.5.2.2. Civil
  - 1.5.3. Documentación de constitución y modificación
    - 1.5.3.1. Escrituras de constitución
    - 1.5.3.2. Estatutos
    - 1.5.3.3. Libro de actas
    - 1.5.3.4. Libro de registros de acciones normativas
  - 1.5.4. Formalización de documentación contable
  - 1.5.5. Empresas y Administración electrónica
    - 1.5.5.1. E-Administración
    - 1.5.5.2. Ley de Protección de Datos
    - 1.5.5.3. Protección y conservación del medio ambiente
- 1.6. La contratación privada
  - 1.6.1. El contrato: concepto, características y clasificación
  - 1.6.2. Análisis del proceso de contratación privada
    - 1.6.2.1. Oferta
    - 1.6.2.2. Aceptación
    - 1.6.2.3. Condiciones generales
    - 1.6.2.4. Ineficacia del contrato
  - 1.6.3. Los modelos de contratos privados: civiles y mercantiles
    - 1.6.3.1. Contrato de compraventa
    - 1.6.3.2. Contrato de arrendamiento
    - 1.6.3.3. Contrato de renting

- 1.6.3.4. Contrato de deposito
- 1.6.3.5. Contrato de seguro
- 1.6.3.6. Contrato de *factoring*
- 1.6.4. Normativa civil y mercantil aplicable al proceso de contratación
- 1.6.5. Firma digital y certificados
- 1.7. Proceso administrativo
  - 1.7.1. El acto administrativo
    - 1.7.1.1. Concepto y características
    - 1.7.1.2. Elementos
    - 1.7.1.3. Clasificación
    - 1.7.1.4. Computo de plazos
    - 1.7.1.5. Validez y eficacia de los actos administrativos
  - 1.7.2. El procedimiento administrativo
    - 1.7.2.1. Principios del procedimiento administrativo
    - 1.7.2.2. Clases de procedimiento administrativo
  - 1.7.3. Fases del procedimiento administrativo
    - 1.7.3.1. Inicio del proceso
    - 1.7.3.2. Instrucción del proceso
    - 1.7.3.3. Finalización del proceso
  - 1.7.4. El silencio administrativo
  - 1.7.5. Derechos ante la Administración Pública
- 1.8. La elaboración de documentos
  - 1.8.1. Documentos administrativos
    - 1.8.1.1. Concepto, funciones y características
    - 1.8.1.2. Soporte
    - 1.8.1.3. Clasificación
  - 1.8.2. Documentación del ciudadano

- 1.8.3. Recursos administrativos: concepto y clases de recursos
  - 1.8.3.1. Recurso de alzada
  - 1.8.3.2. Recurso potestativo de reposición
  - 1.8.3.3. Recurso extraordinario de revisión
- 1.8.4. Recursos contenciosos-administrativo: concepto, características y recursos
- 1.8.5. Comunicación electrónica
  - 1.8.5.1. Registros telemáticos
  - 1.8.5.2. Documentación electrónica
- 1.9. La contratación pública
  - 1.9.1. Proceso de contratación pública
    - 1.9.1.1. Naturaleza y clases
    - 1.9.1.2. Partes en un contrato
    - 1.9.1.3. Garantías exigibles
  - 1.9.2. Normativa aplicable en la contratación pública
  - 1.9.3. Adjudicación y formulación de contratos
  - 1.9.4. Cesión y subcontratación de contratos

## Módulo 2. Ofimática y proceso de la información (210 horas)

- 2.1. Mantenimiento básico de equipos, aplicaciones y red
  - 2.1.1. La informática y los ordenadores. Sistemas de representación interna de datos
  - 2.1.2. Elementos de hardware. Unidades periféricas
  - 2.1.3. Elementos de software
  - 2.1.4. Sistemas operativos
    - 2.1.4.1. Aspectos generales: tipología y funciones principales
    - 2.1.4.2. Configuración del sistema
    - 2.1.4.3. Herramientas del sistema
    - 2.1.4.4. Ayuda y soporte técnico
  - 2.1.5. Redes locales: Componentes, configuraciones principales, intercambio y actualización de recursos

- 2.2. Instalación y actualización de aplicaciones
  - 2.2.1. Tipos de aplicaciones ofimáticas
  - 2.2.2. Tipos de licencias software
  - 2.2.3. Requerimiento de las aplicaciones
  - 2.2.4. Procedimientos de instalación, configuración y actualización de aplicaciones
  - 2.2.5. Diagnóstico y resolución de problemas
- 2.3. Escritura de textos según la técnica mecanográfica
  - 2.3.1. Postura corporal ante el terminal
  - 2.3.2. Composición de un terminal informático
  - 2.3.3. Conocimiento del teclado: Teclas de función, teclado alfanumérico, teclado numérico, teclas especiales
  - 2.3.4. Colocación de dedos
  - 2.3.5. Desarrollo de la destreza mecanográfica
  - 2.3.6. Escritura de textos en inglés
  - 2.3.7. Corrección de errores
- 2.4. Gestión de archivos y búsqueda de información
  - 2.4.1. Internet y navegadores
  - 2.4.2. Utilidad de los navegadores
  - 2.4.3. Compresión y descompresión de archivos
  - 2.4.4. Buscadores de información
  - 2.4.5. Importación/exportación de la información
  - 2.4.6. Técnicas de archivo
  - 2.4.7. El archivo informático. Gestión documental
- 2.5. Configuración de un navegador. Niveles de seguridad e instalación de certificados
  - 2.5.1. Configuración de un navegador. Niveles de seguridad e instalación de certificados
  - 2.5.2. Descarga e instalación de aplicaciones, programas y utilidades a través de la web
  - 2.5.3. Herramientas Web 2.0: Blogs, wikis, servicios de alojamientos de vídeos e imágenes y redes sociales, entre otros
  - 2.5.4. Copias de seguridad. Principales sistemas y procedimientos de creación de copias de seguridad. Recuperación de datos a partir de una copia de seguridad
- 2.6. Elaboración de hojas de cálculo
  - 2.6.1. Estructura y funciones
  - 2.6.2. Instalación y carga de hojas de cálculo. Operaciones básicas con una hoja de cálculo
  - 2.6.3. Diseño. Estilos y formatos condicionales
  - 2.6.4. Edición de hojas de cálculo
- 2.7. Tratamiento y validación de los datos
  - 2.7.1. Tratamiento y validación de datos
    - 2.7.1.1. Análisis de datos y administración de los mismos
    - 2.7.1.2. Vínculos e hipervínculos
    - 2.7.1.3. Formularios
  - 2.7.2. Otras utilidades
    - 2.7.2.1. Formulas y funciones
    - 2.7.2.2. Listas de datos. Filtros y autofiltros
    - 2.7.2.3. Esquemas y subtotales
  - 2.7.3. Gráficos: Tipos y modificación
  - 2.7.4. Tablas y gráficos dinámicos
  - 2.7.5. Creación y ejecución de macros
  - 2.7.6. Gestión de archivos
    - 2.7.6.1. Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones y verificación de cambios
    - 2.7.6.2. Protección del documento
  - 2.7.7. Impresión de hojas de cálculo
  - 2.7.8. Interrelaciones con otras aplicaciones
- 2.8. Creación de documentos con procesadores de texto
  - 2.8.1. Estructura y funciones
  - 2.8.2. Instalación y carga
  - 2.8.3. Diseño de documentos y plantillas
  - 2.8.4. Edición de textos y tablas

- 2.8.5. Gestión de archivos
  - 2.8.5.1. Utilización de opciones de trabajo en grupo, control de versiones y verificación de cambios
  - 2.8.5.2. Protección del documento
- 2.8.6. Impresión de textos
- 2.8.7. Interrelación con otras aplicaciones
- 2.8.8. Opciones avanzadas
- 2.8.9. Importación y exportación de documentos a distintos formatos
- 2.8.10. Diseño, creación y ejecución de macros
- 2.9. Bases de datos. Estructura, tipos y diseño
  - 2.9.1. Estructura y funciones de una base de datos
  - 2.9.2. Tipos de bases de datos
  - 2.9.3. Diseño y creación de una base de datos. Tablas
    - 2.9.3.1. Tipos de datos y propiedades
    - 2.9.3.2. Clave principal
    - 2.9.3.3. Relaciones entre tablas
- 2.10. Utilización de una base de datos para el tratamiento de la información administrativa
  - 2.10.1. Utilización de una base de datos
  - 2.10.2. Manipulación de la hoja de datos
    - 2.10.2.1. Manipulación de la hoja de datos
    - 2.10.2.2. Creación de consultas. Tipos de consultas
    - 2.10.2.3. Creación de formularios
    - 2.10.2.4. Creación de informes y etiquetas
  - 2.10.3. Diseño, creación y ejecución de macros
  - 2.10.4. Interrelación con otras aplicaciones
- 2.11. Gestión integrada de archivos
  - 2.11.1. Archivos integrados por varias aplicaciones: Hoja de cálculo, base de datos, procesador de textos, gráficos y otros
  - 2.11.2. Grabación, transmisión, recepción y comprensivo. Dispositivos de captación y reproducción
  - 2.11.3. Contenido visual y/o sonoro
    - 2.11.3.1. Tipos de archivos de imagen y sonido
    - 2.11.3.2. Introducción a la manipulación de imágenes. Las máscaras y las capas
      - 2.11.3.2.1. Trabajo con partes de la imagen
      - 2.11.3.2.2. Retoque fotográfico. Aplicación de filtros y efectos
      - 2.11.3.2.3. Utilización de dispositivos para la captura de imágenes
    - 2.11.3.3. Introducción a la manipulación de archivos de audio y video
      - 2.11.3.3.1. Manipulación de la línea temporal. El fotograma
      - 2.11.3.3.2. Selección de escenas y transiciones
      - 2.11.3.3.3. Introducción de títulos y audios
  - 2.11.4. Objetivo de la comunicación de los contenidos
  - 2.11.5. Inserción en otros medios o documentos
  - 2.11.6. Obsolescencia y actualización
- 2.12. Gestión de correo y agenda electrónica
  - 2.12.1. Tipos de cuentas de correo electrónico. Configuración de cuentas de correo electrónico con programas gestores de correo electrónico
  - 2.12.2. Entorno de trabajo: Configuración y personalización
  - 2.12.3. Plantillas y firmas corporativas
  - 2.12.4. Foros de noticias (news): Configuración, uso y sincronización de mensajes
  - 2.12.5. La libreta de direcciones: Importar, exportar, añadir contactos, crear listas de distribución, crear tarjetas de presentación, poner la lista a disposición de otras aplicaciones ofimáticas
  - 2.12.6. Gestión de correos: Enviar, borrar, guardar y hacer copias de seguridad, entre otras
  - 2.12.7. Gestión de la agenda: Citas, calendario, avisos y tareas, entre otros
  - 2.12.8. Sincronización con dispositivos móviles
- 2.13. Elaboración de presentaciones
  - 2.13.1. Estructura y funciones
  - 2.13.2. Instalación y carga
  - 2.13.3. Procedimiento de presentación
  - 2.13.4. Plantillas y asistentes

- 2.13.5. Utilidades de la aplicación
  - 2.13.5.1. Diseño y edición de diapositivas
  - 2.13.5.2. Formateo de diapositivas, textos y objetos
  - 2.13.5.3. Insertar elementos en una diapositiva
  - 2.13.5.4. Aplicación de efectos de animación y efectos de transición
  - 2.13.5.5. Aplicación de sonido y videos
- 2.13.6. Procedimiento de protección de datos. Copias de seguridad
- 2.13.7. Interrelaciones con otras aplicaciones
- 2.13.8. Diseño, creación y ejecución de macros
- 2.13.9. Impresión de la presentación y envío por correo electrónico de la misma

### Módulo 3. Proceso integral de la actividad comercial (245 horas)

- 3.1. Trámites de gestión de cobros y pagos, y procedimientos de cálculo en la gestión de tesorería
  - 3.1.1. Introducción a las operaciones financieras
  - 3.1.2. Ley financiera de la capitalización simple
    - 3.1.2.1. Métodos de cálculo del interés simple
    - 3.1.2.2. Tantos equivalentes en capitalización simple
  - 3.1.3. Ley financiera de capitalización compuesta
    - 3.1.3.1. Métodos de cálculo del interés compuesto
    - 3.1.3.2. Tantos equivalentes en capitalización compuesta
    - 3.1.3.3. Tanto nominal y efectivo. La Tasa Anual Equivalente (TAE)
  - 3.1.4. Ley financiera del descuento simple
    - 3.1.4.1. Métodos de cálculo del descuento
    - 3.1.4.2. La TAE en la negociación de efectos
    - 3.1.4.3. Equivalencia financiera de capitales
    - 3.1.4.4. Sustitución de capitales: vencimiento común y vencimiento medio
  - 3.1.5. Liquidación de productos y servicios financieros básicos
  - 3.1.6. Cuentas a la vista, cuenta de crédito, imposiciones a plazo, negociación de efectos

- 3.2. Otras operaciones financieras básicas en la gestión de cobros y pagos
  - 3.2.1. Factoring, confirming, gestión de efectos
  - 3.2.2. Aplicaciones financieras de la hoja de cálculo
  - 3.2.3. Normativa mercantil aplicable a la gestión de cobros y pagos
  - 3.2.4. Análisis de los medios de cobro y pago en las operaciones comerciales
  - 3.2.5. Transferencias bancarias, tarjetas, recibo domiciliado, cheque, pagaré, letra de cambio
  - 3.2.6. Medios de pago habituales en el comercio internacional
- 3.3. Gestión y control de la tesorería
  - 3.3.1. Gestión de tesorería. Objetivo y funciones
  - 3.3.2. Libros registro de tesorería
  - 3.3.3. Control de caja. El arqueo y cuadro de caja
  - 3.3.4. Control de bancos. Gestión de cuentas bancarias. La conciliación bancaria. Banca on-line
  - 3.3.5. Operaciones de cobro y pago con las Administraciones Públicas
  - 3.3.6. Presupuesto de tesorería
  - 3.3.7. Herramientas informáticas específicas. Hoja de cálculo
- 3.4. Introducción a los tributos que gravan la actividad comercial
  - 3.4.1. Marco tributario español. Justificación del sistema tributario
  - 3.4.2. Clases de tributos. Impuestos, tasas y contribuciones especiales
  - 3.4.3. Clasificación de los impuestos. Impuestos directos e indirectos
  - 3.4.4. Elementos tributarios del Impuesto de Sociedades (IS), el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)
- 3.5. El Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA)
  - 3.5.1. El IVA. Conceptos básicos: Hecho imponible, devengo del impuesto, sujeto pasivo, base imponible, tipos de gravamen
    - 3.5.1.1. Regímenes del IVA
    - 3.5.1.2. Gestión del impuesto
    - 3.5.1.3. Liquidación. Modelos y plazos
  - 3.5.2. Contabilización del IVA



- 3.6. Elaboración y organización de la documentación administrativa de la compraventa
  - 3.6.1. La actividad comercial
  - 3.6.2. Cálculos de la actividad comercial. Costes, precios, descuentos y márgenes
  - 3.6.3. Documentos administrativos de compraventa: Nota de pedido, albarán, factura y factura rectificativa
  - 3.6.4. Libros registros de facturas emitidas y recibidas
- 3.7. Introducción a los elementos patrimoniales de la empresa
  - 3.7.1. La actividad económica y el ciclo económico
  - 3.7.2. La contabilidad. Funciones
  - 3.7.3. El patrimonio de la empresa
  - 3.7.4. Elementos patrimoniales
- 3.8. Masas patrimoniales
  - 3.8.1. Masas patrimoniales: Activo, Pasivo y Patrimonio Neto
  - 3.8.2. Equilibrio patrimonial
  - 3.8.3. Inventario
  - 3.8.4. Balance de situación
- 3.9. Integración de la contabilidad
  - 3.9.1. Las operaciones mercantiles desde la perspectiva contable. Hechos contables
  - 3.9.2. Teoría de las cuentas
    - 3.9.2.1. Tipos de cuentas: cuentas patrimoniales, cuentas de gestión
  - 3.9.3. Funcionamiento de las cuentas: Convenio de cargo y abono
- 3.10. Metodología contable
  - 3.10.1. El método por partida doble
  - 3.10.2. Análisis y representación de los hechos contables
  - 3.10.3. Los libros contables: Obligatorios y auxiliares
  - 3.10.4. Normalización contable. El Plan General Contable (PGC) y el Plan General Contable para Pequeñas y Medianas Empresas PGCPYME
  - 3.10.5. Estructura del PGC
    - 3.10.5.1. Marco conceptual
    - 3.10.5.2. Cuadro de cuentas
    - 3.10.5.3. Definiciones y relaciones contables
    - 3.10.5.4. Normas de valoración
  - 3.10.6. Cuentas anuales
- 3.11. Registro contable de la actividad comercial
  - 3.11.1. Operaciones relacionadas con el ciclo de existencias
    - 3.11.1.1. Compras de mercaderías y operaciones relacionadas
    - 3.11.1.2. Ventas de mercaderías y operaciones relacionadas
    - 3.11.1.3. Existencias en almacén. Métodos de valoración. Deterioros de valor
  - 3.11.2. Operaciones de gastos e ingresos de gestión corriente: Servicios exteriores, tributos y personal. Otros ingresos de gestión
  - 3.11.3. Operaciones de aplazamiento de pago y cobro
- 3.12. Problemática contable
  - 3.12.1. Problemática contable de los derechos de cobro. Negociación de efectos. Insolvencias y deterioros
  - 3.12.2. Inmovilizado material: Adquisición, amortización y venta
  - 3.12.3. Declaración-liquidación de IVA y registro contable
- 3.13. Desarrollo del ciclo contable
  - 3.13.1. Inventario inicial y asiento de apertura
  - 3.13.2. Registro contable de operaciones en los libros correspondientes
  - 3.13.3. Balance de comprobación de sumas y saldos
  - 3.13.4. Operaciones de fin de ejercicio: Amortización, deterioros, reclasificación cobros/pagos, ajustes por periodificación en operaciones de tráfico
  - 3.13.5. Proceso de regularización y determinación del resultado
  - 3.13.6. Balance de situación final y asiento de cierre
  - 3.13.7. Utilización de herramientas informáticas específicas

## Módulo 4. Comunicación y atención al cliente (200 horas)

- 4.1. Técnicas de comunicación institucional y promocional
  - 4.1.1. Las organizaciones empresariales. Concepto. Objetivos y elementos de la empresa
  - 4.1.2. Clasificación
  - 4.1.3. Las funciones en la organización. Características funcionales
    - 4.1.3.1. Dirección en la empresa: concepto. Funciones de la dirección, gestión y control
    - 4.1.3.2. Planificación: concepto y clasificación de planes
    - 4.1.3.3. Organización y control: concepto y estructura organizativa: departamentos y áreas funcionales tipo
  - 4.1.4. Tipología de las organizaciones. Organigramas
  - 4.1.5. Procesos y sistemas de información en las organizaciones
  - 4.1.6. Tratamiento de la información. Flujos interdepartamentales
- 4.2. Las comunicaciones en la empresa
  - 4.2.1. Elementos y barreras de la comunicación
  - 4.2.2. Comunicación e información y comportamiento
  - 4.2.3. Las relaciones humanas y laborales en la empresa
  - 4.2.4. La comunicación interna en la empresa: Comunicación formal e informal
  - 4.2.5. La comunicación externa en la empresa. Relaciones públicas: Patrocinios
  - 4.2.6. Calidad del servicio y atención de demandas. Procedimientos, evaluación y mejora
  - 4.2.7. La imagen corporativa e institucional en los procesos y comunicación en las organizaciones. Concepto. Componentes. Identidad corporativa: Objetivos, elementos y manual de imagen
- 4.3. Las comunicaciones orales presenciales y no presenciales
  - 4.3.1. Elementos y etapas de un proceso de comunicación oral. Principios básicos en las comunicaciones orales
  - 4.3.2. Técnicas de comunicación oral. Habilidades sociales y protocolo en la comunicación oral. Formas de comunicación oral. Barreras de la comunicación verbal y no verbal
  - 4.3.3. Adecuación del mensaje al tipo de comunicador y el interlocutor. Utilización de técnicas de imagen personal. Comunicaciones en la recepción de visitas: Acogida, identificación, filtrado, gestión y despedida. Realización de entrevistas: Plan de actuación
  - 4.3.4. La videoconferencia
- 4.4. La comunicación telefónica
  - 4.4.1. Reglas y procesos de la atención telefónica
  - 4.4.2. La centralita. Gestión de transferencias de llamadas. Filtrado, Recogida y transmisión de mensajes
  - 4.4.3. Componentes de la atención telefónica. Expresiones adecuadas. La cortesía en las comunicaciones telefónicas. Técnicas de transmisión de la imagen corporativa en las comunicaciones telemáticas
  - 4.4.4. Preparación y realización de llamadas. Identificación de los interlocutores. Tratamiento de distintas categorías de llamadas. Uso de guías y listines telefónicos internos y externos
- 4.5. Elaboración de documentos profesionales escritos
  - 4.5.1. La comunicación escrita en la empresa. Tipos y normas. Estilos de redacción. Técnicas y normas gramaticales. Siglas y abreviaturas. Herramientas para la corrección de textos convencionales e informáticas
  - 4.5.2. Estructuras y estilos de redacción en la documentación profesional. Redacción de documentos profesionales, utilizando tratamientos de textos
    - 4.5.2.1. Formatos y tipos de documentos de uso en la empresa: cartas comerciales, informes, convocatorias, actas, certificados y otras presentaciones escritas
    - 4.5.2.2. Formatos y tipos de documentos de uso con y desde la Administración Pública: solicitud, oficio, recurso, estructura y otros
- 4.6. Determinación de los procesos de recepción, registro, distribución y recuperación de la información
  - 4.6.1. La recepción, envío y registro de la correspondencia. Fases. Libros registro en papel o soporte informático
  - 4.6.2. Servicios de correos, circulación interna de correspondencia y paquetería. Tipos, modalidades y tarifas de los servicios de correos. Correo digital. Firma electrónica y certificado digital
  - 4.6.3. Procedimientos de seguridad y confidencialidad de la información. Normativa

- 4.6.4. Archivo de documentos. Captación, elaboración de datos y custodia
- 4.6.5. Técnicas de archivo: Naturaleza. Finalidad del archivo
- 4.6.6. Sistemas de archivo. Convencionales. Microfilm e informáticos
- 4.7. Clasificación de la información
  - 4.7.1. El proceso de archivo. Tipos de archivos. Centralización o descentralización del archivo
  - 4.7.2. Custodia y protección del archivo. Seguridad y confidencialidad de los archivos. Copias de seguridad. Procedimiento de protección de datos. Normas de destrucción de documentos
  - 4.7.3. Clasificación y ordenación de documentos. Normas de clasificación, ventajas e inconvenientes. Sistemas de ordenación y clasificación
  - 4.7.4. Las bases de datos para el tratamiento de la información. Gestores de bases de datos. Estructura y funciones
  - 4.7.5. El correo electrónico. Gestión de cuentas de correo: Configuración, tratamiento y organización de entrada y salida de mensajes, gestión de carpetas
- 4.8. Técnicas de comunicación relacionadas con la atención al cliente/usuario
  - 4.8.1. El cliente. Concepto. Tipología de cliente y características. Factores de comportamiento del cliente
  - 4.8.2. La atención al cliente en la empresa/organización. Elementos y fases. Posicionamiento e imagen de marca. La satisfacción del cliente: Evaluación y control de los procesos de satisfacción
  - 4.8.3. El departamento de atención al cliente/consumidor en la empresa. Actividades del servicio. Fidelización de clientes: Estrategias, programas y evaluación
  - 4.8.4. Canales de comunicación con el cliente. Convencionales, interactivos e integrados
  - 4.8.5. Relaciones públicas. Estrategias y tácticas de comunicación
  - 4.8.6. Técnicas de atención al cliente: Dificultades y barreras en la comunicación con clientes/usuarios. Procesos de atención
- 4.9. Sistemas de información y bases de datos
  - 4.9.1. Documentación implicada en la atención al cliente
  - 4.9.2. Procedimiento de obtención y recogida de información
  - 4.9.3. Bases de datos relacionales e instrumentales de gestión, análisis y recuperación de datos: Funciones de consulta, análisis e informes
- 4.10. Gestión de consultas, quejas y reclamaciones
  - 4.10.1. La protección del consumidor y/o usuario. Derechos y deberes de los consumidores y/o usuarios. Marco legislativo europeo, estatal, autonómico y local
  - 4.10.2. Instituciones y organismos públicos y privados de protección al consumidor. La Unión Europea. Instituciones y organismos nacionales, autonómicos y locales. Las organizaciones de consumidores y usuarios
  - 4.10.3. El rol del consumidor y/o usuario. Comportamientos del consumidor y/o usuario frente al servicio
- 4.11. Reclamaciones y denuncias
  - 4.11.1. Normativa reguladora, concepto, características, diferencias, impresos, documentación y tramitación
  - 4.11.2. Mediación: Concepto. Situaciones en las que se origina una mediación o arbitraje
  - 4.11.3. Arbitraje: El sistema arbitral de consumo: normativa reguladora, concepto, tipos, estructura y organización del sistema arbitral. Procedimientos
  - 4.11.4. La protección del consumidor y/o usuario en Internet. Servicios y trámites
- 4.12. Organización del servicio posventa
  - 4.12.1. El valor de un producto o servicio para el cliente. Percepción de calidad. Valoración del producto y/o servicio. Medición y mejora
  - 4.12.2. Tipos de servicio posventa. Actividades posteriores a la venta
  - 4.12.3. Servicios técnicos: Instalación, mantenimiento, reparación y otros
  - 4.12.4. Servicios a clientes: Seguimiento, apoyo, información y asesoramiento
- 4.13. El proceso posventa y su relación con otros procesos
  - 4.13.1. La gestión de la calidad en el proceso del servicio posventa. Calidad interna y externa
  - 4.13.2. Fases para la gestión de la calidad en el servicio posventa. La calidad en el servicio: Sistemas de medición, evaluación, control y mejora. Normas y certificaciones de calidad
  - 4.13.3. Técnicas y herramientas para la gestión de la calidad

## Módulo 5. Módulo profesional optativo I (50 horas)

## Módulo 6. Inglés profesional para Grado Superior (50 horas)

- 6.1. *Simple intellectual property terminology*
  - 6.1.1. *General legal terminology and intellectual property*
  - 6.1.2. *Types of intellectual property*
  - 6.1.3. *Examples of intellectual property*
  - 6.1.4. *Copyright, Patent, Trademark*
  - 6.1.5. *Geographical Indicator and Registered Design. - Phrasal verbs for a meeting*
  - 6.1.6. *General vocabulary related to intellectual property*
- 6.2. *General information on competition*
  - 6.2.1. *The definition of Business competition*
  - 6.2.2. *Benefits and disadvantages of having a competitor*
  - 6.2.3. *Definition of SWOT analysis*
  - 6.2.4. *Direct, indirect, and potential competitors*
  - 6.2.5. *The 4 P's for marketing*
  - 6.2.6. *The difference between customer and consumer*
  - 6.2.7. *Business competition terms*
  - 6.2.8. *General vocabulary related to Business Competition*
- 6.3. *General terminology on commercial companies*
  - 6.3.1. *In this lesson, you will learn*
  - 6.3.2. *General legal terminology of commercial companies*
  - 6.3.3. *Types of companies*
  - 6.3.4. *The hierarchy*
  - 6.3.5. *Commercial companies vs. Legal companies. - Organizational divisions of a company. - Types of employees*
  - 6.3.6. *General vocabulary for commercial enterprises*

- 6.4. *Forms of work and multicultural companies*
  - 6.4.1. *In this lesson, you will learn*
  - 6.4.2. *General legal terminology of commercial companies*
  - 6.4.3. *Types of companies*
  - 6.4.4. *The hierarchy*
  - 6.4.5. *Commercial companies vs. Legal companies. - Organizational divisions of a company. - Types of employees*
  - 6.4.6. *General vocabulary for commercial enterprises*
- 6.5. *Materials and suppliers*
  - 6.5.1. *In this lesson we will learn about*
  - 6.5.2. *Ten Mock Scenarios in different business settings*
  - 6.5.3. *Five complimentary reading texts/audios*
- 6.6. *Addressing and resolving complex and detailed issues and complaints*
  - 6.6.1. *Modal verbs to talk about possibility and probability*
  - 6.6.2. *Modals verbs to advise and suggest*

## Módulo 7. Itinerario personal para la empleabilidad I (100 horas)

- 7.1. *Evaluación de riesgos laborales*
  - 7.1.1. *La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva*
  - 7.1.2. *Los riesgos generales*
  - 7.1.3. *Los riesgos específicos*
- 7.2. *Planificación de la prevención de riesgos en la empresa*
  - 7.2.1. *El Plan de prevención de riesgos laborales*
    - 7.2.1.1. *Evaluación de riesgos*
    - 7.2.1.2. *Organización y planificación de la prevención en la empresa*
  - 7.2.2. *Elementos básicos de la gestión de la prevención en la empresa*
  - 7.2.3. *Medidas de prevención y protección*

- 7.3. Primeros auxilios
  - 7.3.1. El botiquín de primeros auxilios
    - 7.3.1.1. Situación y elementos básicos
    - 7.3.1.2. Revisión y reposición
  - 7.3.2. Tratamiento básico de las lesiones y traumatismos más frecuentes
    - 7.3.2.1. Identificación, clasificación y actuación básica en lesiones: heridas, hemorragias, quemaduras e intoxicaciones
    - 7.3.2.2. Identificación y actuación básica en traumatismos: torácicos, craneoencefálicos, de la columna vertebral, síndrome de aplastamiento, politraumatizados, esguinces, contusiones, luxaciones y fracturas
  - 7.3.3. Técnicas de inmovilización y transporte
    - 7.3.3.1. Evaluación de la necesidad de traslado del accidentado o enfermo repentino
    - 7.3.3.2. Aplicación de técnicas de inmovilización y transporte con medios convencionales o inespecíficos
    - 7.3.3.3. Posición lateral de seguridad
    - 7.3.3.4. Posiciones de espera y traslado, según lesión o enfermedad repentina
    - 7.3.3.5. Confección de camillas con medios convencionales o inespecíficos
  - 7.3.4. Identificación de las técnicas que no son de su competencia por corresponder a otros profesionales
- 7.4. Contratos de trabajo
  - 7.4.1. Análisis y requisitos de la relación laboral individual
  - 7.4.2. Derechos y deberes derivados de la relación laboral
  - 7.4.3. El contrato de trabajo y modalidades de contrato de trabajo
  - 7.4.4. La nómina. Condiciones económicas establecidas en el convenio colectivo aplicable al sector del título
  - 7.4.5. Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo: Causas y efectos
  - 7.4.6. Medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar
- 7.5. Seguridad social, empleo y desempleo
  - 7.5.1. Estructura del Sistema de la Seguridad Social: Modalidades y regímenes de la Seguridad Social
  - 7.5.2. Principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: Afiliación, altas, bajas y cotización
  - 7.5.3. Acción protectora de la Seguridad Social: Introducción sobre contingencias, prestaciones económicas y servicio
- 7.6. Orientación profesional y empleo
  - 7.6.1. Normativa reguladora del ciclo formativo
  - 7.6.2. Importancia de la formación constante y permanente
  - 7.6.3. Opciones profesionales: Definición y análisis del sector profesional del título del ciclo formativo
  - 7.6.4. Empleadores en el sector
  - 7.6.5. Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo y selección de personal
  - 7.6.6. Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa
- 7.7. Habilidades de búsqueda activa de empleo
  - 7.7.1. Habilidades de búsqueda activa de empleo
    - 7.7.1.1. Recursos e instrumentos de búsqueda de empleo
    - 7.7.1.2. Canales y vías de búsqueda de empleo
    - 7.7.1.3. El proceso de selección
  - 7.7.2. Creación de ambientes positivos en el ámbito laboral

## Módulo 8. Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (105 horas)

- 8.1. Características de la empresa como comunidad de personas
  - 8.1.1. Ética y empresa. La empresa como comunidad y sujeto moral
  - 8.1.2. Comportamiento ético en las empresas
  - 8.1.3. El desarrollo sostenible
  - 8.1.4. Personificación de las tareas. Comportamientos y actitudes
  - 8.1.5. La comunidad de implicados ("stakeholders"): Directivos, empleados, accionistas, clientes y usuarios
  - 8.1.6. Responsabilidad de la empresa frente al conjunto de la sociedad

- 8.1.7. Ética empresarial, competitividad y globalización
- 8.1.8. La ética en las empresas. La ética como límite de actuación empresarial
- 8.1.9. Dimensiones de la ética empresarial. La ética interna y la ética externa
- 8.1.10. Valores y ética
- 8.1.11. Valores empresariales y sociales en vigor. Adecuación de comportamientos. Imagen y comunicación de comportamientos éticos
- 8.1.12. La dirección empresarial por valores. El buen gobierno
- 8.2. Aplicación de los principios de responsabilidad social corporativa (RSC)
  - 8.2.1. La RSC. Recomendaciones y normativa europea y de otros organismos intergubernamentales
    - 8.2.1.1. Ámbito de aplicación de la RSC. La triple "botton line"
    - 8.2.1.2. Indicadores de RSC
    - 8.2.1.3. El balance social de la empresa. Modelos
    - 8.2.1.4. Normativa nacional e internacional en materia de RSC
    - 8.2.1.5. Políticas de recursos humanos y RSC. Condiciones satisfactorias de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar. La participación de trabajadores en la empresa
    - 8.2.1.6. Códigos de conducta y buenas prácticas. Instrumentos de gestión de la ética y la RSC
- 8.3. El departamento de Recursos Humanos (RRHH) en la empresa
  - 8.3.1. Los recursos humanos en la empresa. Organización formal e informal
  - 8.3.2. El departamento de Recursos Humanos. Funciones del departamento de RRHH. Modelos de gestión de recursos humanos
- 8.4. Coordinación de los flujos de información del departamento de Recursos Humanos a través de la organización
  - 8.4.1. Tipos de comunicación que se pueden dar en el departamento de RRHH
  - 8.4.2. Medios empleados en la comunicación dentro del departamento de RRHH
  - 8.4.3. Reuniones y negociaciones. Habilidades sociales y personales en la comunicación
  - 8.4.4. Las comunicaciones en la red. Netiqueta
  - 8.4.5. Sistemas de control de personal
  - 8.4.6. Medición de resultados. Etapas
  - 8.4.7. Las auditorías de RRHH
  - 8.4.8. Registro y archivo de la información y la documentación. El expediente de personal. La protección de datos personales
- 8.5. Aplicación de los procedimientos administrativos relativos a la selección de recursos humanos
  - 8.5.1. Organismos y empresas de selección y formación de recursos humanos
  - 8.5.2. Planificación de los recursos humanos
    - 8.5.2.1. La planificación y evaluación de necesidades en la empresa. Previsiones
    - 8.5.2.2. Análisis y descripción de puestos de trabajo. Métodos y técnicas de análisis de puestos de trabajo
    - 8.5.2.3. Determinación del perfil profesional
  - 8.5.3. Sistemas de selección de personal
    - 8.5.3.1. El reclutamiento interno y externo. Fuentes
    - 8.5.3.2. Fases del proceso de selección de recursos humanos
    - 8.5.3.3. Documentación generada durante la selección de recursos humanos
    - 8.5.3.4. Elaboración de la oferta de empleo. El curso de la oferta de empleo
    - 8.5.3.5. Recepción de candidaturas
    - 8.5.3.6. Desarrollo de las pruebas de selección
    - 8.5.3.7. Elección del candidato
    - 8.5.3.8. Registro y archivo de la información y documentación
- 8.6. Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la formación de personal
  - 8.6.1. La formación en la empresa. Detección de las necesidades de formación
  - 8.6.2. El plan de formación
    - 8.6.2.1. Diseño y creación
    - 8.6.2.2. Desarrollo y ejecución
    - 8.6.2.3. Los costes de la formación en la empresa

- 8.6.2.4. Evaluación. Presupuesto
- 8.6.2.5. Métodos del desarrollo profesional
- 8.6.2.6. Gestión y organización de la formación. Procedimientos administrativos
- 8.6.2.7. Programas de formación de las Administraciones Públicas
- 8.7. Gestión de los procedimientos administrativos relativos a la evaluación y promoción de personal
  - 8.7.1. Programas de evaluación del desempeño del puesto de trabajo
    - 8.7.1.1. Criterios y métodos para llevar a cabo la evaluación del desempeño
    - 8.7.1.2. El cierre de la evaluación. Comunicación de resultados
  - 8.7.2. Sistemas de promoción e incentivos
    - 8.7.2.1. Promoción funcional y profesional de trabajadores
    - 8.7.2.2. Incentivos y productividad
  - 8.7.3. Registro y archivo de la información y documentación
    - 8.7.3.1. Sistemas de información de RRHH
    - 8.7.3.2. Bases de datos en gestión de RRHH

## Módulo 9. Segunda lengua extranjera (francés) (160 horas)

- 9.1. Activités quotidiennes
  - 9.1.1. Les "routines"
  - 9.1.2. Expressions liées à la routine
  - 9.1.3. Vocabulaire lié à la routine et aux activités quotidiennes
- 9.2. La vie d'étudiant
  - 9.2.1. Le vocabulaire lié aux études
  - 9.2.2. Les expressions autour des études
  - 9.2.3. Verbes relatifs aux études
- 9.3. Au travail
  - 9.3.1. Les fournitures de bureau
  - 9.3.2. Les fonctions dans une entreprise
  - 9.3.3. Le vocabulaire lié au travail
- 9.4. Des personnes et des activités
  - 9.4.1. Le vocabulaire en relation à la vie professionnelle
  - 9.4.2. Verbes et adjectifs en relation à la vie professionnelle
- 9.5. Marchés et commerce
  - 9.5.1. Vocabulaire lié au magasinage et à l'alimentation
  - 9.5.2. Comment commander et demander des réductions et des promotions?
  - 9.5.3. Les différents types d'achats (Internet, téléphone, face à face)
- 9.6. Des magasins
  - 9.6.1. Vocabulaire relatif aux vêtements extérieurs et intérieurs
  - 9.6.2. Expressions dans le passé
  - 9.6.3. Groupes de consonnes
- 9.7. Formulaires de paiement
  - 9.7.1. Dans ce sujet, nous allons apprendre
  - 9.7.2. Vocabulaire relatif aux moyens de paiement
  - 9.7.3. Expressions dans le passé et dans l'ordre
  - 9.7.4. Groupes de consonnes
- 9.8. Profil des candidats
  - 9.8.1. Vocabulaire en rapport avec le travail et le monde professionnel
  - 9.8.2. Le conditionnel présent
  - 9.8.3. Le passé composé
  - 9.8.4. Le passé simple
- 9.9. Chef d'entreprise ou employé
  - 9.9.1. Vocabulaire en relation avec l'emploi et les entretiens d'embauche
  - 9.9.2. Comment exprimer la possibilité ou la probabilité
  - 9.9.3. Lettres et consonnes finales qui ne se prononcent pas et les voyelles nasales

- 9.10. Je mérite une promotion
  - 9.10.1. Vocabulaire en relation avec l'emploi et les conditions professionnelles
  - 9.10.2. Présent du subjonctif et la phrase exclamative
  - 9.10.3. Les accents : aigu, grave et circonflexe
- 9.11. Les Projets futurs
  - 9.11.1. Vocabulaire en relation avec le commerce électronique et l'éco-tourisme
  - 9.11.2. L'hypothèse incertaine, impératif présent et les pronoms démonstratifs
  - 9.11.3. La liaison, la prononciation de "tous"
- 9.12. Je veux une ligne téléphonique
  - 9.12.1. Vocabulaire en rapport avec les moyens de communications
  - 9.12.2. Les pronoms sujets
  - 9.12.3. Différence entre "à nouveau" et "de nouveau"
  - 9.12.4. Différence entre "à travers" et "en travers"
  - 9.12.5. Différence entre "au terme" et "en terme"

## Módulo 10. Protocolo empresarial (120 horas)

- 10.1. El proceso de comunicación
  - 10.1.1. Definiciones asociadas al proceso de comunicación
  - 10.1.2. Evaluación de códigos. Expresión verbal y no verbal
  - 10.1.3. Barreras de comunicación. Recursos para eliminar barreras de comunicación
  - 10.1.4. Habilidades sociales para la comunicación en el entorno de trabajo: estrategias y técnicas eficientes ante situaciones conflictivas. Asertividad
- 10.2. Caracterización de los fundamentos y elementos de las relaciones públicas
  - 10.2.1. Comunicación, protocolo y relaciones públicas
  - 10.2.2. Concepto de protocolo. Etapas históricas del desarrollo del protocolo occidental
  - 10.2.3. Tipologías de protocolo
  - 10.2.4. Normas generales de comportamiento. Protocolo de eficacia personal: Saber ser, saber estar, saber funcionar e interactuar

- 10.2.5. Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial
- 10.2.6. Etiqueta en la red (Netiqueta)
- 10.2.7. Protocolo internacional: costumbres y protocolo en países sudamericanos, países asiáticos y países islámicos
- 10.2.8. Relaciones públicas. Definición. Componentes. Acciones propias
- 10.2.9. Medios de comunicación social
  - 10.2.9.1. Funciones que realizan. Análisis de ventajas e inconvenientes
  - 10.2.9.2. Relaciones de la empresa con los medios de comunicación social
- 10.2.10. Identidad corporativa
- 10.2.11. Imagen corporativa
- 10.2.12. Responsabilidad social corporativa
  - 10.2.12.1. Ámbitos de aplicación. Recomendaciones y normativas internacionales
  - 10.2.12.2. Indicadores
- 10.3. Definiciones básicas para técnicas de protocolo y selección de las técnicas
  - 10.3.1. Precedencias. Reglas de precedencia
  - 10.3.2. Tratamientos verbales y escritos
  - 10.3.3. Símbolos de entidades y de países
  - 10.3.4. Entorno y estructuras de actos
  - 10.3.5. Presidencia de actos. Ubicación de asistentes
  - 10.3.6. Normas de protocolo empresarial
    - 10.3.6.1. Estructura del acto, ordenación de precedencias y específicas de seguridad
    - 10.3.6.2. Reglas generales y específicas de seguridad
    - 10.3.6.3. Organigrama y programa de acto
  - 10.3.7. Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos de carácter interno, externo y corporativo
  - 10.3.8. Presupuestos
- 10.4. Selección de técnicas de protocolo institucional
  - 10.4.1. Normas legales sobre protocolo institucional
    - 10.4.1.1. Estructura del acto, ordenación de precedencias y específicas de acciones
    - 10.4.1.2. Reglas generales y específicas de seguridad
    - 10.4.1.3. Organigrama y programa de acto



- 10.4.2. Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Actos de carácter general y especial
- 10.4.3. Presupuestos y reservas presupuestarias
- 10.5. Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales
  - 10.5.1. Normativa de la organización. Áreas de responsabilidad de la organización, manuales operativos y manuales de estilo
  - 10.5.2. Protocolo interno
  - 10.5.3. Protocolo externo
- 10.6. Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial
  - 10.6.1. Normativa de consumo
  - 10.6.2. Actividades y técnicas para la gestión de calidad
  - 10.6.3. Características de un servicio integral de calidad
  - 10.6.4. Garantías del producto, bienes o servicios
  - 10.6.5. Principales motivos de quejas
  - 10.6.6. Manual de gestión de quejas y reclamaciones
    - 10.6.6.1. Quejas, reclamaciones y sugerencias
    - 10.6.6.2. Canales de los procesos
  - 10.6.7. Elaboración y análisis de indicadores
- 10.7. Promoción de actitudes de atención al cliente y usuario
  - 10.7.1. Código deontológico. Valores y ética. Dimensión actual de la ética empresarial
  - 10.7.2. Cultura de empresa
  - 10.7.3. Protección de Datos
    - 10.7.3.1. Aseguramiento de la reserva y confidencialidad
    - 10.7.3.2. Sistemas de información con accesos restringidos
  - 10.7.4. Habilidades sociales en la atención al cliente y usuario
  - 10.7.5. Imagen corporativa frente al cliente o usuario

## Módulo 11. Organización de eventos empresariales (200 horas)

- 11.1. El ambiente de trabajo, liderazgo, valores y ética
  - 11.1.1. Cultura empresarial y ambiente laboral
  - 11.1.2. Valores y ética. Dimensión actual de la ética empresarial
  - 11.1.3. El código deontológico empresarial y su aplicación en las tareas diarias
  - 11.1.4. Responsabilidades de la comunidad de implicados (stake holders)
  - 11.1.5. La reputación o buena imagen
  - 11.1.6. Estilos y técnicas de liderazgo y dirección de grupos
  - 11.1.7. Generación de confianza
  - 11.1.8. Motivación para el trabajo. Teorías, técnicas e indicadores de motivación laboral y de equipos de trabajo
- 11.2. Optimización del ambiente de trabajo
  - 11.2.1. Desarrollo de habilidades sociales en el entorno laboral. Inteligencia emocional
    - 11.2.1.1. Definiciones
    - 11.2.1.2. Técnicas de asertividad
    - 11.2.1.3. Test de evaluación
  - 11.2.2. Protección de datos
    - 11.2.2.1. Aseguramiento de la reserva y confidencialidad
    - 11.2.2.2. Sistema de información con accesos restringidos
  - 11.2.3. El conflicto en el entorno de trabajo
    - 11.2.3.1. Identificación de elementos
    - 11.2.3.2. Tipos de conflictos
    - 11.2.3.3. Resolución de conflictos. Modelos de gestión positiva de conflictos. Mediación y arbitraje. Procesos disciplinarios
    - 11.2.3.4. Prevención y estimulación de conflictos

- 11.3. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo y métodos de optimización del tiempo
  - 11.3.1. Coordinación de actuaciones propias, de la dirección de grupos de trabajo a quienes se da soporte
    - 11.3.1.1. Planificación y organización. Realización, seguimiento y valoraciones
    - 11.3.1.2. Propuestas de mejoras
    - 11.3.1.3. Aplicaciones informativas específicas
  - 11.3.2. Métodos de optimización del tiempo
    - 11.3.2.1. Técnicas y habilidades para la gestión del tiempo
    - 11.3.2.2. Técnicas de medición del trabajo y valoración económica del tiempo
    - 11.3.2.3. Productividad, eficacia y eficiencia
- 11.4. Coordinación de actuaciones en el equipo de trabajo: agendas
  - 11.4.1. Agendas
    - 11.4.1.1. Tipos y elementos
    - 11.4.1.2. Gestión, planificación, organización y prioridades. Coordinación de agendas
    - 11.4.1.3. Anticipación y resolución de imprevistos
    - 11.4.1.4. Aplicaciones informativas específicas
- 11.5. Descuento simple
  - 11.5.1. Organización e imagen corporativa. Modelos organizativos. Organismos públicos y privados
  - 11.5.2. Organigramas funcionales de las organizaciones. Áreas, departamentos y servicios de las organizaciones
  - 11.5.3. Programación de actividades. Criterios de aplicación de recursos y tiempos
  - 11.5.4. Utilización de gráficos y métodos de control de proyectos
    - 11.5.4.1. Representación de la planificación
    - 11.5.4.2. Diagramas de tareas y tiempos: Gantt, Pert
- 11.6. Planificación de tareas del departamento 2
  - 11.6.1. Tramitación de documentos
  - 11.6.2. Calidad del servicio del asistente de dirección
    - 11.6.2.1. Principios básicos
    - 11.6.2.2. Características y parámetros del servicio
    - 11.6.2.3. Control e indicadores
- 11.7. Organización de reuniones y eventos corporativos
  - 11.7.1. Eventos de carácter interno, externo y corporativo. Conceptos y tipos. Procedimiento de organización
    - 11.7.1.1. Planificación de acciones y prioridades
    - 11.7.1.2. Elementos de organización
    - 11.7.1.3. Cuadro general de comprobación
- 11.8. Organización y planificación de viajes
  - 11.8.1. Viajes. Concepto, objetivos y tipos
  - 11.8.2. Planificación del viaje
  - 11.8.3. Organización del viaje
    - 11.8.3.1. Documentación identificativa
    - 11.8.3.2. Condiciones de seguridad y medidas sanitarias
    - 11.8.3.3. Normas aérea y equipajes
    - 11.8.3.4. Normativas internacionales
    - 11.8.3.5. Plan de viaje
    - 11.8.3.6. Seguros de viaje
- 11.9. Viajes: presupuesto, seguridad en los datos y las agencias
  - 11.9.1. Presupuesto
  - 11.9.2. Seguridad en los datos. Normativa de protección de datos
  - 11.9.3. Las agencias de viajes. Concepto, tipos y servicios
  - 11.9.4. Acciones y documentación posteriores al viaje

## Módulo 12. Gestión avanzada de la información (145 horas)

- 12.1. El proyecto, planificación y organización
  - 12.1.1. El proyecto. Concepto de "Project Management"
  - 12.1.2. La organización del proyecto
  - 12.1.3. La planificación del proyecto
    - 12.1.3.1. Gestión de presupuestos
    - 12.1.3.2. Gestión de objetivos y estudios económicos
    - 12.1.3.3. Gestión de contratos y proyectos

- 12.1.3.4. Gestión de calidad
- 12.1.3.5. Gestión de necesidades
- 12.1.3.6. Planificación de la ejecución del proyecto
- 12.1.3.7. Facturación y certificaciones
- 12.2. Gestión y administración de proyectos mediante aplicaciones de control
  - 12.2.1. El riesgo en los proyectos
  - 12.2.2. La programación del proyecto: herramientas y técnicas de gestión de proyectos. Seguimiento y control de proyecto
    - 12.2.2.1. La optimización de los costes de producción
    - 12.2.2.2. El seguimiento y la marcha de los proyectos en curso, las compras y subcontrataciones
    - 12.2.2.3. El control de los márgenes de rentabilidad
    - 12.2.2.4. El cumplimiento de los plazos de entrega pactados con los clientes
  - 12.2.3. Presentación de resultados. Informes. Gráficos
- 12.3. Manejo de programas para la edición de documentos
  - 12.3.1. Los paquetes ofimáticos. Uso integrado
    - 12.3.1.1. Software libre y propietario
    - 12.3.1.2. Suites ofimáticas más populares
    - 12.3.1.3. Aplicaciones ofimáticas según la información tratada
  - 12.3.2. Las plantillas de trabajo ofimática
  - 12.3.3. Automatización del trabajo. Macros
- 12.4. Creación de documentos, presentación y documento final
  - 12.4.1. Importación y exportación de datos a documentos
  - 12.4.2. Elección de los datos adecuados. Combinación de correspondencia
  - 12.4.3. La web como fuente de recursos. Buscadores
  - 12.4.4. Trabajo con gráficos. Diseño propio. Gráficos predefinidos
  - 12.4.5. La transferencia de la información
  - 12.4.6. La revisión del documento final
  - 12.4.7. Presentación y publicación del documento final
  - 12.4.8. Medios de presentación
- 12.5. Elaboración de presentaciones audiovisuales
  - 12.5.1. Introducción al vídeo digital
  - 12.5.2. El guión: el mensaje, el auditorio, el objetivo y los medios
  - 12.5.3. Formatos de archivos de audio y vídeo. Formatos libres y propietarios. Codecs
  - 12.5.4. Aplicaciones de edición de vídeo digital: software de presentaciones audiovisuales
  - 12.5.5. Producción del vídeo digital. Autoría en soportes de discos digitales
  - 12.5.6. Creación de vídeos para su difusión por Internet
- 12.6. Gestión empresarial y de proyectos con herramientas web 2.0
  - 12.6.1. Aplicaciones web para proyectos
    - 12.6.1.1. Estructura y navegación
    - 12.6.1.2. Distribución de los contenidos
    - 12.6.1.3. Elementos multimedia
    - 12.6.1.4. Accesibilidad
    - 12.6.1.5. Control y retroalimentación
  - 12.6.2. El correo web
  - 12.6.3. Aplicaciones de telefonía y vídeo conferencia en Internet
  - 12.6.4. Calendario y agenda electrónica para manejo de eventos por Internet
  - 12.6.5. Elaboración colaborativa de documentos
  - 12.6.6. Creación de páginas web. Editor de páginas web. Blog. Gestor de contenidos
  - 12.6.7. Integración de herramientas web: la oficina virtual en Internet
- 12.7. Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD) 1
  - 12.7.1. Concepto de gestión documental
  - 12.7.2. Elementos de un sistema de gestión documental
    - 12.7.2.1. Bases de datos documentales
    - 12.7.2.2. Hardware
    - 12.7.2.3. Software
    - 12.7.2.4. Redes
    - 12.7.2.5. Usuarios
    - 12.7.2.6. Administradores
  - 12.7.3. Conversión digital de documentos

- 12.8. Administración de documentos mediante un sistema de gestión documental (SGD) 2
  - 12.8.1. Escanear documentos
  - 12.8.2. Procesos y control de la gestión documental: almacenamiento, recuperación, clasificación, seguridad, custodia, distribución, creación y autenticación
  - 12.8.3. Almacenamiento de la información
  - 12.8.4. Sistemas de clasificación de documentos en SGD
  - 12.8.5. Normas de clasificación Acceso y control de los documentos dentro de un SGD
  - 12.8.6. Creación de copias de seguridad
  - 12.8.7. Aspectos legales de la gestión documental. Cumplir con las exigencias legales en cuanto a la conservación de documentos

### Módulo 13. Itinerario personal para la empleabilidad II (70 horas)

- 13.1. Optimizando la Empleabilidad
  - 13.1.1. Las habilidades sociolaborales
  - 13.1.2. Habilidades de autonomía personal para la inserción sociolaboral
  - 13.1.3. Conocimiento del entorno social y la comunidad
  - 13.1.4. Gestión y organización del tiempo
  - 13.1.5. Autogobierno
  - 13.1.6. Habilidades sociales para la inserción sociolaboral
  - 13.1.7. Habilidades básicas de interacción social
  - 13.1.8. Habilidades de conversación
  - 13.1.9. Habilidades de cordialidad y cooperación
  - 13.1.10. Habilidades de autoafirmación / asertividad
  - 13.1.11. Habilidades emocionales / inteligencia emocional
  - 13.1.12. Habilidades laborales
  - 13.1.13. Habilidades profesionales específicas de cada empleo
  - 13.1.14. Normas de comportamiento en el puesto de trabajo
  - 13.1.15. Habilidades relacionadas con el trabajo / competencias transversales
- 13.2. La iniciativa emprendedora y la empresa
  - 13.2.1. El espíritu emprendedor
  - 13.2.2. El empresario
  - 13.2.3. Evolución histórica de la figura del empresario
  - 13.2.4. Visión actual del empresario
  - 13.2.5. La empresa: su papel en la economía
  - 13.2.6. La empresa como sistema
- 13.3. Creación y puesta en marcha de una empresa
  - 13.3.1. Las personas jurídicas y sus formas
  - 13.3.2. Las sociedades
    - 13.3.2.1. Sociedad no mercantil
    - 13.3.2.2. Sociedad mercantil
    - 13.3.2.3. Cooperativa
    - 13.3.2.4. Franquicia
  - 13.3.3. Trámites para crear una empresa
  - 13.3.4. Trámites previos
    - 13.3.4.1. Certificación negativa de nombre
    - 13.3.4.2. Ingreso del capital en cuenta corriente
    - 13.3.4.3. Elaboración de estatutos y otorgamiento de escrituras al notario
    - 13.3.4.4. Solicitud del número de identificación fiscal (NIF)
    - 13.3.4.5. Pago de impuestos de Transmisiones Patrimoniales y Actos jurídicos documentados
    - 13.3.4.6. Inscripción en el registro mercantil
  - 13.3.5. Trámites para el funcionamiento
    - 13.3.5.1. Trámites ante la Agencia Tributaria
    - 13.3.5.2. Trámites ante el Ayuntamiento
    - 13.3.5.3. Trámites ante la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS)
    - 13.3.5.4. Trámites ante la Dirección Provincial de Trabajo
    - 13.3.5.5. Trámites ante el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE)
    - 13.3.5.6. Trámites ante otros registros
  - 13.3.6. Crear una empresa por internet

- 13.4. Emprendimiento Corporativo
  - 13.4.1. Dimensiones del emprendimiento corporativo
    - 13.4.1.1. Propiedad organizacional
  - 13.4.2. Fases del emprendimiento corporativo
    - 13.4.2.1. Recopilar y validar ideas de las partes interesadas corporativas
    - 13.4.2.2. Establecer metas y objetivos de innovación empresarial claros
    - 13.4.2.3. Construir equipos de emprendimiento e innovación corporativos
    - 13.4.2.4. Ejecutar la estrategia de innovación corporativa
    - 13.4.2.5. Unirse a un programa de innovación corporativa
  - 13.4.3. Tipos de emprendimiento corporativo
  - 13.4.4. Corporate venturing
    - 13.4.4.1. Renovación organizacional
    - 13.4.4.2. Innovación (orientación empresarial)
  - 13.4.5. Modelos (ejemplos) de emprendimiento corporativo
    - 13.4.5.1. El facilitador (Google)
    - 13.4.5.2. El productor (Cargill)
    - 13.4.5.3. El oportunista (Zimmer)
    - 13.4.5.4. El defensor (DuPont)
- 13.5. Innovación Estratégica
  - 13.5.1. Dimensiones de la estrategia corporativa
    - 13.5.1.1. Proceso de innovación gestionado
    - 13.5.1.2. Alineación estratégica
    - 13.5.1.3. Previsión en la industria Visión cliente consumidor
    - 13.5.1.4. Tecnologías y competencias básicas
    - 13.5.1.5. Preparación organizacional
    - 13.5.1.6. Implementación disciplinada
  - 13.5.2. Tipos de innovación estratégica (ejemplos)
    - 13.5.2.1. Proactiva
    - 13.5.2.2. Activa
    - 13.5.2.3. Reactiva

- 13.5.2.4. Pasiva
- 13.5.2.5. Innovación estratégica disruptiva
- 13.5.3. Diferencias entre estrategia tradicional e innovación estratégica
- 13.5.4. Pasos para desarrollar una innovación estratégica
  - 13.5.4.1. Determine objetivos y enfoque estratégico de la innovación
  - 13.5.4.2. Conozca su mercado: clientes y competidores
  - 13.5.4.3. Defina su propuesta de valor
  - 13.5.4.4. Evalúe y desarrolle sus capacidades básicas
  - 13.5.4.5. Establezca sus técnicas y sistemas de innovación
- 13.5.5. Strategic innovation framework (SIF)
  - 13.5.5.1. Definición y conceptos fundamentales
  - 13.5.5.2. Modelo del ciclo de vida (Abraham y Knight)
- 13.5.6. Importancia de la innovación estratégica

## Módulo 14. Digitalización aplicada a los sectores productivos (30 horas)

- 14.1. Transformación Digital y Empresarial
  - 14.1.1. Digitalización vs. transformación digital
  - 14.1.2. Social business: plataformas, procesos y personas
    - 14.1.2.1. ¿Cómo se construye el social business?
    - 14.1.2.2. Modelos organizativos
- 14.2. Diferentes tecnologías habilitadoras digitales (THD)
  - 14.2.1. Definición de proyecto 4.0
  - 14.2.2. Ejemplos de habilitadores digitales en la industria
    - 14.2.2.1. Big Data
    - 14.2.2.2. Machine learning
    - 14.2.2.3. Implantación de robótica colaborativa (cobots)
    - 14.2.2.4. Impresión aditiva 3D
    - 14.2.2.5. IoT

- 14.3. Sistemas basados en cloud/nube
  - 14.3.1. Desarrollo
    - 14.3.1.1. Características
    - 14.3.1.2. ¿Qué es el Cloud Computing?
    - 14.3.1.3. ¿Cuáles son las ventajas del Cloud Computing?
  - 14.3.2. Modelos de implementación
  - 14.3.3. Niveles o capas
  - 14.3.4. Otros modelos de servicios para la nube
- 14.4. Inteligencia Artificial (IA)
  - 14.4.1. Concepto de inteligencia artificial
  - 14.4.2. Tipos de inteligencia artificial
  - 14.4.3. Inteligencia artificial vs. Machine learning
  - 14.4.4. Deep learning
- 14.5. Big data
  - 14.5.1. Concepto de Big data y Smalldata
    - 14.5.1.1. ¿Qué es el Big Data
    - 14.5.1.2. ¿Cuál es el objetivo del Big Data?
    - 14.5.1.3. ¿Qué es el Small Data
  - 14.5.2. Las 4 V del Big Data
  - 14.5.3. Analítica predictiva
- 14.6. Proyectos de transformación digital. Aplicaciones de uso
  - 14.6.1. Camino de la transformación digital
    - 14.6.1.1. Etapa 1. Negocio tradicional
    - 14.6.1.2. Etapa 2: Presente y activos
    - 14.6.1.3. Etapa 3. Emprendimiento interno
    - 14.6.1.4. Etapa 4: estrategias
    - 14.6.1.5. Etapa 5: Convergencia
  - 14.6.2. Proyectando la transformación digital
    - 14.6.2.1. Etapa 6: Innovadoras y adaptativas
  - 14.6.3. Cómo triunfar en la transformación digital





### Módulo 15. Sostenibilidad aplicada al sistema productivo (30 horas)

- 15.1. Desarrollo sostenible: Empresa y medio ambiente
  - 15.1.1. Desarrollo sostenible: empresa y medio ambiente
    - 15.1.1.1. Desarrollo sostenible: objetivos y metas
    - 15.1.1.2. La actividad económica y su impacto en el medio ambiente
    - 15.1.1.3. La responsabilidad social de las empresas
- 15.2. Agenda 2030 y Objetivos de desarrollo sostenible
  - 15.2.1. Agenda 2030 y objetivos de desarrollo sostenible
    - 15.2.1.1. La Agenda 2030: antecedentes, proceso de aprobación y contenido
    - 15.2.1.2. Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Guía SGD Compass
- 15.3. Economía circular
  - 15.3.1. Economía circular
    - 15.3.1.1. La economía circular
    - 15.3.1.2. Legislación y estrategias de apoyo a la economía circular
    - 15.3.1.3. Diagramas del sistema de la economía circular
- 15.4. Planes directores de eficiencia energética
  - 15.4.1. Planes directores de eficiencia energética
    - 15.4.1.1. Metodología de elaboración de un plan director
    - 15.4.1.2. Modelos de gestión
    - 15.4.1.3. Eficiencia energética dentro de un plan director

### Módulo 16. Módulo profesional optativo II (90 horas)

### Módulo 17. Proyecto intermodular de asistencia a la dirección (50 horas)

### Módulo 18. Formación en centros de trabajo (370 horas)

# 05

## Formación en Centros de Trabajo (FCT)

En la recta final de este programa, tendrás la oportunidad de adquirir experiencias prácticas mediante una estancia presencial en organizaciones empresariales de prestigio. TECH, a partir de su amplia red de convenios y colaboraciones, ha pactado la realización de este periodo de formación en centros de trabajo con instituciones del panorama administrativo. Todas ellas destacan por sus equipos profesionales de gran renombre y por disponer de las tecnologías más avanzadas del ese sector.

Estas prácticas serán la oportunidad idónea para que puedas desarrollar todas las actividades relacionadas con los módulos de estudio de este Grado Superior Oficial, aplicando los últimos recursos y tecnologías de gestión y asistencia a la dirección. De ese modo, la estancia presencial te proporcionará un dominio global de todas las técnicas de trabajo en este ámbito y, al completar el programa, contarás con un perfil profesional amplio, acorde con las demandas más recientes de esta área. Gracias a ello, no solo multiplicarás tus posibilidades de inserción laboral, sino que también aprenderás a partir de la experiencia de los mejores profesionales del sector.

Además, este proceso formativo servirá para validar por completo tu capacitación como Técnico Superior en Asistencia a la Dirección, según las pautas oficiales aprobadas por la Consejería de Educación autonómica correspondiente.







Las prácticas tienen las siguientes características:



Se cursan una vez superados el resto de los módulos profesionales realizados en el centro educativo



La duración del periodo de prácticas del ciclo formativo será de 370 horas



Podrás hacer las prácticas en un centro de tu Comunidad Autónoma



TECH tiene convenios de prácticas con las empresas líderes del sector administrativo



*A través de estas prácticas, adquirirás una significativa experiencia que te permitirá impulsar tu carrera profesional y maximizar tus oportunidades laborales en el ámbito de la asistencia a la dirección”*

# 06

## ¿Dónde podré realizar la Formación en Centros de Trabajo?

TECH tiene una amplísima red de convenios con centros especializados dentro del territorio español. Estas empresas son escogidas por sus recursos humanos altamente capacitados y su uso de la tecnología más avanzada. Gracias a esas entidades, contarás con otra perspectiva del desarrollo profesional ya que adquirirás habilidades de un modo directo y bajo la supervisión de especialistas con dilatada experiencia. Una iniciativa que te permitirá estar preparado y enfrentar con eficiencia cualquier desafío dentro del ámbito laboral relacionado con la Asistencia a la Dirección.

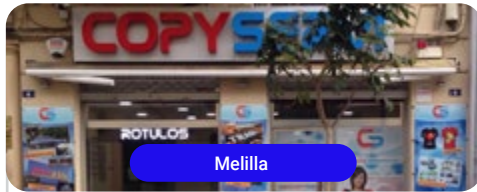
“

*No dejes pasar la oportunidad de completar este Grado Superior Oficial en una institución equipada con la última aparatología y con un distinguido equipo de expertos”*



## ¿Dónde podré realizar la Formación en Centros | 35 **tech** de Trabajo?

En particular, para esta Formación en Centros de Trabajo, también están disponibles las siguientes instituciones:



Melilla

### Copyservi

País	Ciudad
España	Melilla

Dirección: Calle Lope de Vega 4. 52002

Copyservi es una empresa especializada en la creación de publicidad en general



Valencia

### Nortempo Valencia

País	Ciudad
España	Valencia

Dirección: Calle Marqués de Lozoya 1, 46013

Brinda servicios integrales de recursos humanos y organización



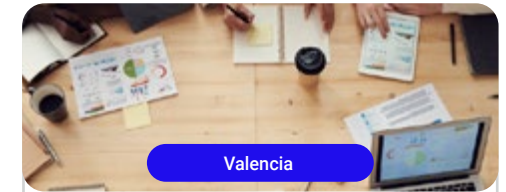
Valencia

### Itinere Talent Valencia

País	Ciudad
España	Valencia

Dirección: Avenida Del Oeste 35-20, 46001, Valencia

Se especializa en el reclutamiento y selección de personal



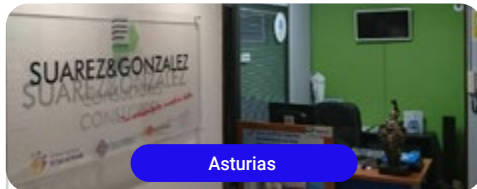
Valencia

### Temps Valencia

País	Ciudad
España	Valencia

Dirección: Gran Vía Marqués del Turia 49-3º-12º, 46005, Valencia

Se dedica a la gestión de las necesidades de personal temporales, indefinidas y formaciones de las empresas



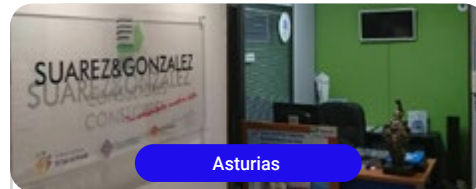
Asturias

### Suárez & González Consultores Pola de Siero

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle La Isla 9, 1º s, 33510, Pola de Siero – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



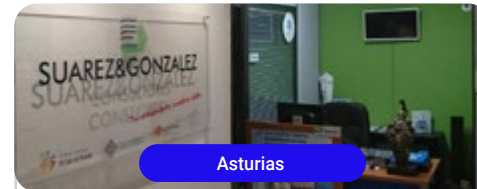
Asturias

### Suárez & González Consultores Grado

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle Eulogio Díaz Miranda 47, Bajo, 33820, Grado – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



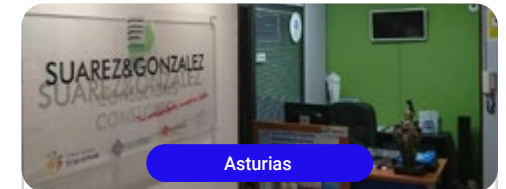
Asturias

### Suárez & González Consultores Oviedo

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle Uría 26, 5º drcha, 33003, Oviedo – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



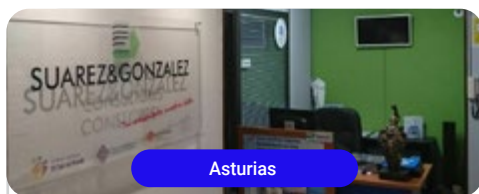
Asturias

### Suárez & González Consultores Asturias

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle Foncalada 5, 1º Oficina 7, 33002, Oviedo – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



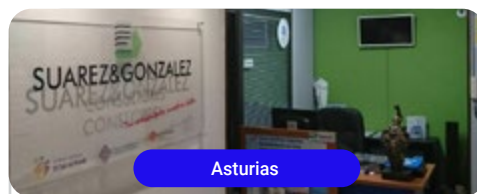
Asturias

### Suárez & González Consultores Sama de Langreo

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle Dorado 29, 33900, Sama de Langreo – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



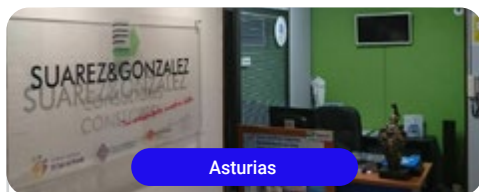
Asturias

### Suárez & González Consultores Lugones

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Avenida de Oviedo 32, 2º B, 33420, Lugones – Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



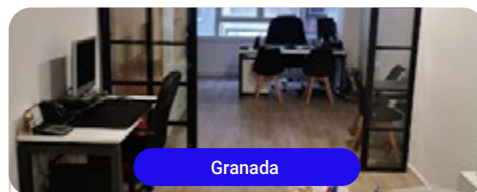
Asturias

### Suárez & González Consultores Gijón

País	Ciudad
España	Asturias

Dirección: Calle Julio 39, bajo, 33209, Gijón - Asturias

Brinda asesoría jurídica, contable, fiscal, laboral y de recursos humanos



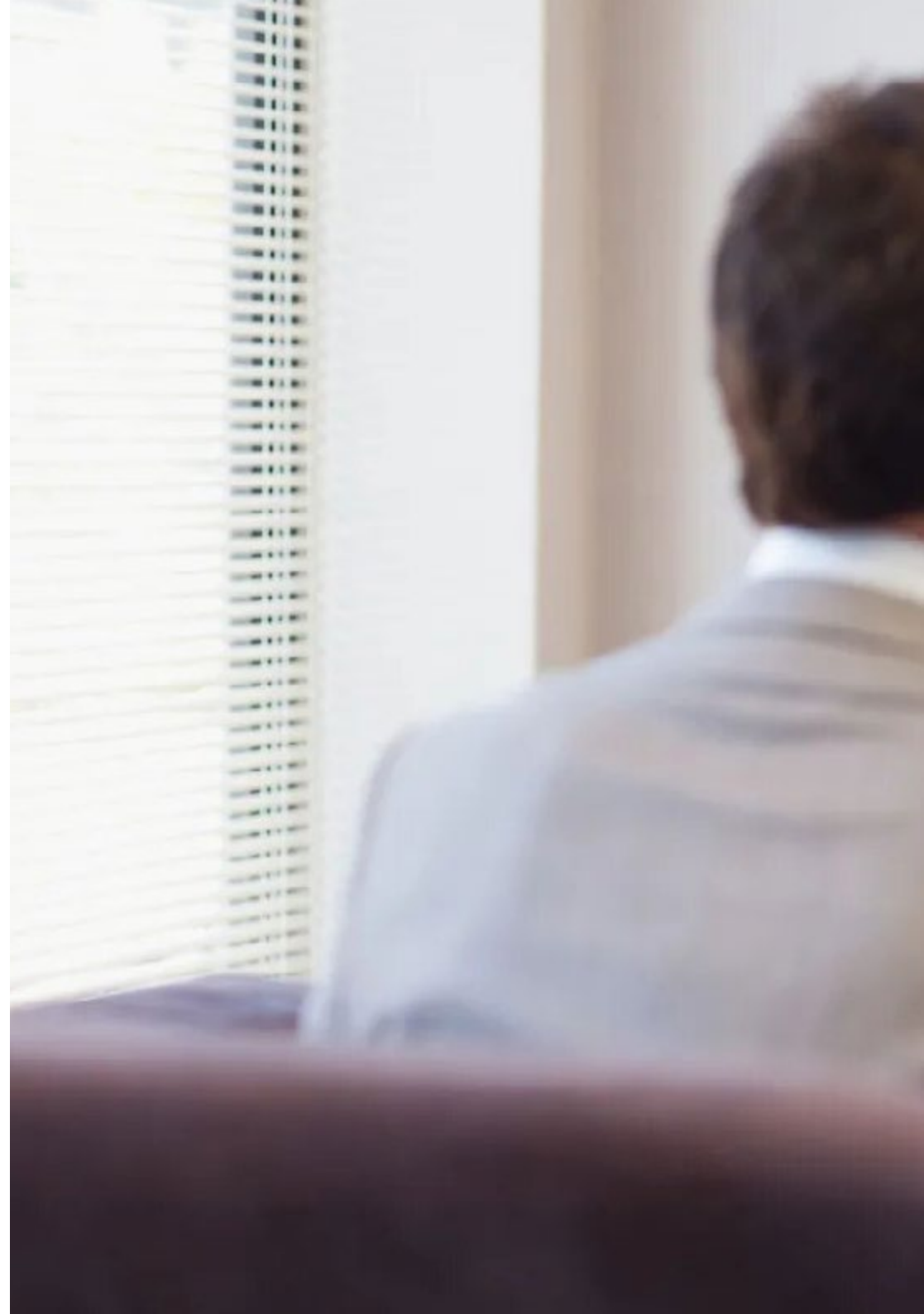
Granada

### MJAsesores

País	Ciudad
España	Granada

Dirección: Calle San Anton nº18, 1ªA, 18005

Brinda servicios de asesoría y administración de fincas





¿Dónde podré realizar la Formación en Centros | 37 **tech**  
de Trabajo?

“

*Con las prácticas que TECH te ofrece podrás conseguir un puesto laboral acorde a tus expectativas de crecimiento profesional y personal”*

# 07

## Requisitos de Acceso

Serán aptos para matricularse en el Ciclo Formativo de Grado Superior Oficial en Asistencia a la Dirección los alumnos que cumplan con el requisito de edad y alguno de los supuesto académicos.

### Edad

- Tener 18 años o cumplirlos en el año natural de la formalización de la matrícula
- Los mayores de 16 años, o que cumplan dicha edad en el año natural, al realizar la matrícula deben encontrarse en alguna de las siguientes situaciones:
  - Estar dado de alta como trabajador por cuenta propia o ajena
  - Tener la condición de deportista de alto nivel o alto rendimiento
  - Encontrarse en situación extraordinaria de enfermedad, dificultad física o sensorial, o en situación de dependencia o con personas a su cargo que le impida cursar estas enseñanzas en régimen presencial



*Este es el mejor momento para iniciar tu formación, no esperes más y realiza tu solicitud”*

### Académicos\*

- Estar en posesión del Título de Bachiller, o de un certificado acreditativo de haber superado todas las materias del Bachillerato
- Haber superado el segundo curso de cualquier modalidad de Bachillerato experimental
- Estar en posesión de un Título de Técnico (Formación Profesional de Grado Medio) o equivalente a efectos académicos
- Estar en posesión de un Título de Técnico Superior, Técnico Especialista o equivalente a efectos académicos
- Haber superado el Curso de Orientación Universitaria (COU)
- Estar en posesión de cualquier Titulación Universitaria o equivalente
- Haber superado la prueba de acceso a ciclos formativos de grado superior (se requiere tener al menos 19 años en el año que se realiza la prueba o 18 para quienes poseen el título de Técnico)
- Haber superado la prueba de acceso a la Universidad para mayores de 25 años (la superación de las pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 40 y 45 años no es un requisito válido para acceder a FP)

\*Los estudiantes con titulación no española que deseen matricularse en este Ciclo Formativo podrán hacerlo presentando el documento de solicitud de homologación ante las autoridades educativas competentes



## María Álvarez

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

*“Gracias a este FP, he conseguido obtener el Grado Superior en Asistencia a la Dirección estudiando a mi propio ritmo y desde casa. Además, he encontrado un trabajo que satisface por completo mis objetivos laborales”*

## Juan José López

Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

*“Cuando debes compatibilizar el estudio con otras obligaciones, acudir a clase es muy difícil. Este programa de TECH me ha permitido ahorrarme los tiempos de desplazamiento y, por supuesto, estudiar en base a mis necesidades. Muy contento con los resultados y con todo lo aprendido”*

# 08

## Convalidaciones

Con este programa, no solo obtendrás el título de Grado Superior Oficial en Asistencia a la Dirección, sino que tendrás la oportunidad de convalidar sus asignaturas en Certificados de Profesionalidad.

Estos certificados son en la actualidad uno de los instrumentos más valiosos de cara a acceder al mercado laboral, ya que acreditan la posesión de diversas habilidades y competencias profesionales. De este modo, el Grado Superior Oficial también te servirá para continuar mejorando tus perspectivas de futuro avanzando en tus estudios.

La superación de uno o varios módulos de este Ciclo de Grado Superior Oficial en Asistencia a la Dirección conduce a la convalidación de uno o varios Certificados de Profesionalidad de Nivel 3 de la misma familia y área que esta titulación.

“

*Convalida tus asignaturas superadas en este Ciclo de Grado Superior Oficial y obtén Certificados de Profesionalidad, las titulaciones oficiales que abrirán aún más tu abanico de posibilidades laborales”*







01

Estudia el programa

02

Obtén tu certificado de calificaciones

03

Solicita tu convalidación

04

Obtén la convalidación total o parcial del Certificado de Profesionalidad

“

*Mejorarás tus perspectivas profesionales gracias a este programa oficial, con el que podrás acceder a otras titulaciones de gran valor académico y laboral”*

# 09

## Idiomas Gratuitos

TECH Formación Profesional ofrece los únicos cursos intensivos de preparación para la obtención de certificaciones oficiales de nivel de idiomas, basados 100% en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER). Los 48 Cursos de Preparación de Nivel Idiomático que tiene la Escuela de Idiomas de TECH están desarrollados en base a las últimas tendencias metodológicas de aprendizaje en línea. Asimismo, su enfoque orientado a la acción y la adquisición de competencia lingüística posibilita una preparación más flexible y acelerada de cara a los exámenes oficiales de certificación de nivel.

Por medio de este sistema, el estudiante aprenderá mediante actividades en contextos reales, la resolución de situaciones cotidianas de comunicación en entornos simulados de aprendizaje y se enfrentará a simulacros de examen para la preparación de la prueba de certificación de nivel.

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas es el máximo sistema oficial de reconocimiento y acreditación del nivel del alumno. Aunque existen otros sistemas de validación, estos proceden de instituciones privadas y, por tanto, no tienen validez oficial. El MCER establece un criterio único para determinar los distintos niveles de dificultad de los cursos y otorga los títulos reconocidos sobre el nivel de idioma que se posee. Por eso, ya son muchos los colegios, las universidades y las empresas que solo aceptan a candidatos que certifican su nivel mediante un título oficial en base al MCER.





“ 48 Cursos de Preparación de Nivel para la certificación oficial de 8 idiomas en los niveles MCER A1, A2, B1, B2, C1 y C2”



TECH incorpora, como contenido extracurricular al plan de estudios oficial, la posibilidad de que el alumno estudie idiomas, seleccionando aquellos que más le interesen de entre la gran oferta disponible:

- Podrá elegir los Cursos de Preparación de Nivel de los idiomas y nivel que desee, de entre los disponibles en la Escuela de Idiomas de TECH, mientras estudie el Ciclo, para poder prepararse el examen de certificación de nivel
- En cada programa de idiomas tendrá acceso a todos los niveles MCER, desde el nivel A1 hasta el nivel C2
- Cada año podrá presentarse a un examen telepresencial de certificación de nivel, con un profesor nativo experto. Al terminar el examen, TECH le expedirá un certificado de nivel de idioma
- Los cursos serán gratuitos. Estudiar idiomas NO aumentará el coste del programa
- El estudio ilimitado y la certificación anual de cualquier idioma están incluidas en la titulación



# 10

## Metodología

Nuestra institución es la primera en el mundo que combina la metodología de los *case studies* con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos los case studies con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

*TECH pone a tu disposición un método de aprendizaje que ha revolucionado la Formación Profesional y con el que mejorarás tus perspectivas de futuro de forma inmediata.*

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los profesionales del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina *Relearning*.

Nuestra institución es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores del mejor centro educativo online en español.



Esta titulación de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en esta área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH utilizarás los *case studies*, la metodología de enseñanza más avanzada y eficaz del mercado educativo.

“ *Nuestro programa te proporciona las mejores habilidades profesionales, preparándote para afrontar todos los retos actuales y futuros en esta área*”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.



En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



#### Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



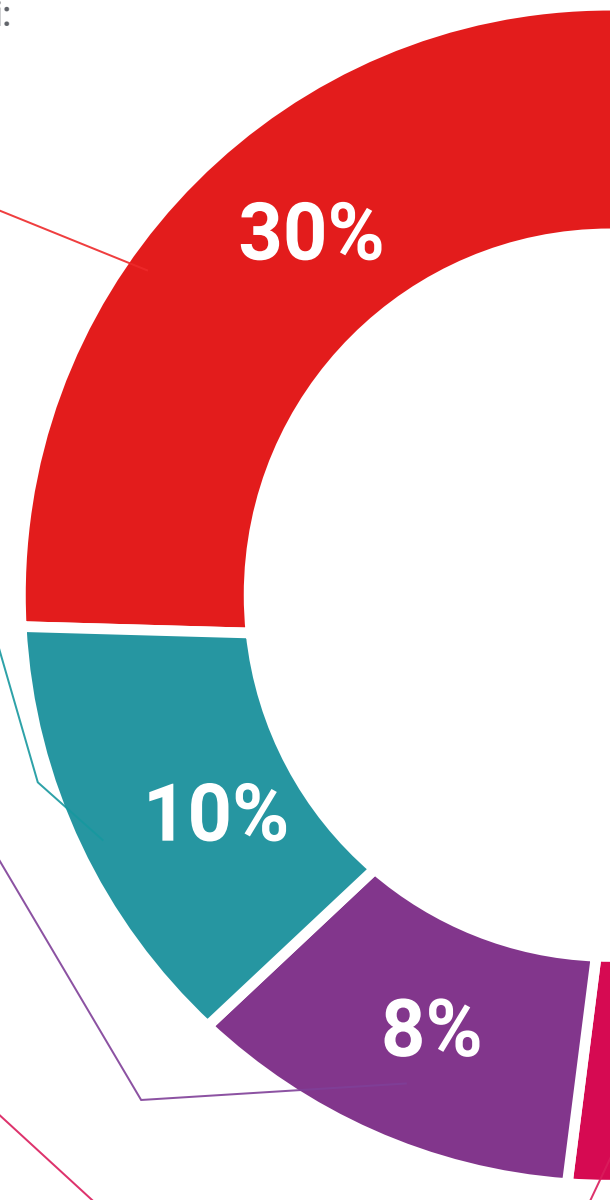
#### Prácticas de habilidades y competencias

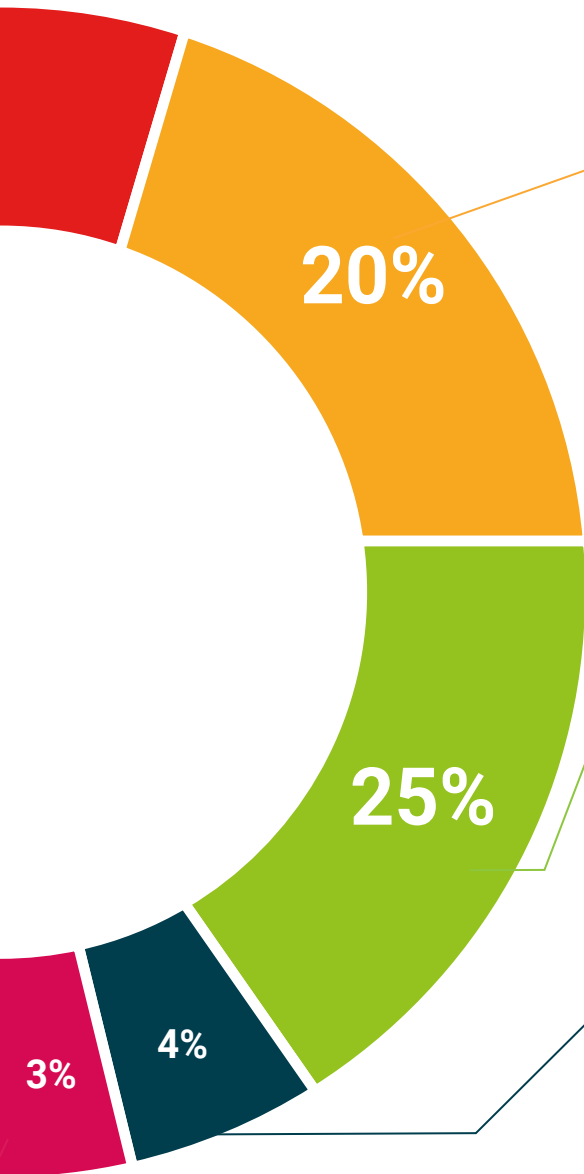
Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





#### **Case Studies**

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



#### **Resúmenes interactivos**

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### **Testing & Retesting**

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



# 11

## Tutorías

A lo largo de este Ciclo de Grado Superior recibirás un acompañamiento constante por parte del profesorado. Así, disfrutarás de tutorías semanales de todos los módulos con clases magistrales, resolución de dudas y correcciones individuales y colectivas, obteniendo una orientación regular para alcanzar todos tus objetivos formativos.

Por tanto, a la innovadora metodología de aprendizaje online con la que se desarrolla este programa oficial se le une la gran oportunidad de contar con un apoyo personalizado a lo largo de todo el plan de estudios.

Todo ello, con la máxima garantía y excelencia asegurándonos de ofrecerte una tutorización predominantemente individualizada y ajustada a tus necesidades académicas.

“

*Tendrás acceso a diversas tutorías en las que recibirás un acompañamiento personalizado y adaptado a tus necesidades formativas”*





Las tutorías podrán ser de carácter presencial o de carácter no presencial, individuales o colectivas y siempre serán de asistencia voluntaria.

## Acompañamiento personalizado

Disfrutarás de un acompañamiento continuo y personalizado por parte del profesorado de este programa académico, quienes tendrán en cuenta tus circunstancias personales para adaptarse a tus necesidades formativas y laborales mediante las diferentes tutorías ofrecidas a lo largo del curso.

## Tutoría Inicial

Coincidiendo con la fecha de inicio de cada módulo el tutor realizará la Tutoría Inicial donde presentará los contenidos, las actividades y los criterios de evaluación y calificación del módulo. Si no puedes asistir por cualquier motivo, podrás solicitar una tutoría individual para obtener la información de la tutoría inicial.

## Tutorías Individuales

Constituyen el mayor peso dentro de nuestra propuesta, ya que consideramos que, mediante un seguimiento personalizado, el docente-tutor conocerá el momento de aprendizaje exacto de cada alumno.

## Tutorías colectivas

Las tutorías colectivas servirán para poner en común aspectos generales, teóricos y prácticos del Ciclo de Grado Superior. En caso de que no puedas estar presente en las tutorías colectivas, tendrás acceso a ellas a posteriori en la plataforma virtual para que las consultes cuando y cuantas veces lo necesites.

## Tutorías presenciales

Si lo deseas, tienes la oportunidad de realizar tutorías colectivas y presenciales donde podrás asistir voluntariamente al centro y realizar actividades prácticas relacionadas con los resultados de aprendizaje, disponiendo del profesor tutor, uso de material o el equipamiento de las instalaciones del centro.



*Disfruta de la oportunidad de asistir voluntariamente a tutorías presenciales en un centro con los mejores recursos prácticos y de aprendizaje”*

# 12

## Evaluación y exámenes

La evaluación continua se llevará a cabo de forma online y de manera habitual durante todo el curso. Estas se desarrollarán en el campus virtual donde se albergan el resto de los contenidos de cada uno de los módulos.

Así mismo, y al tratarse de un Ciclo de Grado Superior Oficial, la realización de exámenes finales presenciales será obligatoria. La superación de estos exámenes conduce a la obtención de un título oficial de Formación Profesional. Las pruebas presenciales garantizarán que has alcanzado los aprendizajes necesarios para desarrollar tu profesión de Técnico Superior. A lo largo del curso en TECH podrás realizar simulacros online de examen diseñados con la última tecnología educativa.

Además, los contenidos y el método de aprendizaje con los que se desarrolla este programa están especialmente pensados para que alcances los objetivos académicos, por lo que cuentas con la garantía de recibir un aprendizaje óptimo que te guiará hacia la obtención del título oficial.

“

*Este programa oficial te garantiza un aprendizaje global: contarás con los mejores contenidos y simulacros de evaluación para que puedas superar los exámenes. Así obtendrás tu título oficial”*



## Exámenes Presenciales



Tras la inscripción, tu tutor personal te informará de la fecha exacta en la que se realizarán las diferentes convocatorias de examen



Además, en el campus tendrás una Guía donde encontraras toda la información del desarrollo de tu curso y las fechas de los exámenes presenciales obligatorios



Estos exámenes presenciales se llevarán a cabo en el centro en el que te hayas inscrito



Cada año tendrás dos convocatorias:

- Una ordinaria que tendrá lugar la segunda quincena de mayo
- Otra extraordinaria que se realiza normalmente en junio y a la que solo asistirán aquellos alumnos que no consigan superar la primera convocatoria



En cada convocatoria se efectuará un examen por cada uno de los módulos del Ciclo de Grado Superior Oficial



Los exámenes se realizarán en 2 jornadas. Normalmente, en sábado y domingo

# 13

## Titulación

El Ciclo de Grado Superior Oficial en Asistencia a la Dirección, garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, un título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Tras la consecución del programa completo y superación de las evaluaciones, podrás solicitar tu título, expedido por la Administración Pública competente. Durante la tramitación del título obtendrás, además, un certificado de titulación.

Gracias a la alta calidad académica del programa, la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid concedió la autorización oficial de estudios el día 22/05/2023 a través de la Orden 1234567890.

Este título tiene carácter de validez oficial en todo el territorio español y faculta al egresado para ejercer los derechos que a este título otorgan la legislación y disposiciones oficiales vigentes.

Si tiene cualquier duda puede dirigirse a su asesor académico o directamente al departamento de atención al alumno, a través de este correo electrónico: [informacion@tech-fp.com](mailto:informacion@tech-fp.com)

Institución Oficial Certificada



Título: **Técnico Superior en Asistencia a la Dirección**

Modalidad: **Online**

Nº Orden: **1234567890**

Fecha de la Orden: **22/05/2023**

Nº Horas Lectivas: **2.000**

Duración: **2 años**





## Ciclo de Grado Superior Oficial Asistencia a la Dirección

Familia: Administración y Gestión

Modalidad: Online

Duración: 2.000 horas

Titulación: Técnico Superior en Asistencia a la Dirección

# Ciclo de Grado Superior Oficial

## Asistencia a la Dirección

